

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360190017	名古屋市千種区訪問看護ステーション

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.9	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.6
問7	身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.8	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.9	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.6	4.5	4.5
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.7	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.8	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.5	4.4
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.7	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.7	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.6	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

回答を頂いた中で苦情受付窓口についての説明がわかりにくかったというご意見を頂きました。文書をお示しをしながらゆっくりとわかりやすく説明をしていきます。サービスを提供することで重要と思う項目で担当のケアマネジャーやかかりつけ医、病院と十分な連携がとれている事が上位にあげられていました。自由記載の中のご意見で、どのように取れているのか具体的なもので目に見える形で示してもらえたらという貴重なご意見を頂きました。口頭でお伝えするだけでなく、ご本人様、介護者様に連携ノートや看護記録などを用いて確認をして頂けるように行っていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.3	13
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		1.9	12
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4 事業所が近くにあること。		1.1	14
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.1	11
6 利用料金が適正なこと。		8.0	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.7	10
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		5.3	9
9 担当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	11.2	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	10.7	4
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.1	7
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	17.1	1
13 緊急時にも対応できること。	3	8.0	5
14 看護師の知識・技術が高いこと。		6.1	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.1	1
16 看取りケアができること。		0.0	15

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360190025	訪問看護ステーションたんぼぼ

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	-	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	-	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	-	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	-	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	-	4.6
問7	身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	-	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	-	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	-	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	4	4.6	-	4.5
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	4.0	-	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	-	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	-	4.4
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	-	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	-	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	-	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	4	4.1	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	-	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	-	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	16
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		9.1	5
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.3	15
4 事業所が近くにあること。	5	4.4	11
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		6.5	8
6 利用料金が適正なこと。		2.9	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.5	13
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		5.3	10
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		12.3	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	11.1	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.6	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。	4	10.9	4
13 緊急時にも対応できること。	2	8.8	6
14 看護師の知識・技術が高いこと。		7.6	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	12.3	1
16 看取りケアができること。		1.5	13

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360190041	訪問看護ステーションちよだ

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.5	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.2	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3	4.0	4.3	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.3	4.6
問7	身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	3	4.1	4.3	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.4	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	3	4.6	4.4	4.5
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	4.0	4.4	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.5	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.6	4.4
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.4	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	3	4.2	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.4	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	13
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		2.4	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.6	12
4 事業所が近くにあること。		1.2	10
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		0.0	13
6 利用料金が適正なこと。		2.4	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.8	9
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		0.0	13
9 担当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	7.9	6
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		15.8	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		1.2	10
12 看護師がよく相談にのってくれること。	1	12.1	5
13 緊急時にも対応できること。	2	15.8	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。	3	16.4	2
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	22.4	1
16 看取りケアができること。		0.0	13

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360190116	てっく訪問看護ステーション

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.6	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.6
問7	身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.4	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.5	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.6	4.2	4.5
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.3	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.4	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.2	4.4
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.3	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.0	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.3	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

今回も有意義なご意見を伺うことができました。今回の結果を今後の事業所運営に反映してきます。

## 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 口こみで評判が良いと言われていること。		2.9	13
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		4.5	10
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4 事業所が近くにあること。		6.2	7
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.9	13
6 利用料金が適正なこと。		4.2	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.9	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		10.4	4
9 担当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	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	5	6.5	6
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.9	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。	4	11.0	3
13 緊急時にも対応できること。	3	10.1	5
14 看護師の知識・技術が高いこと。	2	5.5	8
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	12.0	2
16 看取りケアができること。		1.0	15

## 令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360190132	訪問看護ステーション太陽・千種

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3	4.0	4.3	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.6	4.6
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.7	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.6	4.5	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0	4.8	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.6	4.7
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.5	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.5	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.4	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

この一年、コロナ禍の中、別居のご家族がなかなか会えない状況になっていることを考え、別居家族への情報提供に力を入れてきたことが、別居家族からの高評価につながったのだと思います。医師や関係事業所との連携について、ご利用者様が実感できるよう、ご利用者様の訴えや状態説明を関係事業所に行くとともに、その経過や結果を記録に残すことで、訪問看護だけでなく医療・介護サービス全体で支えていることを感じて頂き安心して生活を継続でき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 口こみで評判が良いと言われていること。		0.3	14
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	1	4.8	11
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4 事業所が近くにあること。		7.0	6
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.8	11
6 利用料金が適正なこと。		5.1	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.7	8
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		4.1	13
9 担当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	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	5	8.9	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.4	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。		6.7	7
13 緊急時にも対応できること。		14.3	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。	3	7.6	5
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.5	1
16 看取りケアができること。		0.0	15

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360190256	訪問看護ステーションあんじゅ

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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	4.0	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	4.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	3.8	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.6
問7	身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.3	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.6	4.0	4.5
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.3	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.8	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.0	4.4
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	3.8	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.0	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	4	4.1	3.8	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	3.8	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.5	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	93.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	26.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

お忙しい中、評価事業にご参加いただきありがとうございます。皆様からご評価をいただきましたところはより良く、ご不満に感じられているところは、改善し、ご利用者様、ご家族様が安心して生活を送っていただけますよう、良いサービスを提供できるようスタッフ一同、努めて参ります。今後ともどうぞよろしくお願い致します。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		3.4	9
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	4	0.0	10
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	10
4 事業所が近くにあること。		8.5	7
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		0.0	10
6 利用料金が適正なこと。		13.6	3
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	10
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		0.0	10
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	10.2	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		5.1	8
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		0.0	10
12 看護師がよく相談にのってくれること。		20.3	1
13 緊急時にも対応できること。	2	13.6	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。		15.3	2
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	10.2	5
16 看取りケアができること。	3	0.0	10

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360190389	訪問看護ステーションまはろ

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？	5	4.3	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.1	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.3	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.6
問7	身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.3	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.2	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.6	4.1	4.5
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	4.0	4.3	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.4	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.5	4.4
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.2	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	3.8	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	75.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

施設内訪問ということもあり、現在、新型コロナウイルス感染対策での面会制限や自粛などもあり、ご家族とのコミュニケーションが少なくなっている。状態が安定している利用者であっても、現在の状態や訪問時の様子などを説明をすることができるように心がけていきたい。また、定期的に、本人やご家族の意向を確認しながら、サービスを提供する側の自己満足とならないように常に利用者本位となるように心がけていきたい。

## 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 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	14
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		12.4	3
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	14
4 事業所が近くにあること。		1.1	13
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.8	10
6 利用料金が適正なこと。		3.9	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		3.4	9
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	4.5	6
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	2.8	10
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.5	6
12 看護師がよく相談にのってくれること。		11.2	5
13 緊急時にも対応できること。	2	16.3	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。		12.4	3
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.5	1
16 看取りケアができること。	5	2.2	12

## 令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360390013	愛生訪問看護ステーション

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	-	4.5
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	5	4.0	-	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	-	4.6
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	-	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	-	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	-	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.6	-	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	-	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.2	-	4.7
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	-	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	-	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	-	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	-	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	-	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	-	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	-	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.3	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	1	6.4	6
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.4	14
4 事業所が近くにあること。		4.4	11
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		5.1	9
6 利用料金が適正なこと。		4.7	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.7	13
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		7.4	5
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		14.5	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	2	10.5	4
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.1	12
12 看護師がよく相談にのってくれること。		12.2	3
13 緊急時にも対応できること。	4	5.7	8
14 看護師の知識・技術が高いこと。	3	6.1	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	14.5	1
16 看取りケアができること。		0.0	16

