

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.3	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.7	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.1	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.7	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	4.9	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	4.5	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	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？	3	4.1	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.7	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	66.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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。

職員の言葉使いや見出しなみ等の職員教育に力をいれ、サービスの低下が起らない様にします。又、機能訓練にも力を入れご利用者様の身体機能の低下予防に努めます。高タンパク質の食事を提供させていただき、栄養の偏りが無いようにしたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.2	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	6
3 利用料金が適正なこと。		2.5	12
4 地域での評判が良いこと。		0.0	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	3.3	9
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	3.3	9
7 自宅から近いこと。		12.5	3
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。	4	10.0	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		0.8	14
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.3	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。		17.5	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.3	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	5	4.2	6
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.5	12

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370600633	デイサービスセンターなか

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.9	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.9	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.5	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.8	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.1	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.6	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	4.1	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	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	3.9	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	28	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60.9%	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	89.3%	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。たくさんのご感謝やお褒めの言葉のお言葉をいただき有難く思っております。ご利用時の様子は今後Instagramやラインを活用し発信してまいります。書類説明などにはより一層丁寧な説明に心掛けご利用者、ご家族様にご理解いただけるよう職員間で話し合い、努めて参ります。今後も皆様に寄り添いより良いサービスが提供できるよスタッフ一丸となって努力してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		3.1	11
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。		1.4	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.5	12
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	4.8	8
7 自宅から近いこと。		8.4	3
8 事業所の定員・規模。		2.0	13
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	6.7	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.2	10
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.1	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	17.6	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	5	8.4	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。		0.8	15

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	3.9	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.7	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.3	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.1	4.6	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.4	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	4.4	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	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	3.9	4.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	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	4.1	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.3	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	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	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。

ご利用者様、ご家族様からの評価、ご意見、ありがたく思います。楽しみにしてご利用いただけていること、何よりうれしいですが、すべての方がそうではないことも痛感致しました。今後改善すべきことをスタッフで話し合い、行事やレクリエーションにも取り組んでいきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.7	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.2	14
3 利用料金が適正なこと。		8.2	5
4 地域での評判が良いこと。		5.2	7
5 個人情報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。	3	11.6	3
7 自宅から近いこと。		3.6	10
8 事業所の定員・規模。		0.6	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	10.6	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.4	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.2	7
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	19.1	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。	4	4.9	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.5	13

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370400109	庄内の里デイサービスセンター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.1	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.1	4.5	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.5	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	4.1	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.4	4.3
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	4.1	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	75.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のアンケート調査で貴重なご意見をいただきありがとうございました。改善を必要とするものは早期対応に努めます。苦情や相談が言い出しにくいというご意見もいただきました。お電話や送迎でお会いする時間をより大切にさせていただき、ご利用者様、ご家族様のお気持ちに寄り添った姿勢で対応をさせていただきます。コロナ禍にある現在、感染症対策もより強化し、安心して通所していただけるように努めてまいります。最後になりましたが、アンケート調査にご協力いただきました皆様に、心から感謝申し上げますとともに、引き続き庄内の里デイサービスセンターに対しまして、ご指導とご鞭撻を頂きますようお願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		14.6	3
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	3.2	10
3 利用料金が適正なこと。		3.6	8
4 地域での評判が良いこと。		5.2	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.6	14
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	6.5	5
7 自宅から近いこと。		4.9	7
8 事業所の定員・規模。		1.3	13
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	10.4	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		0.6	14
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.6	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	17.8	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	23.0	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。		2.3	12

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.8	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.1	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.4	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	4.1	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	4.2	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	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	3.9	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	33	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	80.5%	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	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	63.6%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様のご利用状況が伝わりにくいと言うご指摘を頂きました。今後はよりご利用状況がご家族様に伝わる様、日々のご利用状況など写真なども取り入れながら、伝わりやすくして行きたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。	1	7.4	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。		1.8	11
3 利用料金が適正なこと。		9.1	4
4 地域での評判が良いこと。	4	0.7	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.1	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。	5	8.8	5
7 自宅から近いこと。		1.4	12
8 事業所の定員・規模。		3.9	8
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		14.0	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.9	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		1.1	14
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		8.8	5
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	24.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	2	11.2	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。		1.4	12

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371602877	リハサポデイ ホープス

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.8	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.1	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.5	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.1	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	4.2	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	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	3.9	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.3
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	4.1	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.4	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	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、よりご満足いただけるように取り組んでまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	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。		4.4	10
3 利用料金が適正なこと。		5.2	9
4 地域での評判が良いこと。		0.0	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	8.9	6
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.0	11
7 自宅から近いこと。		14.8	2
8 事業所の定員・規模。		9.6	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。		6.7	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	5.9	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	5	9.6	4
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		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。	2	11.9	3

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371602778	リハプライド島田

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.1	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.7	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.1	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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？	*	3.9	*	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	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	4.1	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

利用者さんのご意見・要望に真摯に耳を傾け、課題解決の方向を見つけていくことを愚直に実施し続ける。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		7.8	6
3 利用料金が適正なこと。		6.1	8
4 地域での評判が良いこと。	5	0.8	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		8.1	5
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	5.3	10
7 自宅から近いこと。		6.4	7
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。		6.1	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	11.1	2
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。		0.0	14
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.0	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	2	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。		10.9	3

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371602372	笑皆の風

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.4	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.3	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.4	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.1	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.4	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	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	4.3	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	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？	*	3.9	*	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.2	4.3
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	4.1	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	55	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	85.9%	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	50	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.9%	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。

今回は前回以上にご参加頂き、ありがとうございます。前回に引き続き、契約時にご説明していました苦情や要望内容については、ご指摘を頂きましたので、今後は、事例集や相談先を分かり易く記載した用紙を準備し、説明方法を考慮しながら対応致します。また、現在のご利用者様へもお渡しし、お困りの際はご利用できる様に致します。送迎は、必ず自宅玄関、又は家族様への引き渡しを徹底し、職員に再度指導致します。利用中の様子は、連絡帳へ記載する事や口頭でお伝えする事で、利用時の様子を知る機会が増える様、情報発信を致します。今後も、日々改善を行い、利用に関わる全ての方に安心して通所頂ける施設作りが出来るよう、精進致します。

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	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。		4.3	11
3 利用料金が適正なこと。		5.4	8
4 地域での評判が良いこと。		4.5	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.0	12
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	7.0	6
7 自宅から近いこと。		8.9	5
8 事業所の定員・規模。		2.4	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。	5	9.9	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	9.4	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		12.6	2
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		5.4	8
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。		2.1	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	5.6	7

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371602182	わくわくデイカフェ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.3	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.4	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	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	3.9	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.3
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？	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	4.0	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

食事で揚げ物などのメニューが多く、油こい・固いときがあるとの指摘がありましたので、改善していきたいと思えます。また家族がデイの様子をなかなか見ることができないとの記載もありましたので、いつでも見学して頂ける旨を皆さんに熟知して頂いたり、ご家族様も参加できるイベントなども(コロナの状況にもよりますが)開催できたらと考えています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.2	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.9	13
3 利用料金が適正なこと。		5.6	7
4 地域での評判が良いこと。		0.6	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	13
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	8.9	4
7 自宅から近いこと。		4.7	8
8 事業所の定員・規模。		6.4	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	9.7	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	8.3	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.4	9
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	3	14.7	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。		3.9	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.8	11

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371601440	ビハーラ天白

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.6	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.9	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.8	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.7	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.8	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.1	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.7	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.8	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	4.1	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	4.8	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.8	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？	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	4.0	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

たくさんの感謝のお言葉をいただき、ありがたく感じて思います。この数年間コロナ禍で対面でのコミュニケーションが難しい状況ではありますが、ケアマネジャーとの連携を密にして一人一人のニーズに応えられるよう努力してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		1.4	12
3 利用料金が適正なこと。		5.8	8
4 地域での評判が良いこと。		2.0	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.3	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	9.3	4
7 自宅から近いこと。	5	2.9	9
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。		10.7	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	7.8	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.4	7
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	14.8	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		7.5	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。		1.2	15

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371601283	デイサービス しらゆり

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.3	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.3	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.1	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.4	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	3.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.1	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.1	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	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	4.0	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	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	3.9	3.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.0	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	4.1	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	80.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

サービス結果を肅々と受け止めよりよく支援していけるように努めていきます

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		6.2	7
3 利用料金が適正なこと。		6.2	7
4 地域での評判が良いこと。		4.4	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.4	9
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	1	9.8	3
7 自宅から近いこと。		3.1	12
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。	2	12.9	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	3.6	11
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.3	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	8.4	5
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	21.8	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.3	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		6.7	6

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371601028	デイサービス心音

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.2	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？	5	4.4	4.2	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	4.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	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	4.0	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	50	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	75.8%	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	41	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	82.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回は接遇面(言葉がけや職員間の会話)や介護の質(認知症対応や運動、飲み物の種類)また、ご利用者さま、ご家族の立場に立った配慮について、ご意見をいただきました。デイ内職員で情報を共有し、施設内会議などを経て改善に取り組んでいきたいと思ひます。コロナ禍でデイ内の見学が少なくなっているため、施設内の紹介動画を作成いたしました。そういった情報を広く共有し、利用に際しご家族にも不安や不明点が少なくなるよう、取り組んでいきたいと思ひます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。	4	3.7	10
3 利用料金が適正なこと。		4.9	9
4 地域での評判が良いこと。		1.5	14
5 個人情報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。	3	7.3	6
7 自宅から近いこと。		5.3	7
8 事業所の定員・規模。		2.0	13
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	12.4	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	8.2	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.0	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		14.1	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。		3.1	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。		5.1	8

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371600962	デイサービスライフケア久方

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.4	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.2	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.3	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.1	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.2	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.3	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	4.1	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.1	4.3
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	4.1	3.8	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.0	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	29.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ご家族様が重要視されるポイントが今回のアンケートで分かり、自由記載欄でコメントいただいた方の意見も今後のために改善していきたいです。今回私自身が一番改善していかないといけないと思ったのがサービスの内容が充実しているという点です。私たちが働いている環境で充実してやっていると感じていても、ご家族様にとっては充実しているとは思われないので、ご家族様とたくさんお話して、どのようなサービス内容を望んでいるのか、ご本人様はどうしたいのかも踏まえて、サービス内容を考えていきたいと思いました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		8.1	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。	5	2.0	12
3 利用料金が適正なこと。		3.4	10
4 地域での評判が良いこと。		1.7	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	1.4	14
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	11.5	3
7 自宅から近いこと。		3.9	9
8 事業所の定員・規模。		1.1	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	9.8	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.2	8
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。		15.4	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.5	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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。		2.2	11

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371600749	あすなろデイサービス

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	-	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	-	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	-	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	-	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	-	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	-	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	-	4.5
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	-	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	-	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	-	4.5
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.1	-	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
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)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
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	-	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	-	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	-	4.3
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	4.1	-	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	-	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	29.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者% %	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
2 契約やサービス計画・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。		2.3	12
4 地域での評判が良いこと。		0.0	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	6.9	5
7 自宅から近いこと。		12.6	3
8 事業所の定員・規模。		4.6	10
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	5.7	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	8.0	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.4	11
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	4	13.8	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。		6.9	5
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		6.9	5

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371600251	デイサービスセンター高坂苑

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.2	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.5	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.6	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.1	4.3	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.5	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.5	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	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	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	3.9	4.5	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.3
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	4.1	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

温かいお言葉、細部に亘るご指摘を頂き、心より感謝を申し上げます。認知症についてのご意見を多く頂きました。少しでも進行の防止が図れるよう、サービスの提供の仕方を職員一同にて随時検討させて頂いております。コロナ禍で外出行事・レクリエーション等にも多くの制限がかかってしまいましたが、出来る内容に変更し対応させて頂いております。何かご不明な点・心配事がございましたらお気軽に職員にお声掛け頂けるとありがたいです。ご指摘を真摯に受け止め、今後より一層皆様に満足して頂き、ここに来て良かったと思って頂ける様にサービスの質の向上に努めてまいります。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。		3.6	8
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	2.4	13
3 利用料金が適正なこと。		4.6	7
4 地域での評判が良いこと。		3.3	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	9
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	5.5	6
7 自宅から近いこと。		11.2	4
8 事業所の定員・規模。		1.8	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	13.7	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		2.7	11
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.4	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	4	16.7	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.3	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.7	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.5	15

