

令和5年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？
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？
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？
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？
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？
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？
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	26.1%	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	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年度は回答率100%で多くの貴重なご意見をいただくことができました。契約時の重要事項説明や苦情受付窓口については、わかりにくい点がないよう書面を明確に表示しながら、丁寧に行います。個人情報の取り扱いについては細心の注意を払って対策をしていますが、より具体的でわかりやすい説明に心掛けていきます。感染予防は流行時以外にも一年を通じて対策を行うとともに、利用者様個々に応じた方法を説明させていただきます。ご意見をいただきました主治医との連携については、内容を真摯に受け止め、自らの役割を果たしていきます
--

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。

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。	8.6	6
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。	3.8	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。	3.0	11
6	利用料金が適正なこと。	5.6	8
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1.5	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。	5.1	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	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	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。	2.5	12
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	2
13	緊急時にも対応できること。	5	7
14	看護師の知識・技術が高いこと。	10.1	3
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	1
16	看取りケアができること。	0.8	16

令和5年度名古屋市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ぽぽ

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？
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？
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？
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？
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？
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ませんか？
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。	9.3	4
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	1.5	12
4	事業所が近くにあること。	6.2	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。	1.0	13
6	利用料金が適正なこと。	0.5	14
7	個人情報等を絶対に外にももらさないこと。	2.1	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。	5.7	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。	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。	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。	9.3	4
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	1
13	緊急時にも対応できること。	4	6
14	看護師の知識・技術が高いこと。	4.1	10
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	2
16	看取りケアができること。	0.5	14

令和5年度名古屋市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？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
- 問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？
- 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？
- 問7 身体状況について、わかりやすく説明がされていますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.2	4.2	4.2
4	4.3	3.4	4.0
4	4.4	4.1	4.3
4	4.3	4.5	4.6
4	3.9	4.7	4.6
4	4.2	4.7	4.7
4	4.1	4.5	4.5
4	4.2	4.6	4.7
4	4.1	4.6	4.7
4	4.4	4.4	4.4
4	4.1	4.7	4.6
4	4.3	4.6	4.7
4	4.6	4.4	4.5
4	4.3	4.4	4.4
4	4.3	4.5	4.7
4	4.2	4.4	4.3
4	4.1	4.4	4.4
4	4.1	4.2	4.4
4	4.0	4.2	4.3
4	4.0	4.2	4.5

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	84.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

御意見ありがとうございます。わかりやすい説明を心掛け、満足されるサービスの提供ができるよう努めます。事業所内で統一したサービス内容が提供できるよう情報共有し改善するよう努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。	3.7	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。	11.1	3	
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	3.3	11	
4	事業所が近くにあること。	7.4	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。	1.5	12	
6	利用料金が適正なこと。	1.1	14	
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1.5	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。	3.7	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。	3	10.4	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	10.4	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。		0.7	15
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	14.1	2
13	緊急時にも対応できること。	5	10.7	4
14	看護師の知識・技術が高いこと。		4.1	8
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.9	1
16	看取りケアができること。		0.4	16

令和5年度名古屋市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
2360190082	訪問看護ステーション「トント」

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？
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？
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？
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？
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？
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ませんか？
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	35	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	82.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ベテランの看護師と若い看護師の力量の差についてのご指摘が多かったと思います。担当制ではないため、契約時にいろいろな看護師が入ることは了解を得ていますが、若いということだけでも不安に思われるのだと思います。特に年齢差が40歳前後あるとコミュニケーションの取り方から違っているのだと思います。今後も若い看護師を採用していこうと考えているため、研修等々に参加してもらいながら教育をしっかりとしていきます。

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。

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。	5.7	6	
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。	5.0	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。	2.9	11	
6	利用料金が適正なこと。	1.0	13	
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1.4	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。	2	3.3	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。	4.5	9	
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。	4.8	8	
12	看護師がよく相談にのってくれること。	16.9	2	
13	緊急時にも対応できること。	4	14.0	3
14	看護師の知識・技術が高いこと。	5	7.6	5
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.2	1
16	看取りケアができること。	0.7	14	