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360390021	北医療生協訪問看護ステーション

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.0	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	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.7	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.6
問7	身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.5	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.6	4.3	4.5
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.8	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.7	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.7	4.4
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	28.3%	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	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。

個人情報取り扱いの説明は毎回点数が低いため、契約時慎重に説明していましたが、高齢者には「個人情報」という言葉そのものがなじみがなく、理解しづらいと思われます。そのため今後は「個人情報」という部分を「生年月日や自宅の場所や家庭環境」等高齢者にでもなじみのある伝え方に代えて説明していきます。「自立支援の考え方」も利用者、家族の方にはまだまだ浸透していかない考え方と思われます。昔ながらの「やっもらうサービス」というのが根本的にあるため、特に同居のご家族についての認識や理解が難しいと思われます。これに関しては、看護を提供するサービス側から、自立を促す必要性を伝えていく必要があると考えられます

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		4.1	9
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4 事業所が近くにあること。		7.0	7
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		3.8	10
6 利用料金が適正なこと。		2.0	12
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.6	14
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		2.3	11
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	8.4	6
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	2	14.8	2
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.9	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。	3	9.9	5
13 緊急時にも対応できること。	4	13.0	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。		11.0	4
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.4	1
16 看取りケアができること。		0.9	13

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360390039	名古屋市北区訪問看護ステーション

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.8	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.6
問7	身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.6	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.6	4.4	4.5
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.7	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.7	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.0	4.4
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.3	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.1	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.5	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	21.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

問1、問2の契約書や重要事項の説明、苦情相談窓口の説明については、全体平均より低い結果となってしまいました。初回で慌ただし中、説明することも多いためと考えています。契約の時間をしっかりいただき、今まで以上に丁寧な説明を心がけていきたいと思います。問13のかかりつけ医の相談、報告についても全体より低かったため、実際に看護師が行っていることが利用者様・ご家族にご理解いただけるように、私たちの看護を言語化し伝える努力をしていき、連携をはか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		0.9	14
2		2.4	11
3		0.6	15
4		2.6	10
5		2.1	12
6		4.7	8
7		3.2	9
8		2.1	12
9		10.3	3
10	5	8.2	5
11		6.8	7
12	2	15.6	2
13	4	8.8	4
14	3	7.1	6
15	1	24.7	1
16		0.0	16

## 令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360390294	訪問看護ステーションこのみ

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	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	4.4	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.4	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	5.0	4.5
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	5.0	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.7	4.6
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.9	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.6	4.7	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	2	4.0	4.9	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	3	4.2	4.9	4.7
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.8	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	4.4	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	5.0	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.4	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.4	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	4.9	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	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	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。

今年度もユーザー様の評価は苦情窓口の説明が不足しており十分なご理解を頂けませんでした。説明時にご理解を頂けているか確認を取りながらご説明することで改善していけたらと思っております。

## 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 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	13
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		0.8	11
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	13
4 事業所が近くにあること。		0.0	13
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		0.8	11
6 利用料金が適正なこと。		4.2	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.7	10
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	3	0.0	13
9 担当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	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	2	15.0	4
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.3	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。	5	17.5	2
13 緊急時にも対応できること。		17.5	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。		5.8	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.2	1
16 看取りケアができること。		3.3	8

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360390419	訪問看護ステーション・リハビリテーションしあわせ

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.7	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	3.8	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3	4.0	4.4	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.6
問7	身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.3	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.5	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.6	4.2	4.5
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	4.0	4.3	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.2	4.3	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	3.9	4.4
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.2	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.1	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.0	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.4	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	16.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

事例検討会を開き、会社全体で情報を共有できる時間を今以上に作るようにしていく。問合せなどには即対応できるように、報連相を徹底することと、接遇マナーについても学んでいく。
--

## 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		0.4	15
2		2.8	10
3		2.4	11
4		2.4	11
5		3.9	8
6		1.6	14
7		6.3	7
8		2.0	13
9		10.2	4
10		8.7	6
11		3.1	9
12	5	13.0	2
13	3	10.6	3
14	4	9.4	5
15	1	23.2	1
16	2	0.0	16

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360490029	名古屋市西区訪問看護ステーション

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	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？	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	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.7	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.6
問7	身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.8	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.6	4.6	4.5
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.8	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.2	4.9	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.3	4.4
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.3	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.6	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	4.6	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.6%	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。

苦情受付窓口や個人情報保護についての説明は、契約時、時間をかけてゆっくり丁寧に説明するよう心掛けます。また、ご利用者様、ご家族様の相談、苦情等に対し迅速に対応させていただきます。個人情報、「同意なし」に他人へ話さない事についてわかりやすく説明します。訪問日だけでなく、訪問日以外の日にも、ご本人、ご家族に気をつけて頂くことを、優しく丁寧に話しさせていただきます。また、主治医への報告、相談ならびに他事業所との連絡を密にし、より一層の連携に努め、ご家族、ご利用者様が安心して在宅生活を送れるように支援していきます。

## 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 口こみで評判が良いと言われていること。		1.8	13
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	1	6.3	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.5	14
4 事業所が近くにあること。		7.5	6
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.5	12
6 利用料金が適正なこと。		4.3	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.5	11
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	2	1.0	15
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		13.5	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	11.0	4
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.5	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。		13.0	3
13 緊急時にも対応できること。		10.8	5
14 看護師の知識・技術が高いこと。		5.3	8
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	13.5	1
16 看取りケアができること。	5	0.0	16

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360590018	珪山会大門訪問看護ステーション

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.6	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.6
問7	身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.3	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.6	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.6	4.5	4.5
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.6	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.4	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.4	4.4
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.5	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.5	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	23.5%	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	48	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

貴重なご意見・ご指摘を頂き、ありがとうございます。評価が低い「苦情受付窓口の説明」については、契約時に留意して説明させていただきます。今回、頂きましたご意見・ご指摘をもとに、より良いサービスの提供に努めていきたいと思っております。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.2	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		9.0	5
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.7	12
4 事業所が近くにあること。		5.5	7
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		1.4	14
6 利用料金が適正なこと。		4.3	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.5	13
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		3.8	11
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	14.9	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	2	11.5	4
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.4	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。		11.8	3
13 緊急時にも対応できること。	5	8.0	6
14 看護師の知識・技術が高いこと。	4	5.1	8
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.6	1
16 看取りケアができること。		0.3	16

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360590026	名古屋市中村区訪問看護ステーション

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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	3.6	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	3.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.7	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.6
問7	身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	4	4.6	4.6	4.5
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	4.0	4.8	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.6	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.4	4.4
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.5	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	3	4.2	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	3	4.1	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	23.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

<p>苦情相談窓口や個人情報保護に関する説明が出来ていないのご意見を頂きました。契約時の説明は分かり易く、簡潔、丁寧を心掛けます。訪問に際しては時間厳守が出来ていないのご意見がありました。個々の時間管理を徹底しご迷惑をおかけすることがないように心がけます。言葉使い身だしなみにも留意し、ご家族様の体調等にも気を配ります。日々スタッフ間で情報共有し、主治医・ケアマネジャーなど多種職とも連携を図り、地域と関わりながら、安心してご自宅で療養ができる環境を整えていけるよう、スタッフ一同、日々努力を重ねてまいります。</p>
---