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371600194	八事苑

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.4	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.4	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.7	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.1	4.7	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.5	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.8	4.5
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	4.4	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.5	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.5	4.5
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.1	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	4.5	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	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	3.9	4.5	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.3
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	4.1	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	4.0	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	66.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の評価におきまして、ご家族様、ご利用者様からたくさんの貴重なご意見やご感想をいただき、改めてデイサービスの地域における役割と重要性を実感することができました。
 ご協力いただきましてありがとうございました。
 最も重要な項目と選んでいただいた「スタッフの対応に安心感・信頼感がある」
 このコロナ禍だからこそ、安心・安全にご利用いただける環境づくりを継続し、職員の対応に安心感、信頼感をもって頂けるように努めてまいります。
 また、継続して楽しくデイサービスをご利用いただけるよう、創意工夫に努めてまいります。
 頂いたご意見は、今後の課題として一つ一つ改善できるよう努力していきたくと思います。

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。		8.0	5
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.1	10
3 利用料金が適正なこと。		6.2	6
4 地域での評判が良いこと。		1.0	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.0	13
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	5.2	9
7 自宅から近いこと。		10.0	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。		12.8	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		1.4	12
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	17.0	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	3	5.9	8
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	5	1.7	11

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371500386	デイサービスセンター香南パラダイス

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.4	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.4	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.2	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	4.4	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	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	3.9	3.9	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.3
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	4.1	3.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	58.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

たくさんの方より回答、コメントをいただきありがとうございます。合計の点数が全国平均よりも低くなり、すべての項目において改善が必要だと感じております。中でも問16のレクリエーションについての点数が低く、自由記載欄にも要望があり、今後は感染対策に考慮しながらも楽しんでいただけるようなレクリエーションやイベントの充実が必要であると感じました。ご利用者に意見を聞きながら、ご利用に満足していただけるよう今後も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。		3.5	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。		2.4	11
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。		3.2	10
5 個人情報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。	3	8.6	4
7 自宅から近いこと。		8.0	6
8 事業所の定員・規模。		1.2	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	9.1	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	6.5	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.3	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	17.7	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.1	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。		0.6	15

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371500337	デイサービスセンター名東パラダイス

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.1	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.7	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.6	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.1	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	1	3.9	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	3.9	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.5	4.3
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？	3	4.1	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	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	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	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	88.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

概ね良い評価をいただけたかと思いますが、自己評価とユーザー評価の乖離が大きい設問が課題です。問2は明らかに契約時の生活相談員の説明の仕方だと思いますが、記入者が利用者本人が多く(前年度の反省もあり)相談員が丁寧に説明をさせていただいているとは思いますがなかなか評価はあがらず・・・難しい所です。また問16はコロナ禍もあって、カラオケやおやつ作り、隣の保育園交流も十分に行えなかったがために自己採点を3点としたのですが、ユーザーからはできる範囲で最大限やってくれていると評価をいただき、大変励みになりました。引き続き感染症対策を行いながら「寄り添ったサービス」を提供していきたいと思っています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.3	9
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.1	13
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。		3.2	12
5 個人情報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	5.7	8
7 自宅から近いこと。		8.5	4
8 事業所の定員・規模。		0.7	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	8.2	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	11.7	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		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。	2	10.7	3
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。		3.9	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.3	9

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371500311	デイサービスセンター猪高台

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.4	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.1	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.1	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.4	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	4.1	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.3
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	4.1	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

新型コロナウイルス感染症の影響から、コロナ以前に実施出来たような集団での活動やレクリエーションなどが実施できないことがあるため、ご希望に沿うことが出来ない部分がありますが、感染対策を徹底しながら、現在の環境でも新たな取り組みやご利用者様にご満足いただけるサービスを検討、実施していきたい。

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。		1.9	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	9
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。		2.3	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.4	14
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	5.4	7
7 自宅から近いこと。		9.3	4
8 事業所の定員・規模。		1.9	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		13.2	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	6.2	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	5	8.1	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	20.9	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.8	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.1	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	15

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371500303	デイサービスセンター平和が丘

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.4	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.6	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.2	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.5	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.1	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	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	3.9	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

通所介護を利用する上で大切であると思う事の項目では、ご家族が出かけたい日がデイサービスと思うように重ならず、とあった。ご契約時には臨時のご利用も可能との説明はしているものの、月日が経つと契約時のお話も忘れてしまうこともある為、何かご家族に用事などがある際は臨時利用を受け付ける事を、定期的にお知らせして安心してデイサービスをご利用いただけるようにしていきたいです。通所介護のユーザーからのご意見では、送迎当日のスタッフにより個人差があるとのこと指摘もあり、継続して新人スタッフの教育の強化や全スタッフが統一した対応でご利用者様を迎え入れられるように研修なども取り入れていきたいと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.5	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。		0.3	14
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。		3.8	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	7.6	5
7 自宅から近いこと。	5	3.8	8
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。		11.8	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	4.8	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.9	11
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	12.4	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	27.1	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		13.1	2
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.5	7

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2391400427	デイサービス さふらん鳴海

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.7	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.8	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.1	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.7	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.8	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	4.9	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	5.0	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.7	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	4.1	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	150.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

さふらん鳴海ではスタッフに笑顔と言葉遣いを大切にすることを教育しています。それが皆様に届いていることがわかりとてもうれしく思いました。これからもご利用者様、ご家族様に寄り添い、笑顔の絶えないデイサービスを作っ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。		2.4	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.7	8
3 利用料金が適正なこと。		8.6	4
4 地域での評判が良いこと。		1.9	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.8	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	8.1	5
7 自宅から近いこと。		4.8	9
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。	5	1.9	13
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.6	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		1.4	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	9.5	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。	3	13.3	2
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.3	11

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2391400336	デイサービス 笑こころ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.3	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.4	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.1	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.4	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	4.1	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	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	3.9	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	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	4.1	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	112.5%	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。

ご回答いただきましたご利用者様、ご家族様には、謹んで御礼申し上げます。
 私たちが大切にしている、「笑顔と思いやりの心での対応」が、安心感につながると改めて実感致しました。
 制作等で手指を動かし、自ら効率良いやり方の工夫・完成品を意識し取り組まれる様子を見ていく中で、今後も
 ご本人様の役割がやりがいになり、それが自信に繋がってご利用を楽しみにして頂けるような対応を心掛けたい
 と思います。
 ご利用者様やご家族様にとっても喜びと安心感に繋がるような場所をこれからも作ってまいります。
 変化に応じての目標設定も、在宅での生活の向上を目標に検討を重ねて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。	5	4.8	9
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	5
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。		1.9	13
5 個人情報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。		11.4	3
7 自宅から近いこと。		3.8	11
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。	4	4.8	9
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	13.3	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.7	7
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		10.5	4
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.0	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	3	3.8	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	15

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2391400054	デイサービス木の香

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	12	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	58.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	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。		2.0	10
3 利用料金が適正なこと。		0.0	12
4 地域での評判が良いこと。		3.0	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	12
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	4.0	7
7 自宅から近いこと。		2.0	10
8 事業所の定員・規模。		4.0	7
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		6.0	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	5.0	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。	3	27.0	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.0	3
14 認知症の方へのケアが充実していること。	1	21.0	2
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		10.0	4

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371403003	かがやきデイサービス大将ヶ根

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.6	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.4	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	3.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	3.9	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	3.9	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	3.5	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	3.5	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	4.0	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	3.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	3.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	3.8	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	4.1	3.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	3.6	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	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	3.9	3.8	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	3.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	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？	5	4.0	3.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	41	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	34	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	82.9%	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。

乖離差から考えた問題点、①自立支援の考え方に基づいたサービス提供を受けていると感じていない。→安全面を考慮して介助量を増やしている方もいる。生活動作の維持向上を目的とした、洗濯、掃除、片付け等のお手伝いを増やしていく。②不満・苦情を申し出た時にすばやく丁寧に対応していない。→生活相談員が相談業務を出来ない現状がある。職員の採用に力を入れ相談できる体制を作る。また相談員の質向上を目的として勉強会を実施する。

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。	3	11.7	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。		1.4	11
3 利用料金が適正なこと。		18.7	1
4 地域での評判が良いこと。		15.3	3
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	9.5	5
7 自宅から近いこと。		8.7	6
8 事業所の定員・規模。		0.6	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。	1	7.3	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	3.2	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.4	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。		3.4	8
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	17.3	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.0	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.6	12

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.3	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.8	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.1	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.6	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	4.4	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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？	*	3.9	*	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.3
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	4.1	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	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。

契約書や重要事項説明書などの説明や、苦情受付窓口、市役所、国民健康保険団体連合体などについての説明が、利用者様にとってわかりづらいとのアンケート結果を受けて、今後は契約時の説明に加えて、事業所内の掲示をわかりやすくしてサービス利用開始後も複数回説明を行っていきたいと思います。また自立支援の考え方に基づいたサービスの提供についてより明確なサービス内容を検討し、利用者様にも詳細に説明を行っていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		2.6	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。		1.3	12
5 個人情報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。	1	12.4	3
7 自宅から近いこと。		9.8	4
8 事業所の定員・規模。		3.9	8
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	13.7	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.9	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.2	6
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	13
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	26.8	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。	3	9.8	4

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371402567	デイサービスセンター大高

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	3.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.2	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.3	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.0	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	3.9	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.2	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.1	4.5	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.1	3.9	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.2	4.2	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.3	4.1	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	4.1	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	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	3.9	3.9	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.2	3.9	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	3.9	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？	3	4.1	3.8	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.1	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	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。

自己評価とユーザー評価のずれがほぼなく全体としては良いと思います。自由記載欄に一日の過ごし方や具体的なサービス内容がわからないといった記入があり、契約時の説明や利用日の連絡帳、送迎時での報告を行っているが不十分だったと感じた。実際のサービスや様子を知ることが利用者家族の満足度や安心感、職員との信頼関係につながるので伝える方法の見直しや利用者個々の家族が求めている情報を聞き取るなどして改善を行っていきたい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		6.4	6
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	11
3 利用料金が適正なこと。		2.3	13
4 地域での評判が良いこと。		2.7	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.4	8
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	10.4	4
7 自宅から近いこと。		14.1	2
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	7.7	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	2.3	13
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。		12.1	3
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。		4.4	8
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	1	6.4	6

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371402468	わかた デイサービス

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.8	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.3	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.2	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.3	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.1	3.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.5	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	4.2	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	166.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の評価結果を受け、とくに意識的に実施していた感染対策・衛生面の強化についてはご利用者様からも高評価をいただいております。一方で食事の味付けに関する評価が低かったため、塩分等を配慮しつつ味付けの工夫など改善できることをしていきたいと思っております。また、重要度の項目で全体の集計と比較して自社でのユーザー順位に機能訓練の提供体制が上位に上がっていることから、機能訓練を重視している事業所として意識高く機能訓練を実施できているという自信になりました。基本サービスの充実も重視されているようなので全体的に内容を濃く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。		2.7	10
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.7	13
3 利用料金が適正なこと。		2.9	8
4 地域での評判が良いこと。	5	1.8	11
5 個人情報等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。	3	9.3	3
7 自宅から近いこと。		6.0	6
8 事業所の定員・規模。		0.7	13
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		2.9	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	8.2	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		1.6	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。		18.9	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	30.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.6	7
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	4	9.3	3

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371402153	デイサービス 庵みつ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	4.8	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.7	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	4.2	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	4.7	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	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	4.1	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	14	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	77.8%	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	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	92.9%	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。

この度の結果を踏まえ、同居家族様との送迎時の会話を増やしてまいりたいと思っております。別居家族様も同様にメールや電話も実施し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。		0.0	15
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.5	8
3 利用料金が適正なこと。		0.6	13
4 地域での評判が良いこと。		0.6	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.2	12
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	7.3	5
7 自宅から近いこと。		4.5	8
8 事業所の定員・規模。		2.8	10
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	6.7	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		12.9	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.9	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。	1	21.9	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.1	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		6.2	7
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	4	2.8	10