令和5年度名古屋市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	てつ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？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
- 問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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ませんか？
- 問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.2	4.4	4.2
4	4.3	4.3	4.0
4	4.4	4.4	4.3
4	4.3	4.5	4.6
4	3.9	4.5	4.6
4	4.2	4.8	4.7
4	4.1	4.7	4.5
4	4.2	4.8	4.7
4	4.1	4.7	4.7
5	4.4	4.8	4.4
4	4.1	4.9	4.6
5	4.3	4.8	4.7
4	4.6	4.2	4.5
4	4.3	4.2	4.4
4	4.3	4.9	4.7
4	4.2	4.2	4.3
4	4.1	4.4	4.4
4	4.1	4.5	4.4
4	4.0	4.4	4.3
4	4.0	4.7	4.5

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

結果により、スタッフへの信頼感、相談のしやすさ、ケアマネジャー・主治医との連携が求められていることが再確認できました。今後もご利用様から信頼される事業所を目指して研鑽を積んでまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。	1.0	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。	2.6	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。	3.6	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。	2.6	11	
6	利用料金が適正なこと。	5.2	8	
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2.6	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。	6.5	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。	5	13.0	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	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。	3	8.8	5
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	13.0	2
13	緊急時にも対応できること。		4.9	9
14	看護師の知識・技術が高いこと。		11.7	4
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.2	1
16	看取りケアができること。		0.0	15

令和5年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？
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？
問7	身体状況について、わかりやすく説明がされていますか？
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？
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？
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？
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	42.3%	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。

訪問時間について、利用者様は準備をして待っていただいているため、時間の変更がなるべく起きないように努めていきたいと思っています。日頃から交通状況などを考慮して余裕のある訪問予定を組み、次回訪問予定時間のお知らせを行っていきます。
--

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。

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。	2.2	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。	4.3	9	
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。	2.7	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。	5.4	7	
6	利用料金が適正なこと。	0.8	14	
7	個人情報を絶対に外にももらさないこと。	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。	4.3	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。	4	10.0	4
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	7.0	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。	5.4	7	
12	看護師がよく相談にのってくれること。	5	15.7	2
13	緊急時にも対応できること。	2	13.0	3
14	看護師の知識・技術が高いこと。	5.7	6	
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.3	1
16	看取りケアができること。	0.5	15	

令和5年度名古屋市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？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
- 問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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ませんか？
- 問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.2	4.1	4.2
4	4.3	3.8	4.0
4	4.4	4.2	4.3
3	4.3	4.3	4.6
4	3.9	4.4	4.6
4	4.2	4.5	4.7
4	4.1	4.0	4.5
3	4.2	4.5	4.7
3	4.1	4.4	4.7
4	4.4	4.1	4.4
4	4.1	4.3	4.6
3	4.3	4.5	4.7
4	4.6	4.4	4.5
4	4.3	4.2	4.4
3	4.3	4.2	4.7
4	4.2	3.9	4.3
3	4.1	4.1	4.4
3	4.1	4.1	4.4
4	4.0	3.9	4.3
3	4.0	4.4	4.5

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

苦情受付窓口などはスタッフは理解していない可能性がある為、スタッフでも説明できるように教育をしていく。職員は訪問の無い日でも利用者、ご家族にお会いした時にはお声をかけて、ご家族には最近の状況などご家族から聞かれる前に説明をするよう指導していく。訪問する職員任せにせず積極的にコミュニケーションを取っていくようにする。自由記載の意見の中で「訪問看護が流れ作業にならないようにしてください」「記録が電子化されて様子を知らない」という意見を頂きたい。事業所内でご家族への声掛けを大切にしてくださいご家族からも声を掛けやすい、聞きやすい雰囲気にしていく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。	1.0	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。	1	15.2
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。	1.6	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。	2.6	11
6	利用料金が適正なこと。	6.2	8
7	個人情報情報を絶対に外にももらさないこと。	0.8	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。	4	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。	9.0	5
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	11.9	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。	4.9	9
12	看護師がよく相談にのってくれること。	3	4.9
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。	9.6	4
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	14.7
16	看取りケアができること。	2.1	12