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		3.3	9
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4 事業所が近くにあること。		2.4	10
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		1.5	12
6 利用料金が適正なこと。		1.2	13
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.4	10
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	5	5.7	8
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.3	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	6.3	7
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.5	6
12 看護師がよく相談にのってくれること。	4	22.6	1
13 緊急時にも対応できること。		9.5	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。	2	10.4	3
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.6	2
16 看取りケアができること。		0.3	14

## 令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360590034	ますこ訪問看護ステーション

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.5
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.8	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.6
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.8	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	4	4.6	4.5	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.7	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.9	4.7
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.7	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.4	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.3	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.7	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.5	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

重要な部分は印象に残るように説明する努力はしていますが、契約に関する設問の評価が低いです。今後は、契約書の内容とレイアウトの見直しも検討していきます。サービス別設問では、御家族から高い評価を頂いております。介護者への介護指導や不安の軽減・体調確認などは、訪問看護師としての重要な役割と認識して行動しております。今後も継続していきます。また、利用者御本人にも同様の評価が得られるよう、個別性を重視した対応を行っていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		2.5	12
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	1	4.9	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.3	15
4 事業所が近くにあること。		3.4	10
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		1.5	14
6 利用料金が適正なこと。		0.0	16
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.7	8
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		3.7	8
9 担当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	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	11.7	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.9	6
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	18.8	1
13 緊急時にも対応できること。		10.2	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。		3.1	11
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	18.2	2
16 看取りケアができること。		2.2	13

## 令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360590364	ななよう訪問看護リハビリステーション中村

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

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	---	4.3	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	---	4.3	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	-	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.3	-	4.5
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	---	4.0	-	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.2	-	4.6
問7 身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	---	4.1	-	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	---	4.3	-	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	---	4.2	-	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	---	4.6	-	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	---	4.0	-	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	---	4.2	-	4.7
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	---	4.5	-	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	---	4.4	-	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.3	-	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	---	4.2	-	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	---	4.1	-	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	4.1	-	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---	4.0	-	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？	---	4.1	-	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	22	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	36.4%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1		0.0	14
2		11.5	2
3		4.6	9
4		11.5	2
5		4.6	9
6		8.0	6
7		5.7	8
8		6.9	7
9		13.8	1
10		4.6	9
11		0.0	14
12		10.3	4
13		9.2	5
14		4.6	9
15		4.6	9
16		0.0	14

## 令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360590372	ケアーズ訪問看護リハビリステーション中村

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.8	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.5
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.7	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.6
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.4	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.4	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.6	4.3	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.5	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.7	4.7
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.1	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.1	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.3	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.1	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.9	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.1	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	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	71.4%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

「サービスを提供するうえで重要だと思うもの」の項目を通じ、あらためて利用者様が看護師に1番に求めるものが「安心感」であることを実感しました。スタッフ一同、今後も利用者様との日々の関わりを大切に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 口こみで評判が良いと言われていること。		0.8	13
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	4	4.6	10
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4 事業所が近くにあること。		0.4	15
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		5.8	7
6 利用料金が適正なこと。		5.8	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.8	13
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		5.8	7
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		12.5	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		6.7	6
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	9.2	5
12 看護師がよく相談にのってくれること。		13.3	2
13 緊急時にも対応できること。	3	10.8	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。	1	3.8	11
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.3	1
16 看取りケアができること。		3.3	12

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360690016	名古屋市東・東訪問看護ステーション

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.3	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？	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	5	4.0	4.8	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.6
問7	身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.6	4.7	4.5
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0	4.8	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.2	4.7	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.7	4.4
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.5	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.5	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	4.6	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

今回の結果で、苦情受付窓口の説明が不十分とのご指摘を受けました。契約時には印をつけてわかりやすく説明します。具合が悪くなった時の適切な対応や、訪問のない日に気をつけることへの助言、およびご自身の健康に対する不安の軽減ができていないとのご意見がありました。現在行っているケアの見直しを行い、訪問時には丁寧でわかりやすい説明を行い、常に安心して日常生活を送ることができるような支援に努めます。今後も主治医やケアマネジャー、他事業所との連携強化を推進します。スタッフ一同自己研鑽に努め、24時間緊急対応では迅速に対応できるよう体制を強化していきます。

## 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		2.5	14
2		6.4	7
3		2.2	15
4		3.0	11
5		3.9	9
6		2.8	13
7	5	3.0	11
8		3.9	9
9		8.6	5
10	1	11.6	3
11		5.3	8
12	2	11.9	2
13	3	8.0	6
14		11.1	4
15	4	15.5	1
16		0.3	16

## 令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360690073	エデン訪問看護ステーション

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	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	3.6	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.5
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.8	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.2	4.8	4.6
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	3	4.1	4.6	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.9	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	4	4.6	4.9	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0	4.9	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.9	4.7
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.6	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.8	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.8	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.8	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.6	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

全体的に平均よりいいとの評価を受けまし。とても嬉しく思います。ありがとうございました。苦情相談窓口の説明が分かりにくいとの評価でした。苦情がないように努めていますが、相談する窓口がわからず伝えることが出来ていなかったとすると申し訳なかったと思います。今後は、もう少しわかりやすく契約書等に表示すると共に、説明もしていきたいと思います。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		2.7	10
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		4.0	8
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4 事業所が近くにあること。	5	2.7	10
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.0	12
6 利用料金が適正なこと。		8.0	5
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.0	8
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		0.7	14
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		6.7	6
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	13.3	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		2.0	12
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	20.0	1
13 緊急時にも対応できること。	1	13.3	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。	3	4.7	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。		15.3	2
16 看取りケアができること。		0.7	14

## 令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360790014	かわな訪問看護ステーション

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

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	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	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.5
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.8	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.6
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.5	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	4.4	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.6	4.2	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.4	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.2	4.3	4.7
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.2	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.2	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.1	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.9	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.2	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	17.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

病院連携・看護師対応については自己評価とユーザー評価に差はみられないが、「看護師の技術や対応に差を感じる」と、ご意見をいただいたことから看護師の知識・技術の標準化に努めたいと考える。事業所内においては、定期ミーティング・面談などで知識技術の習得状況の確認と、問題点や不安点を解決に導くとともに、課題発見と解決力向上を目的に事例検討を実施したい。また、事業所外では同行訪問を活用し業務手順や接遇スキルの評価、外部カンファレンスでは医療機関および他サービス事業者との関係構築を学ぶなど知識・技術の標準化と向上の実現を図りたい。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		9.6	5
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4 事業所が近くにあること。	5	4.8	6
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.8	6
6 利用料金が適正なこと。		3.0	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.2	13
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		4.8	6
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		4.8	6
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	1	17.0	1
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.0	11
12 看護師がよく相談にのってくれること。	3	13.3	4
13 緊急時にも対応できること。		14.1	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。	4	4.1	10
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	13.7	3
16 看取りケアができること。		0.7	14

## 令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360790022	名古屋市昭和・瑞穂訪問看護ステーション

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

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	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	4.2	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.5
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.8	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.6
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	3	4.1	4.7	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	4	4.6	4.7	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	4.0	4.8	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.8	4.7
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.6	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.5	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.6	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.3	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.4	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	16.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