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371402088	デイサービス鶴の会

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.4	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.1	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.3	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.3	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.1	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.0	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	3.8	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	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	3.9	4.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.1	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	42.1%	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。

ユーザー評価の結果を、毎月行っているデイサービスの利用者中心の会議に、検討内容であげて改善策を決めて進め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。	4	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。		1.7	12
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。		1.7	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.5	11
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	12.5	3
7 自宅から近いこと。		5.0	6
8 事業所の定員・規模。		5.8	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	5.0	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.2	8
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	4.2	8
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	27.5	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		15.8	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。		1.7	12

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371401825	デイサービス笑皆の風アロハ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.4	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.2	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.1	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.3	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.3	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.1	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.2	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.3	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	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	4.1	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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？	*	3.9	*	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.0	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？	4	4.1	3.8	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.0	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	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	76.2%	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	74	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	92.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回は、前回以上にご参加いただき、ありがとうございました。前回と同様に契約時の説明に対してのご指摘が多く、今一度、今まで頂いてきた相談内容を基に苦情の事例集などを作成し、ご理解を頂ける説明を行って行きます。この事例集は、現在ご利用されている利用者様に対してもお渡しして今後活用して頂ける様にして参ります。運動内容につきましては、カウントのとり方やリズム、負荷の調整等、ご利用様の調子に合わせた内容を組み込みます。また運動後にリラックスして頂くお茶菓子等については出来るだけ希望に沿えるメニューを考えます。以上の改善を図り、ご利用者様・ご家族様からの満足と信頼を得る事が出来る様、努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.5	15
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.6	10
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。		2.3	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.8	12
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	5.6	9
7 自宅から近いこと。	4	10.0	2
8 事業所の定員・規模。		4.2	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	8.2	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	7.3	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。		7.2	7
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。		2.8	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		9.3	3

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371401809	わかた リハビリデイサービス

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.8	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.8	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.1	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.7	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.8	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.1	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	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？	*	3.9	*	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

契約書の内容をあまり覚えていないご利用者様が多く、聞かれることがあったので、わかりやすく覚えて頂けるように説明する側も工夫をしながらやっていく必要があると感じた。あとはケアマネジャーとの連絡調整がうまくいってないと評価をして頂いた方がいたので、そこは全員がうまくいっているに評価をして頂けるようにこまめに連絡をしていくようにしていきたい。

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。		1.6	14
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.8	10
3 利用料金が適正なこと。		8.2	5
4 地域での評判が良いこと。		2.0	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.4	8
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	3.9	11
7 自宅から近いこと。		12.0	2
8 事業所の定員・規模。		5.2	9
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	8.6	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.0	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.0	7
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		1.1	15
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	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。	1	9.5	3

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371400355	老人デイサービスセンター楓林花の里

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.3	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.3	4.2	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.1	4.6	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.5	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	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	3.9	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.2	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.1	4.3
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	4.1	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

評価にご協力いただきありがとうございました。評価の中で苦情相談窓口についての説明が十分ではないと感じられている方が他の項目に比べて多いことがわかりましたので、今後は丁寧な説明を心がけ、ご不明なこともお尋ねになりやすいような雰囲気づくりに努めてまいります。コロナ禍においてセンター内の見学を一部制限している期間がございました。地域の感染状況を考慮し、センター内の見学も柔軟に対応してまいりたいと思えます。今後もご利用の皆さまに楽しく通っていただけるよう提供するサービス内容やレクリエーションをより一層工夫してまいります。

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。		1.0	14
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	10
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	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	8.0	4
7 自宅から近いこと。		6.7	6
8 事業所の定員・規模。		1.7	13
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	5.7	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	9.4	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.7	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	19.1	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.7	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.0	12

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371400348	デイサービスセンター浦里

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	3.5	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.1	4.4	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.3	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.3	4.4	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.1	4.4	4.5
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.1	4.0	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.2	4.2	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.3	4.3	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	4.1	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.2	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	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	3.9	4.1	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.2	4.5	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.3
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	4.1	4.0	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	107.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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、ご家族からのご指摘を真摯に受け止め、運営改善、業務改善に努めてまいります。特にご利用者、ご家族への接遇に関して、適宜、職員への研修等を通じて指導してまいります。また担当ケアマネージャー様、他事業所様と連携しご利用者の在宅生活のサポートをしっかりと継続いたします。

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。		1.7	14
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.5	15
3 利用料金が適正なこと。		7.6	6
4 地域での評判が良いこと。		2.3	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.6	11
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	5.2	7
7 自宅から近いこと。		10.2	4
8 事業所の定員・規模。		2.0	13
9 居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	11.3	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.8	10
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	14.8	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.5	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	5	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。		4.1	9

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371400330	なごやかハウス滝ノ水デイサービスセンター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均 自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.7	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.6	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.3	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.1	4.5	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.2	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.3	4.5	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	4.1	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	4.4	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	2	3.9	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？	2	3.9	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.4	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？	3	4.1	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	44.1%	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。

この度は、アンケートにご協力を頂き、誠にありがとうございました。温かい感謝のお言葉には、職員一同とても励まされています。また、皆様から頂いた貴重なご意見をしっかりと受け止めて、更なるサービスの質の向上を図って参ります。特に送迎時の安全運転、乗車時間の短縮、認知症のあるご利用者の利用中のご様子の報告、食事の味付け等、一つ一つのご意見に対応できるよう努めて参ります。そしてより一層、皆様から信頼され、安心してご利用していただけることを第一に考えながら、これからもサービスの向上に取り組んで参ります。未だにコロナ禍ではありますが、感染予防対策もしっかりと徹底していきます。今後とも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。		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。		4.6	9
3 利用料金が適正なこと。	5	7.5	5
4 地域での評判が良いこと。		1.7	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.4	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	5.8	6
7 自宅から近いこと。		8.4	4
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	13.9	3
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。		5.8	6
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	15.1	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。		3.8	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.4	12

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371400298	オーネスト鳴海指定通所介護事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.6	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.5	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.8	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.2	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.1	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.6	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	4.1	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	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	3.9	4.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.6	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	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	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。

職員の人柄や人間関係についてご意見がありました。利用者様やご家族様に自ずと私たち職員のことを感じ取られているということを改めて知ることができました。今後も明るく丁寧な対応を心掛けていきます。また、他の利用者様との人間関係や座席についてのご意見もありました。普段から配慮させていただいているつもりですが、今後はより一層各個人に対して細やかな配慮をしてまいります。

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	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。		1.3	10
3 利用料金が適正なこと。		10.7	5
4 地域での評判が良いこと。		0.0	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	11
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	12.0	4
7 自宅から近いこと。		20.0	1
8 事業所の定員・規模。		0.0	11
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.7	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	2.7	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	4	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。	1	20.0	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	14.7	3
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.7	8

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2391300346	デイサービス さふらん四軒家

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.9	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.1	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.3	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.2	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.1	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.4	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.1	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.2	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	4.1	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	4.0	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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？	4	3.9	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	3.9	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	4.1	3.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	3.8	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	136.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回連絡帳の入れ間違いがあり、利用者に個人情報への対応の不安がありました。今は、必ずダブルチェックを行い、同じことが起こらないよう確認し対応しています。問19(事業所から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか?)の利用者本人の評価が低く、改善の必要性を感じました。もう一度日常のサービスを見直していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.2	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。		0.7	13
3 利用料金が適正なこと。		4.4	10
4 地域での評判が良いこと。	4	6.7	5
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.7	12
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	1	6.7	5
7 自宅から近いこと。	5	4.4	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。		7.4	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		11.1	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.7	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	20.7	1
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。		5.9	8
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		6.7	5

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371301801	デイサービス たまや

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.4	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.8	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.7	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.6	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.1	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	2	3.9	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	3.9	4.8	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.9	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.7	4.3
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？	3	4.1	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

契約の際の説明については、もっとわかりやすく説明する必要性を感じました。これからも利用者様一人一人に対して最適なケアをしていきたいと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.2	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。		1.1	13
3 利用料金が適正なこと。		9.7	4
4 地域での評判が良いこと。		3.7	10
5 個人情報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。		7.8	5
7 自宅から近いこと。		1.5	12
8 事業所の定員・規模。		1.1	13
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	10.8	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。		6.3	8
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	18.2	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.5	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。	3	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4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371301785	デイサービスセンターつくも

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.1	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	3.9	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.3	4.3	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.1	4.4	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.1	3.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.0	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.3	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	4.2	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.2	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.3
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	4.1	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価に丁寧なご回答誠に有難うございます。デイサービスの評価についておほめ頂いた内容についてはこれからも継続するよう努力いたします。至らない点や改善の要望につきましては真摯に受け止め職員全体で話し合いスタッフ全員で話し合い皆様にご満足いただけるようこれからも努力してまいります。今後とも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。		1.7	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.9	11
3 利用料金が適正なこと。	3	3.3	9
4 地域での評判が良いこと。		6.7	5
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.7	12
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	4.8	8
7 自宅から近いこと。		9.5	3
8 事業所の定員・規模。		1.7	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	7.6	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.5	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		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。	1	21.5	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。		2.6	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。		1.0	15

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371300381	瀬古マザー園デイサービスセンター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.1	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.1	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.5	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	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？	4	4.4	4.3	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	4.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.0	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？	4	4.1	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	45	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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	57.8%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者評価が事業所評価より低い項目が、2つありました。1つ目は、食事についてでした。マザー園の食事は好評をいただいておりますが、今後より満足していただけるためにも、『ご利用者からの声』を大切に、ご意見・ご要望を栄養士・調理員にも届くような体制を築いてまいりたいと思います。2つ目は、設備や備品、清掃状況などの環境についてでした。コロナ禍で、設備・備品等の消毒は徹底しておりますが、引き続きこまめな消毒を継続してまいります。また、昨年末にダイニング内のテーブル・椅子を新調しました。快適に過ごしていただけるよう、環境整備をしてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.4	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。		3.1	13
3 利用料金が適正なこと。		5.8	7
4 地域での評判が良いこと。		3.4	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.9	14
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.1	4
7 自宅から近いこと。	4	11.7	3
8 事業所の定員・規模。		0.3	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	8.3	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.5	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	5	6.4	6
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	3	15.3	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.6	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。		5.8	7

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371300373	デイサービスセンター建国ビハラー

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	3	4.3	3.8	4.2
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	3.8	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	3.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.7	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.1	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.2	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.1	4.2	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.1	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.2	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.2	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.1	3.9	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.0	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.0	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	3.9	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.0	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	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	3.9	4.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.2	4.1	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	3.8	4.3
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？	3	4.1	3.7	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	3.8	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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。

問題点として、共通設問がやや低いという評価が挙げられました。特に苦情受付窓口の説明と個人情報の取り扱いについての評価が低い結果となっています。これらの対策として、説明事項の重要性や説明不足を再認識していくこと、第三者の意見を参考にして、利用者が理解しやすいように説明していくことに取り組みます。

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。		5.1	8
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.7	10
3 利用料金が適正なこと。		12.8	4
4 地域での評判が良いこと。		1.7	10
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	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	10.3	5
7 自宅から近いこと。	1	8.5	7
8 事業所の定員・規模。		0.0	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	13.7	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		0.0	12
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.3	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。		15.4	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	15.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.1	8
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	12

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371300365	天子田デイサービスセンター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	3.5	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.8	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.3	4.4	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	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.5	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	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？	3	3.9	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	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	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	62.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年度のユーザー評価では、契約やサービス内容に関する説明において、利用者本人の評価が事業所評価を下回る結果となりました。ご家族だけでなくご利用者にも十分ご理解いただけるように、丁寧かつ細かな説明、対応を心掛けていきます。一方で、ケアマネジャーとの連絡、調整がとれていること、職員に対して気軽に相談できる雰囲気づくりができてきていることなどに関しては、高い評価をいただくことができました。皆様からいただくことができた評価にお応えできるよう、今後もより良い信頼関係を構築し、ご利用者、ご家族が住み慣れた地域のなかで自分らしく、安心して生活できるよう、職員一丸となって、今まで以上に日々努力いたします。

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。		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。		2.2	13
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。		1.7	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.5	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。	2	7.8	5
7 自宅から近いこと。	5	14.3	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	7.0	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.0	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.4	4
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	3	15.4	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。		6.7	7
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.1	9