別居家族様の平均評価が低く、利用者様・同居家族様の評価点数との間に差異がある事がわかりました。別居家族様にも安心してサービスが利用できるということが伝わるよう、必要時は連絡する等努めていきます。事業者と利用者の意識の差の項目では、1位から5位までの順位に大きな差はありませんでした。しかし利用者様が2位に「看護師がよく相談にのってくれること」を選ばれていましたが、事業所の自己評価は5位でした。この結果を真摯に受け止めて、個々の看護師が、利用者様・ご家族様の訴えを傾聴し、安心した療養生活を送れるよう支援していきます。

## 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 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		4.9	9
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4 事業所が近くにあること。		6.5	7
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		1.2	13
6 利用料金が適正なこと。		3.7	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.8	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		3.4	11
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		12.7	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	2	12.7	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.2	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。	5	13.9	2
13 緊急時にも対応できること。	4	10.5	5
14 看護師の知識・技術が高いこと。	3	7.1	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.5	1
16 看取りケアができること。		0.9	14

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360890012	訪問看護ステーション サルビア

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	4.5	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	3.6	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.8	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.6
問7	身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.9	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	4	4.6	4.6	4.5
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0	4.7	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.7	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.5	4.4
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.6	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.9%	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。

①かかりつけ医との連携をしっかりと欲しいというご意見を頂きました。訪問時にご利用様のご様子で、医師との連携が必要なときは、その内容をご利用者様、ご家族様に同意をいただいたうえで、速やかに報告し、スムーズに医師の診察が受けられるよう対応してまいります。②療養上気をつけることなど具体的な案をだしてもらえると助かるというご意見もありました。よりよく療養していただけるよう、ご利用者さまの生活に合わせたご提案をさせていただきます。③契約時の内容がわかりづらいという結果につきましては、説明のとき、文字だけではなく、挿絵を多く取り入れたものを用いてよりわかりやすい工夫をしてまいります。

## 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 口こみで評判が良いと言われていること。		2.8	10
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	2	4.9	8
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4 事業所が近くにあること。		9.3	6
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.6	13
6 利用料金が適正なこと。		2.1	14
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	2.8	10
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		2.8	10
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.4	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	9.6	5
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.1	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。		17.4	1
13 緊急時にも対応できること。	3	10.1	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。		6.5	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.2	2
16 看取りケアができること。		0.3	15

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360890046	訪問看護ステーション 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 全  
社 体  
結 平  
果 均

自 全  
社 体  
結 平  
果 均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.8	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.6
問7	身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.9	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.6	4.7	4.5
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0	4.5	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.6	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.6	4.4
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.3	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.2	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	75.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

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、各専門職の情報の連携に努め、ご利用者様の生活機能の維持・向上に貢献できるサービス提供を目指します。在宅療養を支援するため、医療機関等との情報連携と地域全体でのチームケアの構築に務め、地域包括ケア推進に尽力いたします。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.6	16
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	1	8.3	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.9	15
4 事業所が近くにあること。		2.1	11
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.1	11
6 利用料金が適正なこと。		1.5	13
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.2	14
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		4.0	9
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	9.5	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	2	13.2	2
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.5	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。		12.0	3
13 緊急時にも対応できること。		12.0	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。	5	8.9	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	15.0	1
16 看取りケアができること。		3.1	10

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360890103	ピース訪問看護ステーション瑞穂

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	4.5	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	4.2	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.9	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.9	4.6
問7	身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.6	4.8	4.5
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.8	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.9	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.7	4.4
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.7	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.7	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.7	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.7	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	40	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	26.0%	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	39	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	97.5%	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。

契約書の説明中、個人情報や苦情についても○をつけつつ口頭でも説明をしているが、契約書自体が細かく、説明が長いと理解が難しくなるといけないので、苦痛を与えない様、かいつまんで説明するように心掛けている。今後も状況に合わせて、わかりやすいようご説明をしていく。信頼と安心感を得られるような傾聴の態度が重要で、今後も教育を続けて行く。

## 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 口こみで評判が良いと言われていること。		1.5	13
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	2	6.4	8
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.6	16
4 事業所が近くにあること。		1.1	15
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		1.7	12
6 利用料金が適正なこと。		2.8	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.5	11
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		6.6	7
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	8.5	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	13.4	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	8.5	5
12 看護師がよく相談にのってくれること。		14.9	2
13 緊急時にも対応できること。		5.3	9
14 看護師の知識・技術が高いこと。		9.4	4
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.3	1
16 看取りケアができること。		1.5	13

## 令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360890129	訪問看護ステーション 空

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.5
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.8	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.6
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.6	4.4	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.7	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.7	4.7
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.3	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.4	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.4	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.4	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

いつも契約時に重要事項説明等を分かりやすく説明することを心掛けているが、わかりづらいことがあるようなので、今後はさらに丁寧な説明が出来るように努力します。サービス内容については、利用者様が高い評価を下さっているので、これからもスタッフ全員が自信をもってサービスを提供できるように、自己研鑽に励もうと思います。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1		2.4	11
2		1.9	12
3		0.0	16
4		6.0	8
5		2.7	10
6		1.6	13
7		0.3	15
8	5	6.5	7
9		13.9	2
10	4	12.0	4
11		7.9	6
12	1	13.3	3
13	3	10.6	5
14		5.4	9
15	2	14.4	1
16		1.1	14

## 令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360990010	みなと医療生活協同組合訪問看護ステーションレインボー

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

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.9	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	4.2	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.6	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.6
問7 身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.6	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	4	4.6	4.3	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.7	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.8	4.7
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.5	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.5	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.5	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.7	11
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		1.7	11
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4 事業所が近くにあること。		1.2	13
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		0.0	15
6 利用料金が適正なこと。		4.1	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.5	7
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		0.8	14
9 担当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	14.9	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	11.6	5
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		2.5	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。	1	12.9	4
13 緊急時にも対応できること。	3	14.9	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。		7.9	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.2	1
16 看取りケアができること。		2.1	10

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361090026	名古屋市中川区訪問看護ステーション

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	5	4.0	4.8	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.5	4.6
問7	身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4.1	4.4	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.5	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.6	4.3	4.5
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0	4.5	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.2	4.6	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.1	4.4
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.2	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	4.2	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

苦情受付相談窓口については評価が低い現状です。契約時に説明していますが、沢山の説明の中で、印象に残りにくいいためマーカで印を入れるなど工夫していきます。また自由記載については看護師の対応に安心感や信頼感があると温かいご意見を頂きありがとうございました。24時間対応利用者様のご家族の体調不良時の対応については、説明が不十分で不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後はご家族に対しては担当の看護師が対応していくようにしていきます。今後も、ケアマネジャーや主治医等との連携強化を図り、安心した在宅療養生活を継続していただけるよう支援していきます。

## 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		0.5	16
2		6.0	7
3		1.6	14
4		7.3	6
5		3.5	10
6		3.3	11
7		2.2	12
8	4	2.2	12
9		14.1	2
10	3	8.9	5
11		3.8	9
12	2	11.7	3
13		11.1	4
14	5	4.1	8
15	1	18.7	1
16		1.1	15

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361090133	グリーンナリー訪問看護ステーション

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.7	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.6
問7	身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.3	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.6	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.6	4.5	4.5
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.7	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.2	4.6	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.6	4.4
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.1	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.2	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.1	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.1	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