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.3	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.5	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.1	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	4.3	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.1	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.3	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	52.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	95.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

個人情報同意書の説明をきちんと説明するように心がけていますが、ご利用者、ご家族には説明不十分のようなので、契約時のシュミレーション・研修を事業所内で行い誰にでも理解できるようにしていきたいと思ひます。ご利用者が楽しく、ご家族に安心して任されるデイサービスにいていくためにご意見に耳を傾けサービスの改善を行いたいと思ひます。事業所ではできていると思ひていることが、利用者評価では足りないと思ひされているので、この結果を事業所内で共有し満足のいただけるサービスが提供できるように努力をしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.1	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。	5	3.5	11
3 利用料金が適正なこと。	4	4.7	9
4 地域での評判が良いこと。		0.0	14
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		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。		3.1	12
7 自宅から近いこと。		9.4	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。	1	11.0	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.1	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.9	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	17.6	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	22.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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。		6.3	6

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371300282	第二尾張荘デイサービスセンター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.5	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.3	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.4	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.1	4.1	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.1	3.9	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.3	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	4.1	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	4.1	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	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	3.9	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	3.7	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	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	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価の結果を受けサービス全般について概ね満足していると評価していただきありがとうございます。前回もですが、契約書、苦情受付窓口の説明について全国平均、事業所評価より低い結果でした。今後は分かりやすい言葉を選び、丁寧に説明をする事を心掛けていきたいと思ひます。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を受けていますか?の設問について点数が低かったですが家族にも、直接サービスを受ける利用者にも分かるように説明していきたいと思ひます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.6	7
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.6	7
3 利用料金が適正なこと。		5.3	9
4 地域での評判が良いこと。		2.2	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.3	6
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	1.7	13
7 自宅から近いこと。		9.8	3
8 事業所の定員・規模。		0.3	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	8.7	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.1	10
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。	3	15.7	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。	5	5.1	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.1	14

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.5	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.7	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.3	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.4	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.1	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.3	4.3	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.3	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.5	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	4.2	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.3
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	4.1	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	43.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価にご丁寧にご回答頂きましてありがとうございます。日頃の私共のデイサービスでの評価についておほめ頂いた点はこれからも続け、至らない点や私共が考え直し改善していかなければならない点につきましては、真摯に受け止め職員全体で話し合いスタッフ全員同じ視点で皆様にご満足いただけるよう、これからも努力して参ります。今後ともよろしく願いたします。

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	10
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.1	10
3 利用料金が適正なこと。		8.0	5
4 地域での評判が良いこと。	5	2.5	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.6	6
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	1	9.2	4
7 自宅から近いこと。		5.1	9
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。	2	12.4	2
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。		7.3	7
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		12.1	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	17.2	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。		0.6	14

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.1	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.9	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.5	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.1	4.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.2	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.2	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	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	4.2	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	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	3.9	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.4	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	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	158.3%	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	52.6%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

個別での生活リハビリの強化。感染対策上、接触を避け対応させて頂くこともあり、限られた内容の生活リハビリとなっていました。現時点では、短時間でできる在宅生活でその人その人に必要な生活リハビリを重点的に取り組ませて頂いております。

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。		11.1	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。		3.7	8
3 利用料金が適正なこと。		8.9	5
4 地域での評判が良いこと。		0.0	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	13
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	5.9	6
7 自宅から近いこと。		0.7	12
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。	4	15.6	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		2.2	10
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.0	9
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	3	5.9	6
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。	1	14.8	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4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2391200421	デイサービス さふらん桜本町

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.4	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.5	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.6	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.5	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.3	4.5
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.1	3.7	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.0	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.2	4.5
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	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	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	4.4	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.4	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.3	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	4.1	4.0	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	150.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ケアマネジャーとの連携を今一度しっかりとし情報の共有を徹底したいと思います。
送迎の時間の乱れが無いよう交通状況も考慮したうえで今後決めて行きたいと思います。
少しずつ外出レクをスタートして行きます。『来てよかった、楽しかった』と実感できるような取り組みを取り入れ、心ある対応、支援をして参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.6	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.2	11
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。		4.9	7
5 個人情報絶対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	12.2	3
7 自宅から近いこと。		0.6	12
8 事業所の定員・規模。		3.0	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。	5	18.3	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		9.8	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	3	10.4	4
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	10.4	4
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.8	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.0	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。		1.8	10

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.6	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	53.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

連絡帳だけでなく口頭でもしっかりと報告を頂けるので安心できる、とのご意見があり、今後も引き続き家族様との情報交換を密に行って参ります。デイサービスへ行くことを楽しみにしている、というご意見も多くあり、レクリエーションをはじめとしたサービスのさらなる充実を図って参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.1	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。		1.6	12
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。		1.1	13
5 個人情報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。	5	4.4	8
7 自宅から近いこと。		10.6	4
8 事業所の定員・規模。		0.0	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	12.0	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.9	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.3	10
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	16.9	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	22.1	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		7.1	6
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	3	3.8	9

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均 自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.1	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.1	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.1	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.2	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.2	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	4.1	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	4.4	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	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？	5	3.9	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.3
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	4.1	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

ご家族様、または当事者様しか分かりえない日々の介護のご苦勞を施設サービスとして協力、お手伝いできることを日々、目標として努めてまいりましたが、今回の事業参加において、ご利用様・ご家族様のご意見に触れることが出来て、まだまだ力不足、意識の相違を認識させていただきました。今後は、頂いた貴重なご意見を現場に生かすべくスタッフとともども認識を共有させていただきます。先の見えない介護に直面している、最もご苦勞されている身近なご家族様等に少しでも安心していただけるサービスを提供できるよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.1	9
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	1.5	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。		0.0	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.4	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。	3	12.3	4
7 自宅から近いこと。		6.3	7
8 事業所の定員・規模。		0.0	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	14.1	2
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。		5.6	8
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	13.8	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.7	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.0	11

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.5	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.1	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.5	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.1	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.3
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	4.1	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

ある程度の評価をして頂けたが、全体的に底上げができるように努めていきたいと思っております。そして、利用者様のニーズに合わせさらに質の良いサービス提供に努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.3	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。		4.8	10
3 利用料金が適正なこと。		8.0	5
4 地域での評判が良いこと。		4.2	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	3.2	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。	1	6.1	9
7 自宅から近いこと。		12.8	2
8 事業所の定員・規模。		0.6	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	7.4	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	10.3	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.4	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。		7.7	6
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.3	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	15
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		9.0	4

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371201811	ヒューマンライフケア道德

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.9	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.9	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	5.0	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.1	4.9	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.9	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.7	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	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	3.9	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.9	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.9	4.3
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？	3	4.1	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.8	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	65.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

苦情相談窓口のご案内が不十分(利用者様・ご家族様の印象に残っていない事も含めて)なので、説明文を見直し、わかりやすく、印象に残る形でご案内していきます。個人情報取り扱いについても同様で、具体的な説明を心がけていきます。デイサービス活動中の配席について、利用者様の普段の関わりをよく観察し、より楽しい気持ちで過ごせるよう、配慮して決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	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	10
3 利用料金が適正なこと。		5.1	8
4 地域での評判が良いこと。		1.5	11
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	1.0	13
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	11.3	3
7 自宅から近いこと。		8.7	5
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。		7.2	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		11.3	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.1	8
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	15.4	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.1	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	4	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。		0.0	14

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371201514	デイサービス宝南

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.2	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.4	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.1	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.0	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.2	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.1	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.2	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.2	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.1	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	3.9	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	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	3.9	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	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	115.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ご利用者の人間関係については、デイでの座席、送迎車の席順、機能訓練のグループ分けについても気配りするように心がけていましたが、ユーザー評価の結果から今まで以上に、配慮する必要があると思いました。機能訓練の計画については、計画表を基に、個別に行っていますが、説明が分かりにくかったかもしれません。今後は、ご利用者にとって、分かりやすい言葉を選んで、お伝えしていこうと思います。自由記載欄については、シャンプーや石鹸はデイで常備してありますが、個人で持参される方もみえます。衛生用品については、持続して処置が必要な方についてのみ持参していただいております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		6.1	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。		6.9	4
3 利用料金が適正なこと。		6.9	4
4 地域での評判が良いこと。		0.7	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.2	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	4.0	10
7 自宅から近いこと。		15.2	2
8 事業所の定員・規模。		1.8	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	6.1	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	5.1	9
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。	1	11.2	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	20.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.5	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。		3.6	11

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371201472	デイサービス 庵

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.5	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.8	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.1	4.8	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.5	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.1	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	3.9	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.3
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	4.1	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	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。

安心してご利用いただくために、職員の接遇マナーを重要視しています。その点を利用者様に評価していただき、嬉しく思います。全設問中、一番評価の低かった問16についてですが、コロナ禍において管理部と何度も議論を行ってきました。利用者様の安全を第一に考え、感染対策としてイベント、レクリエーションの制限を行っております。おかげさまで、これまでクラスターの発生は1度もなく、感染対策の成果が出ていると考えています。今後WITHコロナが定着し、感染対策について見直された時には、柔軟に対応していきます。

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。		3.1	11
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。		6.2	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	3.6	10
7 自宅から近いこと。		10.8	4
8 事業所の定員・規模。		2.1	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	13.3	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	11.3	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.7	6
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	5	9.7	5
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。		4.1	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。		0.5	14

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371201373	リハビリデイサービス いもと

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.1	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.2	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.3	4.5	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	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？	3	4.1	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	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	27.5%	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。

事業者と利用者の意識の差(重要度)について意識の差が大きかったことを受け止め、利用者様やご家族様が重要と考えているサービスを把握し、サービス向上していきたいと考えています。特に、スタッフの対応に安心感・信頼感があることを重要と考えておられる利用者様やご家族様が多いという結果を受け止め、今後も利用者様に寄り添ったサービスを提供していきたいと考えております。貴重なご意見ありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	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。		3.9	11
3 利用料金が適正なこと。		10.7	2
4 地域での評判が良いこと。		1.3	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	6.8	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。		9.1	5
7 自宅から近いこと。		9.7	3
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。	4	8.1	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	9.4	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.8	7
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	7.1	8
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		15.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.0	14
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	2	5.8	10

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371201340	南区中央デイサービスセンター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.5	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.3	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.1	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.3	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	2	4.1	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	4.2	4.2	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.3	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	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	4.0	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	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	3.9	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.3
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	4.1	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	133.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	58	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提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。

老朽化している点については、再購入します。暇な時間がある。との指摘については、隙間時間等は物作りなどをして頂き、暇に感じてしまう時間を減らしていき、業務に追われて利用者様とお話する時間が少なくなっているため、業務の改善をします。

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。		3.2	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。	4	3.6	10
3 利用料金が適正なこと。		6.9	8
4 地域での評判が良いこと。		3.0	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	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。	2	8.7	4
7 自宅から近いこと。		11.1	2
8 事業所の定員・規模。		0.6	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	7.1	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.5	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。		17.6	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	10.8	3
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。		3.3	11

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.7	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.9	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.9	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.9	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.9	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.8	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.8	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.1	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.7	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.9	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	4.8	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	4.8	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.2	4.9	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.9	4.3
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？	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	4.0	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

全体的に高い評価をいただきましたが、中でもやはり、苦情受付窓口についての項目がすべての方から評価が低めでしたので、契約時に丁寧にお伝えしていきたいと思えます。事業所を選ぶ上で大切だと思うことについての項目で、自己評価、ユーザー評価表かともに「スタッフの対応に安心感、信頼感があること」でした。今まで以上に、利用者様、ご家族様に親切丁寧な対応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。		2.9	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	9
3 利用料金が適正なこと。	5	3.8	8
4 地域での評判が良いこと。		3.3	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	10.5	4
7 自宅から近いこと。		13.8	3
8 事業所の定員・規模。		1.0	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	9.5	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。		5.2	7
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	3	14.3	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。		1.9	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。		2.4	12