貴重なご意見ありがとうございました。苦情受付窓口の説明がわかりにくい、サービスを利用することで、健康に対する不安の軽減が実感できないとのご意見もありました。改善できるように、在宅で生活する上での自立支援での観点を再度見直し、サポートできるように対応していきます。皆様から安心した、心配ごとが軽減されたと感じをいただきました。スタッフの知識・技術の向上、相談しやすい環境など継続して在宅生活を支援していきたいと思っております。主治医、ケアマネジャー、各サービスとの連携も引き続き行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		0.3	16
2		4.3	9
3		1.0	15
4		4.3	9
5		4.8	8
6		3.0	13
7		3.8	12
8		7.6	6
9		14.0	1
10	1	11.4	4
11		5.1	7
12	4	12.7	3
13	2	9.1	5
14	5	4.3	9
15	3	12.9	2
16		1.3	14

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361090141	訪問看護ステーションもらいぼし吉津

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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	3.9	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	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.5	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.3	4.6
問7	身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4.1	4.2	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.4	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	4.4	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.6	4.2	4.5
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0	4.4	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.2	4.3	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.3	4.4
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.0	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.1	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

<p>ユーザーのニーズと事業所が考える利用者のニーズに多少のずれがあることに気づきました。主治医やケアマネジャー等関係する人達との連携を更に強化するよう心掛けていきます。全体的に自己評価が高過ぎました。今後はもっと謙虚に考察していきます。</p>
---

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		5.3	7
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		5.9	6
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		2.7	13
4 事業所が近くにあること。		5.1	9
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		1.6	15
6 利用料金が適正なこと。		4.0	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.5	10
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	5	2.7	13
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	14.9	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	6.7	5
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.3	7
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	10.7	4
13 緊急時にも対応できること。		12.0	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。		2.9	12
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.7	2
16 看取りケアができること。		1.1	16

## 令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361090174	ピース訪問看護ステーション

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.5
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	5	4.0	4.9	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.6
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4.1	4.5	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.7	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.6	4.5	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0	4.6	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.2	4.5	4.7
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.5	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.3	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.2	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.5	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	40	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.7%	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	32	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提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。

看護師は手際よく処置できているのか、スタッフにより知識・技術に差があると指摘を頂きました。技術に関しては慣れもある為、技術獲得にむけた指導を。知識については研修や勉強会を開催していき、教育体制を整えていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	14
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		6.9	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	14
4 事業所が近くにあること。		1.5	13
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		3.2	11
6 利用料金が適正なこと。		1.7	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.0	9
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	5	9.9	5
9 担当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	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	2	14.6	2
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	1	5.5	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。	3	10.9	3
13 緊急時にも対応できること。		7.2	6
14 看護師の知識・技術が高いこと。		4.5	10
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	18.4	1
16 看取りケアができること。		0.0	14

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361090323	訪問看護ステーション太陽

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	4.5	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？	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	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3	4.0	4.7	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.6
問7	身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.9	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.6	4.6	4.5
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0	4.8	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.9	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.5	4.4
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.7	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.7	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.7	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

回収率が高く利用者の関心度が分かり良かったと思います。また、全体の評価は概ね良い評価をいただけたと考えます。自由記載には細かい内容で評価をいただきました。この結果をさらに良い看護が提供できるよう一人一人の訪問を大切にしていきたいと思います。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.5	12
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	3	7.9	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.9	14
4 事業所が近くにあること。		4.5	10
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		1.8	11
6 利用料金が適正なこと。		0.9	14
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	16
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		4.8	9
9 担当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	11.2	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	10.6	5
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		9.1	6
12 看護師がよく相談にのってくれること。		12.1	2
13 緊急時にも対応できること。		14.8	1
14 看護師の知識・技術が高いこと。	2	6.9	8
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	11.8	3
16 看取りケアができること。		1.2	13

## 令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361090380	杉の木訪問看護ステーション

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.4	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.4	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.6	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.5
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	5.0	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.9	4.6
問7 身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4.1	4.7	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	5.0	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	4.9	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.6	4.8	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0	4.9	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.2	5.0	4.7
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.8	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.7	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.7	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.5	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	4.8	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	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	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	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今回頂きましたご意見を真摯に受け止め、今後もご利用者様の個々のニーズに合わせ寄りそう訪問看護を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 口こみで評判が良いと言われていること。		4.5	8
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		1.9	10
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4 事業所が近くにあること。		0.4	13
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		0.4	13
6 利用料金が適正なこと。		3.4	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		1.9	10
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		5.2	7
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	5	9.0	5
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	7.1	6
12 看護師がよく相談にのってくれること。	1	22.8	1
13 緊急時にも対応できること。		14.6	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。	4	10.4	4
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	17.2	2
16 看取りケアができること。		1.5	12

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361190016	名古屋市港・熱田訪問看護ステーション

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.6	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.6
問7	身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.3	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.5	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.6	4.5	4.5
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.5	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.4	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.2	4.4
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.1	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.0	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.3	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	38.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

昨年度「訪問のない日に気をつけることなどの助言」「主治医やケアマネジャー、他事業所との連携強化」を主な改善項目として、取り組んできました。しかし、全体平均を上回る結果には至りませんでした。今回の結果から「①契約時や訪問時には身体の状態や気をつけることなどわかりやすく説明し、確認する。②主治医やケアマネジャー、関係者への報連相を適切に行い、事業所内で共有する。③言葉使いや態度、身だしなみの基本姿勢について、スタッフ同士注意し、気づいた点をお互い伝え合う。」を改善に向けてスタッフ全員で取り組みます。また、事業所で定期的実施状況を確認し、ユーザー様の満足度向上に繋がる訪問看護の提供を目指します。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	16
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	5	4.9	9
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.8	15
4 事業所が近くにあること。		6.8	5
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		3.4	11
6 利用料金が適正なこと。		4.9	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		8.3	4
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		1.9	13
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.7	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	5.7	8
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.8	5
12 看護師がよく相談にのってくれること。	3	12.9	2
13 緊急時にも対応できること。		2.3	12
14 看護師の知識・技術が高いこと。	2	6.1	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.6	1
16 看取りケアができること。		1.9	13

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361190081	訪問看護ステーション小碓

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.5	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	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？	3	4.4	4.7	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.9	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.9	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	3	4.1	4.8	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	3	4.2	4.8	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.6	4.8	4.5
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	4.0	4.8	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.9	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.4	4.4
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.8	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.7	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	4.6	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

ご利用者様及びご家族様から貴重なご意見ありがとうございました。前回と比較して、同居のご家族様からかかりつけ医や他事業所との連絡調整・別居のご家族様からサービス全般への満足が低く、ケア内容や主治医や他事業所等と調整や連携した結果を利用者様やご家族様に記録などでお伝えできるよう心がけます。また、利用者様から訪問のない日の助言等の項目が低く、ご不安なことを確認して助言を行い、安心した在宅療養継続の支援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		0.0	16
2		6.7	5
3		2.4	13
4		4.3	10
5		2.4	13
6		3.7	12
7		4.3	10
8		5.5	9
9	4	12.2	2
10	5	6.1	7
11		6.1	7
12	2	10.4	3
13		7.9	4
14	3	6.7	5
15	1	18.9	1
16		2.4	13

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361290014	訪問看護ステーションさくら

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.3	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	4.3	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	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.7	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.6
問7	身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.6	4.5	4.5
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.8	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.9	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.7	4.4
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.5	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.6	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	10.7%	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	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。

利用者様ご家族様からの温かいお言葉に感謝申し上げます。日々の看護・リハビリの質向上への取り組みに対して、高い評価を頂きました。これからも更に精進出来るよう努力していきます。今回その中でも特に苦情相談の窓口等や個人情報の取扱いに関して改善努力を努めた結果よい評価を得られました。今後も契約時以外の時も、定期的に理解されているか説明をしながら取り組んでいきたいと思っております。今後も主治医、介護支援相談員、他在宅介護事業所間の連携を深め、安心して在宅療養継続と自立支援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 口こみで評判が良いと言われていること。		0.3	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		6.3	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		2.7	11
4 事業所が近くにあること。		5.5	9
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		0.8	14
6 利用料金が適正なこと。		1.4	13
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.2	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		5.8	8
9 担当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 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	15.1	2
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.6	10
12 看護師がよく相談にのってくれること。		13.2	3
13 緊急時にも対応できること。	5	11.2	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。	2	7.4	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.7	1
16 看取りケアができること。		0.3	15

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361290030	名古屋市南区訪問看護ステーション

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.5	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	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.9	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.8	4.6
問7	身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.8	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.9	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.6	4.7	4.5
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.8	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.9	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.8	4.4
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.7	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.6	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.8	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.0%	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。

ご利用者、ご家族が安心して在宅での生活を続けていただくために、今後もケアマネジャーや主治医など関連機関としっかり連携を図り支援させていただきます。また、ご利用者、ご家族が話しやすいような雰囲気作りや声かけ、わかりやすい説明、節度ある対応を心がけていきます。コロナ禍でも不安なく療養していただけるよう職員一同自己研鑽に努め、感染対策の実施、感染予防方法の説明や支援を行っていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.6	13
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		9.4	6
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.8	15
4 事業所が近くにあること。		4.2	9
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.1	12
6 利用料金が適正なこと。		2.3	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.6	13
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		3.9	10
9 担当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	15.1	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	14.3	2
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.4	7
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	10.4	5
13 緊急時にも対応できること。		10.9	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。	3	4.4	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.3	2
16 看取りケアができること。		0.3	16

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361290055	医療法人名南会名南訪問看護ステーションきずな

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	---	4.3	4.4	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？	---	4.3	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	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.3	4.5	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	---	4.0	4.8	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.2	4.9	4.6
問7	身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	---	4.1	4.7	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	---	4.3	4.9	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	---	4.2	4.7	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	---	4.6	4.5	4.5
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	---	4.0	4.9	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	---	4.2	4.7	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	---	4.5	4.7	4.4
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	---	4.4	4.5	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.3	4.8	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	---	4.2	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	---	4.1	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---	4.0	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？	---	4.1	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

コロナ禍において、これまでに経験のない状況となりました。訪問看護師が訪問することにより、感染の不安を増大させることのないよう、感染予防を徹底して行っていきます。ご利用になる皆様の生活や介護、医療の不安を丁寧にお伺いし、お力になれるよう看護の質の向上に努め努力して参ります。

## 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 口こみで評判が良いと言われていること。		1.6	13
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		5.5	8
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4 事業所が近くにあること。		7.1	7
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		0.8	15
6 利用料金が適正なこと。		3.2	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.4	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		3.2	10
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.7	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		16.3	1
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.3	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。		8.9	4
13 緊急時にも対応できること。		12.4	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。		8.7	5
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。		14.5	2
16 看取りケアができること。		1.6	13

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361290063	大同訪問看護ステーション

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.6	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.6
問7	身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.6	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.6	4.4	4.5
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.6	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.5	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.1	4.4
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.2	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.4	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	27.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

率直な意見を頂き有難く思っております。前年度に比べて説明事項や連携の項目を中心に全体的に評価が下がる結果となりました。説明の際に利用者・家族にとって、わかりやすい工夫・説明を心掛けていきます。また、実施した支援の内容や連携を利用者・家族にフィードバックする等の対応を実施していきます。業務の見直しを含め、利用者・家族に安心して信頼される支援を行っていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		2.1	14
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		6.4	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		2.3	12
4 事業所が近くにあること。		6.7	6
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.1	14
6 利用料金が適正なこと。		1.3	16
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.8	11
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	5	3.1	10
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		13.1	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	13.3	2
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.3	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。	3	9.2	5
13 緊急時にも対応できること。	2	11.3	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。		4.6	8
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.2	1
16 看取りケアができること。		2.3	12

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361290238	訪問看護ステーション グレースケア

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	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	3.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.7	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	3.9	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.1	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.3	4.6
問7	身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.0	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.0	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	4.2	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.6	4.1	4.5
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.3	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.2	4.3	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.1	4.4
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	3.9	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	3.7	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.0	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.0	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.8	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.7	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	3.9	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	110.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	54.5%	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。

利用開始時には身体面での問題は勿論、金銭的な面での問題を抱えておられる方も多くおられます。施設利用計画時に苦情や不満のある際のルートを明確に患者家族に伝える事、具体的には此方から何かしらの声かけを行う等の配慮が必要と思われます。(話しやすい雰囲気作りの提供等)。又、担当ケアマネへの情報提供、身体異常時の主治医への報告にて指示を仰ぎ、対応をし異常の早期発見に努めていく必要があります。看護技術においてはスタッフ皆が同じレベルで知識や技術提供が出来るよう、職場内カンファレンスを行い患者の情報共有に努め、切磋琢磨し働きかける様務める必要があると考えます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1		0.0	14
2	1	11.8	2
3		0.0	14
4		11.8	2
5		5.2	9
6		16.3	1
7		3.3	11
8	4	5.2	9
9		7.8	6
10	5	10.5	5
11		2.6	12
12		7.2	7
13	3	5.9	8
14		0.0	14
15	2	11.1	4
16		1.3	13

## 令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361390020	名古屋市守山区訪問看護ステーション

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.3	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	3.6	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.5
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.8	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.7	4.6
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.6	4.6	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.8	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.7	4.7
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.6	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.4	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.4	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

「苦情受付窓口について説明ができていますか?」「利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて、説明ができていますか?」の利用者評価が全体平均より低くなっています。契約時は丁寧に説明するように心がけてきましたが、今後ご理解いただけるよう、繰り返し説明していきます。個人情報についても、日頃からの管理方法等も含め正しく取り扱っていくことを徹底します。「看護師の対応に安心感・信頼感があること。」が一番の重要点として、また自由記載欄にも日々の対応について安心感を持って下さっているご意見を頂きました。今後も信頼頂けるよう、事業所全体で研鑽してまいります。

## 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 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	16
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		7.7	6
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.6	13
4 事業所が近くにあること。		3.3	11
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		1.1	14
6 利用料金が適正なこと。		2.7	12
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.8	7
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		3.8	10
9 担当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	10.7	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	7.9	4
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.2	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	15.9	2
13 緊急時にも対応できること。		7.9	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。	4	5.2	8
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.5	1
16 看取りケアができること。		0.5	15

## 令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361390079	訪問看護ステーション紙ふうせん

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？	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	3.9	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	5.0	4.5
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.8	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.6
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.9	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	4	4.6	4.8	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.8	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.7	4.7
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.7	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.7	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.2	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

契約書、重要事項説明書での苦情受付窓口についての説明が事業者評価と比べ低いため、今後もわかりやすい説明を心掛けてまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		2.6	10
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4 事業所が近くにあること。		9.2	6
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		1.0	12
6 利用料金が適正なこと。		1.0	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.5	11
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		4.1	7
9 担当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 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	11.8	4
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		0.5	14
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	10.8	5
13 緊急時にも対応できること。	5	17.4	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。		4.1	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.5	1
16 看取りケアができること。		3.6	9