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均 自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.0	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.2	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.1	4.0	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	3.9	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	3.9	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	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	4.0	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	3.9	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.3
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	4.1	3.8	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	3.9	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただきありがとうございます。概ね自己評価に近い評価をいただきありがとうございました。ただ、昨年と同様に「契約書や重要事項説明書についての説明」、「苦情受付窓口についての説明」、「個人情報に関する説明」につきましては自己評価よりも低い評価を受けているため、契約時の説明方法について再度検討を行い、ご利用者様やご家族様へ理解していただけるよう努めてまいりたいと思います。それ以外で高い評価を頂いた設問に関しては、継続して取り組んでまいりたいと思います。お忙しい中、ご回答頂きましてありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.1	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	11
3 利用料金が適正なこと。		4.2	9
4 地域での評判が良いこと。		2.1	12
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	7.5	5
7 自宅から近いこと。		8.8	4
8 事業所の定員・規模。		2.1	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	13.4	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.9	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	4	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。	5	13.8	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.8	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.8	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		5.0	8

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371200268	デイサービスセンター大生

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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。		3.3	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.3	8
3 利用料金が適正なこと。		6.0	7
4 地域での評判が良いこと。		0.7	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	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。		11.5	3
7 自宅から近いこと。		7.7	6
8 事業所の定員・規模。		0.7	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	9.6	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.3	11
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	13.2	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.6	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	3	4.3	9

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2391100191	寿楽の家

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.9	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.7	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.9	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.1	4.7	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.8	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	4.1	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.9	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	111.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	65.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

・自由表記の中に、「安心して送り出せる。」「本人が楽しそうに行くので、家族にとっても一番安心できる時間。」「もっと前から利用したかった。」「通うようになって心が落ち着いたように思う。」など高い評価をいただきました。利用者様の重要度の上位にある、時間通りの送迎やケアマネジャーとの連携もしっかりと行い、利用者様・家族様に安心してご利用していただけるよう努力をしていきたいと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		4.4	9
3 利用料金が適正なこと。		3.3	11
4 地域での評判が良いこと。		3.9	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.2	13
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	2.8	12
7 自宅から近いこと。		7.8	5
8 事業所の定員・規模。		0.0	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.3	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	6.7	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.9	3
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	3	6.1	8
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。	1	15.6	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。		7.2	6

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.1	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.5	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	4.6	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	4.7	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	35	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	145.8%	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	82.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

概ね良い評価をいただきましたので、今まで以上に丁寧に真摯に介護と向き合いたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

- 1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。
- 2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 3 利用料金が適正なこと。
- 4 地域での評判が良いこと。
- 5 個人情報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
	4.2	7
	0.3	15
	7.7	4
	1.1	14
	3.2	9
5	6.9	6
	2.6	11
	1.9	12
	7.1	5
4	3.4	8
	3.2	9
2	18.8	2
1	22.2	1
3	15.9	3
	1.6	13

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371102571	デイサービスセンター港寿楽苑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.5	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.7	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.3	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.1	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.5	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.1	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.3
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	4.1	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年度につきましては、安心感が持てる、ご本人様が行く気持ちになってくれるという評価を頂き、これからもスタッフ一同ご利用中の感染予防対策や事故防止などに努めながら心身共にリラックスできる場所の提供を行っていきたいとおもいます。

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	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	9
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。	1	3.6	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.8	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。		3.9	11
7 自宅から近いこと。		6.4	7
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。	5	5.0	9
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	8.1	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.8	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	4	14.5	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	18.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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。		6.7	6

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.2	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.3	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.4	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.5	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.1	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	4.5	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	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	3.9	4.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	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	4.1	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

お客様のご意見を元に、やってみたい事や今までやれていなかったことを取り組んでまいりたいと思います。また、体操が多いとご意見いただいておりますが、機能訓練指導員や相談員と一度検討してみたいと思います。レクリエーションでも普段行っているもの以外でも皆様から聞き取りして反映させていきたいと思っています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.8	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。		1.8	14
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。		2.2	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.8	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。		4.0	9
7 自宅から近いこと。	5	3.6	11
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。	3	13.8	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	8.0	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.6	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	14.7	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	15.6	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。		6.3	7

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371100468	港区デイサービスセンター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.7	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.2	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.2	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.1	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.6	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	4.1	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	4.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.1	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.1	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.1	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	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	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

お客様と事業所が同じ温度差で進めていけるよう、ケアマネージャーさんやお客様本人に聞き取りながら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。		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。	2	3.4	10
3 利用料金が適正なこと。		2.5	13
4 地域での評判が良いこと。	1	0.8	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.5	13
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	5.9	7
7 自宅から近いこと。		12.6	4
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ージャーと十分な連絡・調整がとれていること。		13.4	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.7	5
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	16.8	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		13.4	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.4	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	4	4.2	8

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.6	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.6	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.4	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.4	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.3	4.5
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.1	4.1	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.2	4.4	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.1	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	4.3	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.0	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	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	3.9	4.0	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.2	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.0	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.1	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	46.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

日頃は当デイサービスセンターをご利用いただきまして、誠にありがとうございます。貴重なご意見を頂戴し、ありがたく存じます。ご指摘いただきました点につきましては、全スタッフで共有し改善に向けて取り組んでまいります。また、日頃からコロナ感染予防にご協力いただきまして、誠にありがとうございます。レクリエーションや機能訓練などスタッフで知恵を出し合い、コロナ禍でも感染予防に努めながら出来ることを増やしていきます。ご利用時の様子につきまして、ご家族様へお伝えしきれていない部分もございますので、お伝えする方法を模索して、ご利用者様はもちろんご家族様にも安心・満足いただけるサービス提供に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		0.7	14
3 利用料金が適正なこと。		9.0	5
4 地域での評判が良いこと。		3.3	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.0	9
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	8.7	6
7 自宅から近いこと。	5	13.0	3
8 事業所の定員・規模。		0.3	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	14.7	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.7	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。	3	10.7	4
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.1	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.3	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。		3.3	10

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371100351	デイサービスセンター南陽

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	-	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	-	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	-	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	-	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	-	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	-	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	-	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.1	-	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.1	-	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	-	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	-	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.1	-	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
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)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
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.9	-	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	-	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	2	4.1	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	-	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	-	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	50	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	79.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	34	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	68.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	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。		5.6	7
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。		1.6	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	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。	2	7.8	5
7 自宅から近いこと。		12.1	3
8 事業所の定員・規模。		1.3	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.2	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	3.4	10
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.8	6
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	3	14.3	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。		3.1	11

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371100336	正徳の里

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.1	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.4	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.3	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.4	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.8	4.5
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.1	4.3	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.6	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.6	4.5
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.1	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	4.4	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	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	3.9	4.2	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.7	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.3
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	4.1	4.3	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	52.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

<p>貴重なご意見ありがとうございました。 利用者様、ご家族様のご希望に添える対応を心掛け、より信頼関係を深めながら安心、安全にご利用して頂けますよう常にサービスの改善と充分、迅速な対応を心掛けてまいります。</p>	<p>今後もご</p>
--	-------------

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	14
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.5	11
3 利用料金が適正なこと。		3.2	9
4 地域での評判が良いこと。		0.6	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.5	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	10.9	3
7 自宅から近いこと。		10.6	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。		7.9	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	10.0	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.8	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	14.4	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.8	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	5	3.2	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		6.7	8

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371100328	津金の里

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.8	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.7	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.8	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.1	4.7	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.8	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.8	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.1	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.3
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	4.1	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	38.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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の説明がきちんと伝わっていなかった様ですので、契約時に今まで以上に詳しく説明していきます。又個人情報の取り扱いについての説明も不十分な様ですので契約時に丁寧に説明致します。・機能訓練の内容や効果についても、専門職からわかりやすく説明していきます。

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。		7.1	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。		4.2	10
3 利用料金が適正なこと。	5	3.8	11
4 地域での評判が良いこと。		1.3	13
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		7.1	5
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	7.1	5
7 自宅から近いこと。		3.8	11
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。		7.5	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	5.4	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.4	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。	2	13.8	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。		6.7	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。		9.2	3

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.7	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.4	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.6	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.9	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.9	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.9	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.6	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.7	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.1	4.9	4.5
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	4.5	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.7	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.9	4.5
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	4.1	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	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	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	3.9	4.6	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.9	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.8	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？	3	4.1	4.7	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.8	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	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。

ご利用者様、ご家族様におかれましては、お忙しい中ユーザー評価に参加いただき、誠にありがとうございます。評価点が全体平均を上回ることができ、感謝しております。これに甘える事なく職員一丸となって、さらになごやかハウス野跡デイサービスセンターが、ご利用者様にとって安心、安全で、居心地の良い場所となりますよう、職員一同気を引き締めて、デイサービスの運営に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	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。		3.9	10
3 利用料金が適正なこと。		5.8	7
4 地域での評判が良いこと。		2.4	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.3	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。	1	7.3	6
7 自宅から近いこと。		13.3	3
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。	3	9.7	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	9.4	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.2	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。	4	17.6	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.1	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.5	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。		0.9	13

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.9	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.9	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.9	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	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	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.1	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.2	5.0	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.3	5.0	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.1	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？	4	4.4	5.0	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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？	*	3.9	*	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.7	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？	3	4.1	5.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.9	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

サービスを利用するうえでの重要だと思う項目に少し利用者様との意識のずれがあることが分かったので、今後サービスを提供するうえで気を付けていきたい。特に個人情報についてはスタッフにより気を付けていくように周知していく

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	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.1	6
3 利用料金が適正なこと。		2.0	10
4 地域での評判が良いこと。		2.0	10
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		14.1	3
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	3.0	8
7 自宅から近いこと。		12.1	4
8 事業所の定員・規模。		2.0	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。	4	3.0	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	5.1	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.1	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	13
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.2	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。	3	23.2	1

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2391000391	デイサービス さふらん千音寺

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	3.9	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.5	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.3	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.1	4.6	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.1	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.2	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.4	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.1	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	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	3.9	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.2	4.2	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.3	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？	3	4.1	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	65.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様より頂きましたメッセージにとっても心うたれました。日々、私たちが仕事として皆様と接している事が、こんなにも感謝され人の為に役に立っている事。今後も自分たちの仕事に誇りをもって、ご利用者様を中心に皆様が幸せに過ごせる環境をつくりあげていきたいと思えます。貴重なご意見を頂きまして誠にありがとうございました。今回、皆様から寄せられたご意見に対して改善して参りますので、今後も何卒、よろしくお願ひ致します。

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。		5.2	8
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.7	12
3 利用料金が適正なこと。		9.4	4
4 地域での評判が良いこと。		6.8	5
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.5	15
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	4.2	11
7 自宅から近いこと。		6.8	5
8 事業所の定員・規模。		5.2	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。	3	11.0	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	5.8	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.7	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。		10.5	3
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。	4	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。		1.6	14

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2391000383	デイサービス さふらん中島

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.6	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.5	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.9	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.8	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.9	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.7	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.9	4.5
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.1	4.9	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.9	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.9	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	4.9	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	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	3.9	4.9	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.9	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.8	4.3
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	4.1	4.8	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.8	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

感謝のお言葉を多く頂き、誠に有り難う御座いました。今後も、ご利用者様ご家族様に安心してご利用して頂ける様に、職員が明るく楽しく元気よく 皆様への感謝を忘れずに支援提供を継続して参ります。

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。		0.0	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。		11.7	2
3 利用料金が適正なこと。		9.5	4
4 地域での評判が良いこと。		2.9	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	8.0	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。	2	9.5	4
7 自宅から近いこと。		0.0	13
8 事業所の定員・規模。		8.8	6
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	6.6	9
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.3	8
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。	1	22.6	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	10.2	3
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.7	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.2	11

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371003910	はじまるCAFE ほほえみ

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.9	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.2	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.3	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.3	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.3	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.5	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.8	4.5
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.1	4.5	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.6	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.4	4.5
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.1	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	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	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	3.9	4.4	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.3
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	4.1	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

ユーザー評価へのご回答ありがとうございました。自由記載欄の中にありました「体操」「レクリエーション」ですが体操は午後から集団体操を1時間ほど取り組んで頂いています。1時間となると大変なのはと思いますが、全身を使う独自プログラムになっておりご好評を得ております。レクリエーションは他事業所と比べ少ないかもしれませんが、今年度は行事を増やしていこうと企画しております。ご利用いただいている皆様が健康で安心してご自宅で生活できますよう質の高いケアを提供できるよう精進してまいります。今後ともよろしくお願いたします。

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。		6.1	6
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.7	11
3 利用料金が適正なこと。		4.8	9
4 地域での評判が良いこと。		2.7	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.0	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。		6.8	5
7 自宅から近いこと。	5	5.1	8
8 事業所の定員・規模。		0.3	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		6.1	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	4.8	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	3	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	17.0	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		9.2	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。		3.1	12

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371003225	カルチャーデイサービスなでしこ

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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。

ケアマネジャー様と事業所間の連絡や調整及び報告におきまして、不十分な部分があったと認識しております。今後は可能な限り生活の質や身体状況等の変化を踏まえ、サービス計画の見直しを行っていきたく思います。プライバシーや身体機能に配慮した対応におきましては、ご利用者の羞恥心に対して十分に配慮して改善して参ります。また、機能訓練の内容におきましては、当事業所は個別機能訓練加算の算定を行っておりませんので、今後も個々の身体機能に合わせて集団にて機能訓練を実施して参りますが、機能訓練指導員の増員ができた後には個別での機能訓練の実施も行っ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。		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。	3	5.1	9
3 利用料金が適正なこと。		2.8	11
4 地域での評判が良いこと。		2.3	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	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。		9.3	4
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	10.6	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	11.1	2
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。		1.4	13
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		6.5	7
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.4	13

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.9	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.4	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.7	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.9	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.8	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.8	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.4	4.5
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.1	4.1	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.8	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.8	4.5
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	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	4.8	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	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？	5	3.9	4.8	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.9	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.8	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？	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？	3	4.0	4.8	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

今回のユーザー評価の結果を拝見し、お食事に関してですが今後施設全体で改善策を検討し、より満足していただけるお食事を召し上がっていただけるようにしてまいります。また、お食事の感想を引き続き伺っていき今後に生かしていけ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。		4.2	6
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	6
3 利用料金が適正なこと。		2.5	11
4 地域での評判が良いこと。		1.7	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.2	6
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	3.3	10
7 自宅から近いこと。	4	13.3	3
8 事業所の定員・規模。		2.5	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。		13.3	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	4.2	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.0	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。	1	17.5	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.5	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.5	11

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371001856	かいせいデイサービス

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.2	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.4	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.0	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.3	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.2	4.5
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	2	4.1	3.8	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.1	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.4	4.5
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	4.1	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	4.1	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	4.1	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.3	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.3
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	4.1	3.8	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.8%	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。

平素は、当施設運営に際し、ご理解とご協力賜り深く感謝申し上げます。今回の評価結果を受けまして、頂戴しましたご意見はスタッフの励みや力となります。皆様のはつらつとした在宅生活の継続に向けて、今後更に、安心と信頼を心がけ頼もしい施設であるよう努力し続けたいと存じます。特に機能訓練には力を入れておりますが、個々のレベルが向上していることに対する説明が不十分であることがわかりました。今後は、皆様にしっかり伝わっていくよう口頭での説明を増やしていきます。また、ご家族様に向けてもしっかりお伝えしていきたいと存じます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		0.0	15
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。		10.4	5
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.6	13
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.2	9
7 自宅から近いこと。		15.1	1
8 事業所の定員・規模。		1.0	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	12.5	3
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。		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	12.0	4
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.1	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。	5	2.9	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	4	3.4	10

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.5	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	4.1	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	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？	5	3.9	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.3
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	4.1	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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。

契約時の説明をもう少しわかりやすくしていかなければならないと感じました。コロナ禍という状況でいかに楽しんでレクリエーションを行えるかも考え、体操やシナプソロジーにも工夫を凝らして取り組んで頂ける様職員全員で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。		2.1	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.8	9
3 利用料金が適正なこと。		3.1	11
4 地域での評判が良いこと。		2.1	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.9	8
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	7.9	5
7 自宅から近いこと。		12.3	3
8 事業所の定員・規模。	5	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。	2	10.8	4
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。		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	14.4	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	20.5	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.1	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。		5.4	6

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.7	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.5	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.8	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.8	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.8	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	4.1	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.8	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回、どの評価項目においても全体平均を上回る評価を頂き、大変嬉しく思います。自由欄記載のご意見・ご感想の中で外出行事についてのご意見を頂きましたが、感染対策の徹底をしながら楽しんで頂ける行事を屋内外問わず充実していきたいと思っております。また、ご利用前日の心身状態の確認連絡ですが、電話でのやりとりだけでなく、SNSを活用した連絡手段についても検討して参りたいと思っております。今後も気兼ねなくご意見・ご相談を頂けるよう窓口を広げ、また今回の評価に慢心することなくご利用者様、ご家族様、関係者の皆様にご満足頂けるサービスを提供できるよう取り組んで参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.6	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。		4.2	9
3 利用料金が適正なこと。		8.5	4
4 地域での評判が良いこと。	4	0.0	14
5 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。		4.2	9
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.5	6
7 自宅から近いこと。		4.8	8
8 事業所の定員・規模。		0.0	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	12.1	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	3.6	11
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.5	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。	2	16.4	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		8.5	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。		1.8	13

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371000353	デイサービスセンター春田

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.6	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.6	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.8	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.6	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	4.3	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	4.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

本年度も名古屋市介護サービスユーザー評価にご協力いただきました皆様に感謝申し上げます。自己評価を上回る評価をいただいた項目について慢心することなく今後もご利用者のご意見をもとに改善を繰り返していきます。特に低い点数がついた項目につきましては改善の余地があるものと思います。些細なご要望も逃さず、問題の改善につなげてまいります。また自由記載欄からは機能訓練の充実を期待するご意見をいただいております。機能訓練指導員を中心にご利用者個々の能力に応じた訓練内容を提供しておりますが、日頃からご利用者の訓練の様子を観察しご要望を伺いながら、新たな機能訓練内容を考え提案でき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。		1.6	14
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.7	10
3 利用料金が適正なこと。		3.7	10
4 地域での評判が良いこと。	4	2.2	13
5 個人情報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。		5.3	7
7 自宅から近いこと。		7.1	5
8 事業所の定員・規模。		4.7	9
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	7.1	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	9.0	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.6	3
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	20.2	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.7	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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。		2.5	12

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.8	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.4	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.7	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.1	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.4	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.1	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.2	4.7	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.6	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	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	4.5	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	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	3.9	4.7	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.3
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	4.1	4.7	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

問1)契約書や重要事項説明書等の説明者の説明方法を再度確認致します。問2)苦情受付窓口についての説明者の説明方法を再度確認致します。問3)個人情報の取り扱いについての説明者の説明方法を再度確認致します。問4)不満や苦情を受けた際には素早く対応するために、上司への迅速な報告を再度職員へ周知徹底致します。問18)自由記載欄より「本人が安心して楽しく利用できるのは、職員の対応力が大切だと思います」とのお言葉を頂き、今後も職員間のコミュニケーションを密に情報共有を継続し、ご利用者様、ご家族様の要望等に対しては誠実に対応をするよう再度職員へ周知徹底致します。

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。		5.8	6
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	5.5	8
3 利用料金が適正なこと。		2.6	12
4 地域での評判が良いこと。		5.8	6
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.2	11
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	5.5	8
7 自宅から近いこと。		13.1	3
8 事業所の定員・規模。		0.6	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	11.3	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。		5.5	8
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	14.5	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	16.3	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。		1.5	14

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.5	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.3	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.2	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.0	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.3	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.2	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.0	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.3	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	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	3.8	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	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？	5	3.9	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.3
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	4.1	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.0	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	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	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年度の調査においては契約時に行われる苦情受付窓口と個人情報の取り扱いにおいて意識しながら実施してきたが、利用者評価において低い数値であった。契約は何度も行うこともなく契約書を見直したり、説明された内容も忘れてしまうことから年に1度「個人情報の取り扱い」と「苦情受付窓口」のお知らせの配布するなど契約時以外の取り組み強化を図りたい。また「2」で3名と最も多い数値が出ている個別機能訓練の説明においても専門用語を極力減らし、わかりやすさに重点を置き取り組んでいきたい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.2	14
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.0	13
3 利用料金が適正なこと。		7.4	5
4 地域での評判が良いこと。	2	7.2	6
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.0	15
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.7	9
7 自宅から近いこと。		11.6	3
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。	3	8.6	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.2	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.0	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。	4	14.6	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.0	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	5	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。		4.2	10

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.8	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	3.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.0	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	3.9	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.0	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	3.8	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	5.0	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.1	3.5	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	3.8	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	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	3.9	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	4.1	5.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	5.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

契約書や重要事項等の書類関係や苦情窓口等の説明をする際、伝わりやすいよう心掛けていましたが、まだまだ改善しなければいけない点となりました。今後より一層、専門用語やわかりづらい所に関して、相手に伝わりやすい言葉選びを行っていきます。事業所の設備や備品に関して、コメント欄に記載もありました、入浴場のザラ板が滑りやすいとのご意見を頂きました。現在、ザラ板の交換に向けて対応中となっております。今後も活動されるフロアや入浴場、着脱場等の中で危険な場所、備品がないか確認し改善していきます。夕食まで提供してほしいとのご意見を頂きました。厨房職員と衛生面、提供方法等を検討していきたいと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	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。		0.0	9
3 利用料金が適正なこと。	2	7.4	6
4 地域での評判が良いこと。		0.0	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	1.9	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	12.0	4
7 自宅から近いこと。		7.4	6
8 事業所の定員・規模。		0.0	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。	5	0.0	9
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。		20.4	2
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		26.9	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	15.7	3
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。		0.0	9

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	5.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	5.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	5.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	5.0	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	5.0	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	5.0	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	5.0	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	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	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	5.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	5.0	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	5.0	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	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？	4	4.4	5.0	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	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？	4	3.9	5.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	5.0	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	5.0	4.3
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	4.1	5.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	5.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	2	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

この度はユーザー評価事業にご協力いただきありがとうございました。皆様からお寄せいただいた結果をもとに改善を重ねてまいります。これからもご利用者さま、ご家族、ケアマネージャーと連携をとって、安全・安心で楽しい1日をすごしていただけるデイサービスとなるように努めてまいります。昨今のコロナ対策にかんして、消毒・検温・換気・マスクの着用等でご不便をおかけしますが、ご協力のほど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	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。		0.0	9
3 利用料金が適正なこと。		0.0	9
4 地域での評判が良いこと。		6.7	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	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	3.3	8
7 自宅から近いこと。		13.3	4
8 事業所の定員・規模。		0.0	9
9 居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	16.7	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		13.3	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.7	6
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	4	23.3	1
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。	2	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。		0.0	9

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2390900153	ハッピーデイサービスすみれ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.5	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.4	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.8	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.6	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	4.7	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	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	3.9	4.7	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.3
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	4.1	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	94.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度はユーザー評価事業にご協力いただきありがとうございました。皆さまからお寄せいただいた結果をもとに改善を重ねてまいります。これからもご利用者さま、ご家族、ケアマネジャーと連携をとって、安全・安心に楽しい1日をすごしていただけるデイサービスとなるように努めてまいります。昨今のコロナ対策にかんして、消毒・検温・換気・マスク着用等でご不便をおかけしますが、ご協力のほど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。		1.5	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.6	8
3 利用料金が適正なこと。		2.2	10
4 地域での評判が良いこと。		1.5	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	11
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	3.7	6
7 自宅から近いこと。		2.6	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。	5	13.7	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		18.1	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.0	7
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	4	19.6	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。	2	4.4	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。		1.9	11

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370901585	ひびのファミリア

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.3	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.1	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	3.9	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.1	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	4.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	3.9	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	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？	4	4.4	4.2	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	3.7	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.3
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	4.1	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

この度は、貴重なご意見ありがとうございました。洗面台の両サイドに「手すり」を設置して欲しいとご要望がありました。環境面につきまして検討しております。全体・個別レクリエーションについて、利用者の意見をお聞きし楽しんで過ごしていただけるよう今後も職員一同で取り組み提供させていただきます。また、「職員の方々の聴く力に信頼感が生まれ安心できます」というお言葉をいただきありがとうございました。引き続き、より良いサービスが提供できるよう努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		13.8	2
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.7	13
3 利用料金が適正なこと。		5.0	9
4 地域での評判が良いこと。		1.7	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	2.1	11
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	7.1	6
7 自宅から近いこと。		2.1	11
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。		9.2	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	6.7	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.8	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	4	11.7	3
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。		5.4	8
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		5.0	9