## 令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361390350	訪問看護かえりえ小幡

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	-	4.5
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	5	4.0	-	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	-	4.6
問7 身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4.1	-	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	-	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	-	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.6	-	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	-	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.2	-	4.7
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	-	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	-	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	-	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	-	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	-	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	-	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	-	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	65.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	14
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		11.5	4
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	14
4 事業所が近くにあること。		1.1	11
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		1.9	10
6 利用料金が適正なこと。		1.1	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.4	13
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		2.6	9
9 担当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 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	13.0	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.8	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	10.7	5
13 緊急時にも対応できること。	5	18.5	1
14 看護師の知識・技術が高いこと。		10.0	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.0	2
16 看取りケアができること。		0.0	14

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361490010	名古屋市緑区訪問看護ステーション

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.2	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.1	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.7	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.6
問7	身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.6	4.3	4.5
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.5	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.4	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.4	4.4
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.5	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.2	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.1	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

新型コロナウイルス感染症の拡大により、看護師は手指衛生やマスク着用、換気等の徹底など、感染予防に対して注意していますが、予防方法の説明が不足していることがわかりました。今後は、口頭での説明だけではなく、視覚的にも理解できるように紙面や図を用いた方法での説明を取り入れていきます。看護師がよく相談にのってくれると感じていただけるように、訪問時には、話やすい雰囲気を作り、困っていることや不安なことの傾聴に努めます。サービス向上に向けて、全職員が一丸となり自己研鑽に取り組み、利用者様の在宅療養生活がより安心していただけるよう支援を行っていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	16
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		7.2	6
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.6	13
4 事業所が近くにあること。		7.5	5
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		5.3	10
6 利用料金が適正なこと。		3.8	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.2	6
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		1.3	14
9 担当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	14.2	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	2	8.2	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.4	11
12 看護師がよく相談にのってくれること。		8.2	3
13 緊急時にも対応できること。	3	6.9	8
14 看護師の知識・技術が高いこと。	4	6.3	9
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.0	1
16 看取りケアができること。		0.9	15

## 令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361490044	訪問看護ステーションぼぼ

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

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	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	3.6	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.5
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.9	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.5	4.6
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.2	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.6	4.1	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0	4.7	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.7	4.7
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.4	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.1	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	3.7	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.6	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

良い評価をいただいた項目については、今後も維持・向上に努めます。訪問時の状態や状況から予測される病状の変化や助言は、今以上にわかりやすい言葉や方法でお伝えします。また、きちんと伝わったか、役立ったかの確かめも更に丁寧に行っていきます。感染予防の説明についても同様に行い、安心して在宅生活を続けていただけるよう努めます。評価いただいた結果を真摯に受け止め、改善していきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1		0.0	14
2		4.7	9
3		1.7	13
4		10.4	4
5		4.3	10
6		2.3	12
7		0.0	14
8		4.3	10
9	5	7.4	8
10	4	8.0	7
11		9.0	6
12	2	10.4	4
13		11.0	3
14	3	12.4	2
15	1	14.0	1
16		0.0	14

## 令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361490077	ゆうな訪問看護ステーション

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	---	4.3	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	---	4.3	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	-	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.3	-	4.5
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	---	4.0	-	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.2	-	4.6
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	---	4.1	-	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	---	4.3	-	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	---	4.2	-	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	---	4.6	-	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	---	4.0	-	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	---	4.2	-	4.7
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	---	4.5	-	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	---	4.4	-	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.3	-	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	---	4.2	-	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	---	4.1	-	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	4.1	-	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---	4.0	-	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？	---	4.1	-	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	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	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		1.7	13
2		10.8	5
3		2.5	11
4		0.0	15
5		12.5	4
6		5.8	7
7		3.3	9
8		4.2	8
9		9.2	6
10		0.8	14
11		3.3	9
12		14.2	2
13		13.3	3
14		2.5	11
15		15.8	1
16		0.0	15

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361490192	訪問看護ステーション太陽・緑

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.4	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.6	4.6
問7	身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4.1	4.7	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.8	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	4.9	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.6	4.5	4.5
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0	4.8	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.2	4.8	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.5	4.4
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.2	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	73.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

全体に事業所側の評価より、利用者様・ご家族からの評価が低くなりました。この差を謙虚に受け止め、利用者様の立場になり納得して頂ける説明やサービスが提供できるよう努めます。訪問時間は、極力お約束した時間で訪問できるよう努力いたします。

## 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 口こみで評判が良いと言われていること。		1.6	13
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		3.5	9
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.6	13
4 事業所が近くにあること。		7.3	6
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.2	12
6 利用料金が適正なこと。		0.6	15
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.5	9
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		5.4	8
9 担当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	9.6	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	1	8.0	5
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		2.9	11
12 看護師がよく相談にのってくれること。		13.7	3
13 緊急時にも対応できること。	5	14.0	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。	3	6.7	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	19.1	1
16 看取りケアができること。		0.3	16

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361490317	ナースステーション わごころ

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	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	3.5	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.1	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	4.1	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4.1	3.9	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.0	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	4.0	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.6	3.7	4.5
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.0	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.3	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.1	4.4
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	3.9	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.0	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	3.7	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.1	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	3.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	3.9	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

看護師間でのショートミーティングや連携は以前に比べるととれるようになっていきます。ただ、ご利用者様の楽しみのある支援ができていないかと言うとまだまだできていない事があります。利用者様の自立支援の考え方に基づいたサービス提供については、利用者様にお伝えしてもやって欲しいばかりの利用者様が多く自立につなげる事は厳しいのが現状です。今後も利用者様の喜びに繋がるような支援ができるように多職種との連携をはか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 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	14
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	5	3.6	10
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	14
4 事業所が近くにあること。		5.1	9
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		1.0	13
6 利用料金が適正なこと。		7.7	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		2.1	11
9 担当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	7
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		14.4	2
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.2	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。	3	11.8	5
13 緊急時にも対応できること。		12.3	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。	4	12.3	3
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.9	1
16 看取りケアができること。	2	1.5	12

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361590033	医療法人香徳会かしのき訪問看護ステーション

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.1	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	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.3	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.8	4.6
問7	身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.4	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.6	4.7	4.5
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.7	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.6	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.6	4.4
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.4	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	35.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

多くの貴重なご意見ありがとうございました。契約書・重要事項説明書・個人情報保護・苦情窓口の説明については事業所内で話し合い、研修を行い全てのスタッフがわかりやすく的確に説明できるよう取り組みました。また、コロナ禍でもあり、ご家庭での感染予防についても再度周知させていただきました。ご相談を受けた事項についてはスタッフはもとより、かかりつけ医・ケアマネなど多職種と連携を取り素早く適切に対応できるよう心掛け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		0.0	15
2	2	5.2	7
3		0.0	15
4		4.2	9
5		2.2	11
6		2.0	12
7		3.0	10
8		5.0	8
9		13.7	4
10	3	15.2	1
11	4	1.7	13
12		11.7	5
13		13.9	3
14	5	6.7	6
15	1	14.7	2
16		0.7	14