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.2	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.4	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.0	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.3	4.3	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.3	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	4.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.1	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.1	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	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	3.9	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	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	3.9	4.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.2	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	3.8	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	4.1	3.7	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	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	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	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。

様々のご意見をいただく事で、現状のサービス品質の確認を行える事に感謝しております。居宅(ケアマネ様)との情報共有を密にして、よりお客様個々に合ったケアを提供して参ります。また現行取り組んでいる「歩こう会」は、たんなる機能訓練ではなく、生活機能により即した内容で、在宅生活を少しでも長く続けて頂けるよう、日々精進しております。これからもお客様を筆頭に、ご家族様やケアマネ様等の声を、事業所運営に反映させるよう努めて参ります。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。		2.5	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。		1.5	14
3 利用料金が適正なこと。		8.0	5
4 地域での評判が良いこと。		1.9	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.6	9
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	12.0	3
7 自宅から近いこと。		6.5	7
8 事業所の定員・規模。		0.6	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.3	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	3.4	11
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。	2	15.1	2
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。	5	6.8	6
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.0	10

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370901312	ハッピーリハビリデイサービス

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.7	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.5	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.8	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.7	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.7	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	4.1	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.3
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	4.1	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	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。

レクリエーションでワンパターンな部分があると指摘を受け、カラオケを流すだけではなくご利用様に参加していただきながら楽しんでいただけるよう改善してまいります。ご利用様に満足していただけるよう職員一丸となり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。		0.0	15
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.1	8
3 利用料金が適正なこと。		3.3	12
4 地域での評判が良いこと。		1.2	13
5 個人情報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。	5	4.1	8
7 自宅から近いこと。		9.8	5
8 事業所の定員・規模。		3.6	11
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	6.2	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		13.6	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	2	12.4	4
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	13.9	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	18.3	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.3	14
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.1	8

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370901007	ハッピーデイサービス

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.4	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.7	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.8	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.6	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.8	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.9	4.5
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.1	4.5	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.5	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.7	4.5
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	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	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	4.5	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.7	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.6	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	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	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	95.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様が施設での過ごし方など、気になると意見を頂いており、連絡ノートなど使用しているが、もっと状況などわかるように、書き方など、改善していきます。サービスを提供する上で、利用者様、ご家族様の1位がスタッフに対する、安心感、信頼感とのことで、現状に満足せず、会社、スタッフとしっかり連携をとり、相談改善をし、常に向上していくような会社環境づくりを意識していきます。

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	12.1	3
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.0	14
3 利用料金が適正なこと。		4.4	9
4 地域での評判が良いこと。		3.5	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.2	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	5.1	8
7 自宅から近いこと。		6.0	7
8 事業所の定員・規模。	2	3.8	10
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	13.7	2
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。		7.9	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		11.1	4
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	19.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.9	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。		0.0	15

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.2	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.1	4.1	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	3.8	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.2	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.1	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.0	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	4.1	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	3.9	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.3
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	4.1	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	40.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約書・重要事項説明書や計画書の説明の時は、ご利用者様・ご家族様に丁寧にわかりやすく時間をかけて説明していきます。ご本人様の要望を聞きながらサービス内容を見直したり、体調・環境の変化に素早く気づいて、状況に合わせてサービスの変更が出来るように担当ケアマネジャーと連携をとっていきます。感染対策として、手指消毒の徹底・パーテーションの設置・室内の換気を行い、ご利用者様帰宅後に机・椅子・手摺り・リハビリ機器・送迎車の車内・物品等の清掃・消毒を行っています。今後も感染対策に努めて、ろくばんに行き良かったと思って頂けるデイサービスを目指していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.7	14
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.4	12
3 利用料金が適正なこと。		5.2	9
4 地域での評判が良いこと。		0.7	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.6	7
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	5.5	8
7 自宅から近いこと。		6.9	5
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	6.9	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.2	10
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		15.2	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	15.9	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.9	3
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。	4	10.4	4

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.5	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	4.5	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	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	3.9	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	69.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年も沢山のご意見のご協力ありがとうございました。デイの活動は午前中:体調確認・入浴・体操・口腔体操。午後はコーヒータイム・集団レクリエーション(クイズ/ゲーム)・体操をやっています。活動内の御様子は連絡帳に記載したり、送迎の職員が口頭で出来るだけお伝えするように行っていますが、伝わりづらい事も多々あったようで申し訳ありませんでした。今後も、皆さんが継続して行ってみようと思ってもらえるデイサービス作りをしていこうと職員一同頑張ります。

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	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。		0.7	14
3 利用料金が適正なこと。	1	7.2	5
4 地域での評判が良いこと。		2.9	9
5 個人情報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。		6.3	7
7 自宅から近いこと。	2	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	12.1	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。		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。	3	14.7	3
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。		4.1	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。		1.4	13

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	-	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	-	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	-	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	-	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	-	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	-	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	-	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.1	-	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	-	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	-	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	4.1	-	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
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)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	3.9	-	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	-	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	-	4.3
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	4.1	-	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	-	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.6	7
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	15
3 利用料金が適正なこと。		11.1	3
4 地域での評判が良いこと。		5.0	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.0	9
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.4	11
7 自宅から近いこと。		8.3	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。	1	7.2	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.4	11
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。	2	14.4	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	16.1	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	4	4.4	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。	5	5.6	7

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.2	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.2	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.1	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.3	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.2	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.2	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.2	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.1	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	3.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.1	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	3.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

ご利用者様、ご家族様から貴重な意見をいただきありがとうございます。「スタッフの対応に安心感・信頼感があること」が最も重要視されていることを改めて認識しました。もともと評価が低かった問16「レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか?」に関してはコロナ禍でも実施できるレクリエーションを検討し、ご利用者の声を聴きながら改善に努めて参ります。今後もご利用者様、ご家族様からのご意見、ご指摘を真摯に受け止めサービスの質の向上に努めて参ります。

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。		6.0	8
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	3.9	11
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。		0.7	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.6	9
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	4.2	10
7 自宅から近いこと。		8.1	5
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。	4	8.4	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.3	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.5	3
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	14.7	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。		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。		1.4	13

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2390800338	デイサービス さふらん新瑞橋

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	3.5	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.0	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	5.0	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.4	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.5	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.5	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.1	4.7	4.5
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.1	4.5	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.2	4.4	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.5	4.5
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.1	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	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	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	3.9	4.5	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.3
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？	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	4.0	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

昼食メニューを日ごとに決めている為、事前にお伝えすることは難しいですが、連絡帳に摂取量だけでなく記入できる時にはどんなものをどれくらい召し上がったか(できれば送迎時に口頭でお伝えもする)他に時々召し上がられている時のお写真をお持ち帰り出来るように努めます。また、一日の振り返りシートを記入して頂く際に、本人様にも書き写して頂ける方には、ホワイトボードを用いて、直ぐに思い出せるよう見える場所に掲示して、声掛け等も実施していきます。具体的にどんな時にどんな様子だったか(困った行動等も含めて)細やかにお伝えできるようスタッフ間の情報共有を強化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。		8.9	4
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.2	9
3 利用料金が適正なこと。		3.6	12
4 地域での評判が良いこと。	5	5.2	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.6	14
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.3	8
7 自宅から近いこと。		14.1	1
8 事業所の定員・規模。		3.6	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	4.2	11
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	7.3	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.8	6
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	10.9	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	13.5	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		6.8	6
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.0	15

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2390800247	療養通所介護 オアシスセンター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.4	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.8	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.9	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.8	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	4.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.6	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	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	4.4	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	4.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.3
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	4.1	4.7	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	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	14	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	93.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	92.9%	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。

各スタッフの高い技術習得につながる研修の機会を確保し、専門職として成長する職場環境の整備をよりすすめてまいります。
 自宅での生活を、より安心して継続的なものにするため、各専門職間の情報連携に努め、ご利用者様の生活機能の維持・向上に貢献できるサービス提供を目指します。
 在宅療養の継続を支援するため、医療機関等との情報連携と地域全体でのチームケアの構築に務め、地域包括ケア推進に尽力いたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		6.2	6
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.6	11
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	0.0	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.1	12
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.2	5
7 自宅から近いこと。	5	5.6	8
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	11.3	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	5.1	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.6	13
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		12.8	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.5	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.1	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。		8.7	4

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370801512	リハビリデイサービス ソラナ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.9	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.8	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.1	4.9	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.7	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.8	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.9	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.1	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.7	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.1	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	4.9	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	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	3.9	4.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	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？	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	4.0	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

今回は初めてユーザー評価にご参加頂いた方が多く、長くご利用頂いている方と比較すると施設選びに対する優先順位に身近さを求めるような変化がみられました。「自宅から近いこと」「いつも通りの送迎」という点からは住み慣れた地域で安定して利用を続けたい思いが感じられます。地域密着型の施設としてさらに皆様から信頼や支持を得てサービスを提供していく必要があり限られた枠のサービスだけでなくそこから枝分かれした皆様が抱える生活背景にそっと手を差し伸べられるようスタッフ一人ひとりのスキルアップ及び特色のあるサービスを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。		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。		1.0	14
3 利用料金が適正なこと。		5.3	8
4 地域での評判が良いこと。		5.8	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	1.9	12
7 自宅から近いこと。		7.7	5
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。	5	7.2	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	13.5	2
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。		3.9	10
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。		5.3	8
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	2	8.7	4

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370800571	オアシスセンター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.4	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.4	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	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.4	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	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	4.1	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	69.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

多くの方にご回答いただきまして誠にありがとうございました。共通項目の契約時にご説明する重要事項、苦情相談窓口、個人情報取り扱いなどにつきまして、丁寧に説明しているつもりであっても伝わっていなかったり、忘れてしまわれる事も多いと感じますので、ご利用継続の中でも定期的なご説明や、書面の掲示など工夫が必要であると考え、迅速に対応してまいります。また、感染対策に関しましては、厚労省や保健センターからの助言やマニュアルに基づき管理徹底してまいります。具体的なコメントにも頂戴いたしました、マスクを外してしまわれる方への繰り返しのご説明、浴室環境の衛生面の見直しにつきましても迅速に改善してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.3	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。		7.6	7
3 利用料金が適正なこと。		8.7	5
4 地域での評判が良いこと。		3.5	12
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.4	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。		8.1	6
7 自宅から近いこと。		4.1	11
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	10.3	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.0	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.6	9
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	11.4	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.3	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	4	2.7	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	5	9.2	4

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370800522	デイ・夢愛

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	5.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	5.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	5.0	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	5.0	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.8	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.1	4.8	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.7	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.3	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	3.8	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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？	3	3.9	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.3
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	4.1	3.7	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	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	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	120.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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。

機能訓練などのサービス内容の説明に不十分さがあることが問題点です。利用者様が望んでいることと、その望んでいることを実行できるようにするにはどうしたらいいかをしっかりと話し合い、具体的な方法を説明して納得していただけるように聞き取り回数を増やしていきます。

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。		2.2	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。		1.1	11
3 利用料金が適正なこと。		1.1	11
4 地域での評判が良いこと。		0.0	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.8	6
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.7	7
7 自宅から近いこと。	5	12.2	4
8 事業所の定員・規模。		10.0	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	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	14.4	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	3	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。	1	14.4	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	23.3	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.3	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。		0.0	13

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.0	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	3.9	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	3.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	3.9	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	3.9	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	3.6	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	3.8	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	3.8	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	3.8	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	3.8	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	3.8	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	3.9	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	3.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.8	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	4.1	3.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	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	30.9%	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	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。

日頃よりドゥライフ瑞穂をご利用いただき、誠にありがとうございます。
 また、この度のユーザー評価にご参加いただきまして、心よりお礼申し上げます。
 今回の結果は、皆様より概ね良好との評価をいただきました。この結果に甘んじることなく、送迎、入浴、アクティビティ、リハビリ、脳トレーニング等、更に充実した内容にしていきます。同時に、コロナやインフルエンザの感染には、細心の注意を払い、安心・安全な施設運営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。		15.4	2
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	13
3 利用料金が適正なこと。		11.5	4
4 地域での評判が良いこと。	5	17.2	1
5 個人情報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。		10.6	6
7 自宅から近いこと。		12.8	3
8 事業所の定員・規模。		0.0	13
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	1	11.0	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	7.5	7
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。		4.4	8
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		3.1	9
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。	3	1.8	11

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370800365	大喜デイサービスセンター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.4	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.1	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.5	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.3
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	4.1	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年度もユーザー評価事業にご協力いただき、皆様からの貴重なご意見ありがとうございました。苦情受付窓口に関する説明や個人情報に関する説明が分かりにくいようでしたので、今後はしっかり丁寧な説明を心がけていきます。また、ケアマネジャーとの連携についての重要度が高い結果があり、ケアマネジャーとの連携をより密にしていこうと思います。これからもより良いサービスを提供できるように努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		5.8	7
3 利用料金が適正なこと。	5	2.8	11
4 地域での評判が良いこと。		6.0	6
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.0	13
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	7.5	5
7 自宅から近いこと。	3	13.5	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。		11.0	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.3	10
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.5	8
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	18.3	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。		0.5	14
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.3	12

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.5	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.2	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.1	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.3	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.6	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.5	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	4.1	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	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	3.9	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.1	4.3
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	4.1	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	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。

個別機能訓練計画書の内容・効果などを、分かりやすくご理解いただける様、丁寧に説明する事を心掛け、ご不明点の有無の確認を怠らないよう改善いたします。

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。		4.5	9
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1	3.6	10
3 利用料金が適正なこと。		8.9	5
4 地域での評判が良いこと。		1.3	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	0.0	14
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	7.6	7
7 自宅から近いこと。		15.2	2
8 事業所の定員・規模。		1.3	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.9	5
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。		12.9	3
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	4	11.6	4
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	16.5	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。		2.7	11

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.8	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.1	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.1	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.3	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	4.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	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	4.1	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

問15について、現在は計画書作成時に運動について説明を実施している。平均点より低い点数となっており、個別の機能訓練を実施する際に、運動の効果についてご利用者に説明し納得して運動して頂けるように努める。また、レクリエーションに関しても、平均点より低い点数となっている。コロナ対策の為、大人数で騒ぐようなレクリエーションは実施が難しい状況。少人数でも楽しめるレクリエーションの提供を行う。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.7	8
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.0	13
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。		0.5	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.5	12
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	8.2	5
7 自宅から近いこと。		13.6	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。	4	7.9	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		9.7	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.7	7
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	15.3	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.3	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	5	2.5	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.0	9

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	-	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	-	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	-	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	-	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	-	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	-	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	-	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	-	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	-	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	-	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	4.1	-	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
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)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	3.9	-	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	-	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	-	4.3
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	4.1	-	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	-	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	136.4%	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	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。		2.0	13
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	1.1	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.9	11
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	6.4	7
7 自宅から近いこと。		12.0	2
8 事業所の定員・規模。		4.7	9
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		3.8	10
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。		9.8	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。		10.9	5
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	13.8	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。	1	11.1	4

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	3.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.4	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.1	4.2	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.2	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	4.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.3	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	4.1	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	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	3.9	4.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.3
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	4.1	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	22	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	104.8%	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	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	40.9%	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。

お忙しい中、ユーザー評価にご協力下さり、誠にありがとうございます。評価結果を真摯に受け止め、認知症ケアのプロフェッショナルであるという自覚をしっかりと持ち、更なる事業所のサービスとケアの質の向上に努めます。ご利用者様の在宅生活を支える為にご家庭内の実情を把握し、レスパイトケアにも力を入れていきます。勉強会や研修、資格取得等を通じて、職員全体の能力、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。		8.3	5
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	9
3 利用料金が適正なこと。		5.8	8
4 地域での評判が良いこと。		2.5	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	13
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.8	4
7 自宅から近いこと。		6.7	7
8 事業所の定員・規模。		0.0	13
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	7.5	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		0.0	13
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	5	1.7	11
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	19.2	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.3	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。	4	13.3	3
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.7	11

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370701878	あいふるリハビリデイサービス

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	5.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	5.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	5.0	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	5.0	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	5.0	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.6	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.8	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.1	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.8	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.8	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	4.1	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	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	3.9	4.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.6	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	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	8.3%	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	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。

今後ご利用者様、ご家族様のニーズに合ったサービスの提供をし安心してご利用いただけ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。		0.0	10
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	10
3 利用料金が適正なこと。		0.0	10
4 地域での評判が良いこと。		1.3	8
5 個人情報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。		0.0	10
7 自宅から近いこと。	4	17.3	1
8 事業所の定員・規模。		12.0	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	17.3	1
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	14.7	4
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。		12.0	5
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.3	1
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。	5	1.3	8

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370701654	あいおいリハビリデイサービス

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.6	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	5.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	5.0	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	5.0	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	5.0	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	5.0	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	5.0	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	5.0	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.1	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	5.0	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	5.0	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	4.1	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？	4	4.4	5.0	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	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？	*	3.9	*	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	5.0	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	5.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	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	4.0	5.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	9.3%	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	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	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	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。		0.0	9
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。		1.3	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	0.0	9
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.0	7
7 自宅から近いこと。		18.7	2
8 事業所の定員・規模。		13.3	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。		0.0	9
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	17.3	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.0	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	0.0	9
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	30.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	3	0.0	9

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.8	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.0	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	3.9	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.8	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.1	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.0	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.3	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.1	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	4.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.2	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.3
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	4.1	3.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

他の項目より点数が低かった苦情受付窓口については契約時説明させて頂いていますが、今後、定期的に利用者様に説明し、ご理解頂けるよう努めていきます。また利用者同士の人間関係がよい事、時間通りの送迎、スタッフ対応に安心感・信頼感がある事等サービス提供において重要項目としてあげられているよう、今後ご利用者様が気持ちよく快適に過ごせるような雰囲気作り、スタッフ対応を行いながら、心身機能の維持向上ができ、元気に現在の生活が継続できるようスタッフ一同努めて参りたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.5	8
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		10.7	4
3 利用料金が適正なこと。		11.8	3
4 地域での評判が良いこと。		4.5	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	9.0	6
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.5	8
7 自宅から近いこと。		9.0	6
8 事業所の定員・規模。		3.4	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		0.6	14
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	14.0	1
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	3	12.4	2
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		3.9	11
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	10.7	4
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。	5	1.1	13

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370700953	いきいきヒルズ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.7	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.9	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.9	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.9	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.7	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.8	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.8	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.1	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.2	4.8	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.8	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	4.8	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	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	3.9	4.7	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.9	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.8	4.3
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？	3	4.1	4.7	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.8	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	85.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

事業者自己評価よりユーザー評価の方が良い評価をいただき、ありがたく感じています。また、自由記載欄で感謝の言葉をいただき、日頃の職員の努力が報われた気持ちです。反省点は前回と同様に苦情受付窓口や個別機能訓練の内容効果が家族に周知されていない事です。コロナ渦で家族との接点が少ない中でも担当者会議や送迎時に根気強く伝えていきたいです。

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。		1.2	15
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.1	12
3 利用料金が適正なこと。		1.6	13
4 地域での評判が良いこと。		2.4	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.4	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	3.5	9
7 自宅から近いこと。		8.7	5
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。		9.6	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。		11.3	3
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	12.0	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	26.8	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	3	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。	4	4.2	7

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370700367	昭和区デイサービスセンター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.2	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	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.2	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	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	3.9	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.3
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	4.1	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

今回の結果を真摯に受け止め、ご利用様・ご家族様に寄り添ったサービスを考え提供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。		6.9	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。	3	2.2	14
3 利用料金が適正なこと。	1	3.4	13
4 地域での評判が良いこと。		5.3	8
5 個人情報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。		3.8	12
7 自宅から近いこと。		8.8	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。	2	10.0	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		9.4	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	5	4.4	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。	4	13.8	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		16.9	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。		4.7	9

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370700235	デイサービスセンター鶴舞

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	3.9	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.4	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.1	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.1	4.7	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	2	4.1	4.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.3	4.3	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	4.1	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	4.4	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	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	3.9	3.7	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.2	4.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.3
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	4.1	3.8	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.3	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	107.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は、ご利用の皆さま、またご家族さまから貴重なご意見を賜り誠にありがとうございます。皆さまからご評価いただきたいへん励みになります。今回の評価結果を参考に、より良いデイサービスとなるよう職員一同精進してまいります。また、これからもご希望される生活が送れますよう、ご本人、ご家族、ケアマネジャーの皆さまとしっかり連携をはかってまいります。ご利用の皆さまに安心して楽しくお過ごしいただけるデイサービスとなるよう努めてまいりますので今後ともよろしくお願い申し上げます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		4.3	10
3 利用料金が適正なこと。	2	8.6	5
4 地域での評判が良いこと。		1.1	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.0	8
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		11.5	3
7 自宅から近いこと。		8.6	5
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	7
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。		4.5	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。	3	13.9	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.3	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.9	11

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.7	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.3	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.3	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.1	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.2	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.2	4.5
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	4.2	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.0	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.3	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	4.1	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	3.7	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.3
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	4.1	3.9	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	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	44.1%	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。

契約書や重要事項説明書、個人情報の取り扱いなどの説明を今後は契約時に懇切丁寧に行います。また契約後も疑問点の有無をご利用者とそのご家族様に確認します。機能訓練の効果と内容について機能訓練指導員より説明し、ご利用者に理解してもらえますようにします。ご利用者が楽しく参加できるようなレクリエーションの種類を増やし、ご利用者に満足していただけるようにします。トイレ介助や入浴介助の際にプライバシーや身体機能に配慮した対応をするよう職員に対して指導、研修を行います。自立支援の考え方に基づいてサービスを提供するよう職員に指導します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.3	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。		8.6	4
4 地域での評判が良いこと。		1.7	12
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		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。	4	5.8	7
7 自宅から近いこと。		7.2	6
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。	2	9.7	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	4.7	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.2	11
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	5	15.0	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。		8.3	5
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.4	13

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.4	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.7	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	4.1	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	84.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の結果を基に、相違のあった部分に関しては改善していけるように、努めてまいります。これからも、慢心することなくできるだけ一人一人に寄り添ったサービスを提供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。	5	4.1	10
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。	4	0.0	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.1	12
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	5.5	7
7 自宅から近いこと。		9.6	3
8 事業所の定員・規模。		4.8	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。		6.2	6
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。		6.5	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	16.8	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。		4.5	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.4	13

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370700169	南山の郷デイサービスセンター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.4	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.4	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.6	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	4.3	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	3.9	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価事業にご協力頂きありがとうございました。職員の対応に信頼感があり、認知症の方へのケアが充実し、個別機能訓練の提供体制が整っている等、今後も更なる基本サービスの充実を図り、利用されるご本人やご家族が安心してご利用頂ける事業所を心掛けてまいります。また、食事に関しても果物など予算が厳しいながらも味わって頂ける様な工夫を栄養士や調理員とも相談し、提供できる様努力してまいります。送迎に関してもご家族様が不安になるような時刻設定は避け、見直していきます。サービスの在り方や職員間の情報共有や教育により、利用者様へのサービスレベルを維持できることを次年度の目標とし、職員一同で質の向上に努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.1	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。		2.2	13
3 利用料金が適正なこと。		7.3	6
4 地域での評判が良いこと。		4.8	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.8	12
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	9.9	2
7 自宅から近いこと。		5.6	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。	3	8.9	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		2.2	13
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.0	7
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	9.1	3
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。		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。	5	6.5	8

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370600856	デイサービス楽音

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	-	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	-	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	-	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	-	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	-	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	-	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	-	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	-	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	-	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	-	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.1	-	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
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)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
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	-	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	-	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	-	4.3
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	4.1	-	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	-	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	50.4%	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	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	31.7%	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。		2.0	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.2	14
3 利用料金が適正なこと。		4.3	10
4 地域での評判が良いこと。		2.0	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	0.0	15
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	6.7	8
7 自宅から近いこと。		7.5	4
8 事業所の定員・規模。		2.4	11
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	7.5	4
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。		7.5	4
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		16.1	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.8	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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。	5	10.2	3