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361590041	名古屋市名東区訪問看護ステーション

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.7	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.6	4.6
問7	身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.5	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	3	4.2	4.8	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.6	4.5	4.5
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	4.0	4.7	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	3	4.2	4.8	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.4	4.4
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.4	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	3	4.2	4.2	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	3	4.1	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	4.5	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	48.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価においては、訪問看護を利用したことで在宅療養に対する不安が軽減でき安心して過ごせるようになったという評価をいただきました。反面、スタッフの知識や技術、対応についての継続指導の必要性についてご指摘をいただきました。私共専門職は、終生自己研鑽に努めるべき職業であることを再認識し、今まで以上に自己研鑽に励み、ご利用様が安心していただけるような対応をめざしていきます。契約時、日々の訪問時には声掛けや一つ一つの説明についてもわかりやすく話すことを心掛け、ご理解いただけたかを確認しながらすすめていきたいと思っております。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		4.7	10
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		7.0	8
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		2.1	14
4 事業所が近くにあること。		3.4	11
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		0.8	15
6 利用料金が適正なこと。		2.8	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.3	13
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		6.2	9
9 担当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	10.1	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	8.0	5
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.3	7
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	13.2	1
13 緊急時にも対応できること。	3	12.7	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。		7.8	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	11.4	3
16 看取りケアができること。		0.3	16

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361590066	訪問看護ステーション愛

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.3	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	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.8	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.6
問7	身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.6	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.6	4.5	4.5
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.8	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.8	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.8	4.4
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.5	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.8	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.6	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	21	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	70.0%	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	81.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今年度は、新型コロナウイルス感染予防のため施設・病院の面会制限があり、いつでも顔が見える在宅療養・在宅看取りのご要望が増えました。利用者様もさることながら、介護者の方の不安についてのご回答が多く見受けられました。傾聴に努め、厚労省やマスコミからの情報を、内容を吟味しわかりやすいご説明と、個々のご家庭の療養環境に沿った実践的な対策方法をお勧めするようにしています。移動制限で往来困難になったご家族様から「母の健康状態の報告が欲しい」といただき、離れて暮らすご家族様のご要望にも対応させていただきます。「少しでも気持ちを楽しませて下さる看護師さんは大切です」とのご期待にお応えできるよう、精励いたします。

## 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 口こみで評判が良いと言われていること。		0.8	14
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	5	5.8	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4 事業所が近くにあること。		5.0	9
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.9	11
6 利用料金が適正なこと。		5.8	7
7 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。		2.5	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		4.6	10
9 担当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	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	9.6	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		1.7	13
12 看護師がよく相談にのってくれること。	3	9.6	3
13 緊急時にも対応できること。	2	14.2	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。		7.9	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.0	1
16 看取りケアができること。		0.4	15

## 令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361590173	かざぐるま訪問看護事業所

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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？	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？	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.3	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.6
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	5.0	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	4	4.6	4.3	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.7	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	5.0	4.7
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.7	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.0	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.3	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.7	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.3	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	3	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	10.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

自由記載欄にて、ご利用者はもちろん、ご家族とも、報告連絡相談を常に心がけて細やかに連絡することが大切であり、信頼関係につながる、ということ、あらためて実感しました。その行動が、事業所の姿勢や心構えにつながり、安心して任せていただける看護事業所の評価につながります。今後も今まで以上に意識をして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		0.0	9
2	1	0.0	9
3		0.0	9
4		0.0	9
5		2.2	8
6		0.0	9
7		8.9	4
8		6.7	6
9		15.6	3
10	4	6.7	6
11		0.0	9
12	5	17.8	2
13		8.9	4
14	2	0.0	9
15	3	33.3	1
16		0.0	9

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361590231	北医療生協 東部訪問看護ステーション

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	-	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	-	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	-	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	-	4.6
問7	身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	-	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	-	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	-	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.6	-	4.5
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	-	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	-	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	-	4.4
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	-	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	-	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	-	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	-	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	-	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	16
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		8.3	5
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		2.3	14
4 事業所が近くにあること。	5	7.3	6
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.8	12
6 利用料金が適正なこと。		3.4	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.8	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		4.4	9
9 担当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 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		10.9	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.4	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	7.0	7
13 緊急時にも対応できること。	3	7.0	7
14 看護師の知識・技術が高いこと。		13.7	2
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.5	1
16 看取りケアができること。		0.3	15

## 令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361590272	ピース訪問看護ステーション名東

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、[-]

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.5	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.9	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.5
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.6	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.6
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.3	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.6	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	4	4.6	4.2	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.4	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.6	4.7
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.4	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.2	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.1	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.3	4.4

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	29.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

苦情相談窓口や個人情報保護についての説明は、他のサービスのご契約などでお時間を頂く中での説明となる事も多く、また、ご契約時後半でお話する事もあり、配慮が必要であると感じ改善して参ります。一方スタッフが話しやすい雰囲気であるとの評価を頂きました。ありがとうございます。引き続きより良い関係作りに努めます。ご利用者様、ご家族様より頂いた貴重なご意見を今後を活かし、安心して在宅生活を送る事ができるようサポートして参ります。

## 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 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	14
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		5.7	8
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	14
4 事業所が近くにあること。		3.3	13
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.3	11
6 利用料金が適正なこと。		4.7	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		9.0	6
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	3	9.7	4
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	10.3	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		9.3	5
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	3.7	12
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	8.3	7
13 緊急時にも対応できること。		5.7	8
14 看護師の知識・技術が高いこと。		10.0	3
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.0	1
16 看取りケアができること。		0.0	14

## 令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361590439	ナースステーション名東

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

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	-	4.5
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	-	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.2	-	4.6
問7 身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4.1	-	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	-	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	-	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.6	-	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0	-	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.2	-	4.7
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	-	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	-	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	-	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	5	4.1	-	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	-	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	-	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		3.0	11
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		8.2	4
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4 事業所が近くにあること。		5.6	8
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	3	3.0	11
6 利用料金が適正なこと。		0.7	15
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.7	6
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		2.2	14
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	7.5	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	5	3.7	10
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.6	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。		14.2	2
13 緊急時にも対応できること。		9.7	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。	1	6.0	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.6	1
16 看取りケアができること。		3.0	11

## 令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361690023	名古屋市天白区訪問看護ステーション

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	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	4.1	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.5	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.2	4.7	4.6
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.6	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.6	4.6	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	4.0	4.6	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.8	4.7
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.6	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.6	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	3	4.1	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.4	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	65.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

「訪問時に約束の時間通りに来ますか?」「気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?」の項目が全体平均より低い評価でした。スケジュールを見直し、訪問の約束の時間に余裕をもって訪問できるようにします。そして、訪問時に気軽に相談できる雰囲気作りをするために、対人対応向上のためのコミュニケーション術、聴く力等の研修を職員全員が受講し相談援助能力を向上させていきます。ご利用者やご家族が安心して在宅療養生活を続けていく為に主治医、ケアマネジャー、他の事業所等に電話やファックスでリアルタイムに連絡を取り合います。苦情受付窓口の説明がわかりにくいというご意見がありましたのでマーカーで線を引き説明していきます。

## 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 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		6.4	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4 事業所が近くにあること。		4.5	8
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.7	9
6 利用料金が適正なこと。		1.3	14
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		2.7	9
9 担当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 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	9.6	5
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		2.4	11
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	13.1	3
13 緊急時にも対応できること。	3	18.4	1
14 看護師の知識・技術が高いこと。	5	7.5	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.5	2
16 看取りケアができること。		1.9	12