令和5年度名古屋市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ほろ

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？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
- 問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？
- 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？
- 問7 身体状況について、わかりやすく説明がされていますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

3	4.2	4.5	4.2
4	4.3	4.1	4.0
4	4.4	4.5	4.3
4	4.3	4.1	4.6
4	3.9	4.4	4.6
4	4.2	4.3	4.7
3	4.1	4.3	4.5
4	4.2	4.3	4.7
4	4.1	4.5	4.7
4	4.4	4.1	4.4
3	4.1	4.3	4.6
4	4.3	4.4	4.7
4	4.6	4.3	4.5
4	4.3	4.4	4.4
4	4.3	4.5	4.7
4	4.2	3.8	4.3
4	4.1	4.2	4.4
4	4.1	4.3	4.4
3	4.0	4.2	4.3
4	4.0	4.3	4.5

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	47.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

訪問時間帯以外においても健康状態の把握および衛生管理（例：爪切り等）に努め、必要時に緊急訪問であったり、場合によっては医療機関との連携を図りながら適宜対応していくこととし、その過程ならびに結果および今後の見通し等の報告・連絡・相談をご家族およびケアマネジャーとも共有しながら垣根が無く、開かれた事業所運営に努めていく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。	1.0	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。	4	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。	2.4	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。	3.3	10
6	利用料金が適正なこと。	6.2	6
7	個人情報情報を絶対に外にももらさないこと。	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。	6.2	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。	9.0	4
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	15.7	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。	0.0	15
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2.4	11
13	緊急時にも対応できること。	3	2
14	看護師の知識・技術が高いこと。	6.2	6
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	1
16	看取りケアができること。	5	9

令和5年度名古屋市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
2360190439	FOOTAGE訪問看護ステーション 覚王山

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
- 問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？
- 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？
- 問7 身体状況について、わかりやすく説明がされていますか？
- 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？
- 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？
- 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ませんか？
- 問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
3	4.2	4.3	4.2
3	4.3	4.0	4.0
5	4.4	4.3	4.3
4	4.3	4.4	4.6
2	3.9	4.0	4.6
2	4.2	4.6	4.7
2	4.1	4.3	4.5
3	4.2	4.5	4.7
2	4.1	4.5	4.7
5	4.4	4.2	4.4
1	4.1	4.6	4.6
4	4.3	4.6	4.7
4	4.6	4.2	4.5
4	4.3	4.3	4.4
5	4.3	4.3	4.7
4	4.2	4.2	4.3
4	4.1	4.3	4.4
2	4.1	4.1	4.4
3	4.0	4.1	4.3
3	4.0	4.3	4.5

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	26.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

担当制のステーションではないため、担当者が週毎に変わってしまう状況にある。勤務形態の兼ね合いもあり完全に固定とする事は困難だが、なるべくチームで訪問(3, 4人で交代して訪問)する等にしていけると良いと考えている。また、回答結果の中には、接遇に関するご指摘もあった。自宅でケアを提供するという特殊な業種であり、その方の生活環境にお邪魔しているという意識を持って看護に臨むよう、改めて周知していきたい。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。	0.4	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。	3	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。	0.4	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。	6.2	8
6	利用料金が適正なこと。	2.9	10
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1.1	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。	1.1	12
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。	8.4	4
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	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。	8.1	6
12	看護師がよく相談にのってくれること。	5	3
13	緊急時にも対応できること。	4	4
14	看護師の知識・技術が高いこと。	2	7
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	1
16	看取りケアができること。	1.8	11

令和5年度名古屋市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？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
- 問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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ませんか？
- 問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

5	4.2	4.2	4.2
5	4.3	3.7	4.0
5	4.4	4.1	4.3
5	4.3	4.3	4.6
4	3.9	4.3	4.6
4	4.2	4.3	4.7
4	4.1	4.1	4.5
4	4.2	4.3	4.7
4	4.1	4.4	4.7
4	4.4	4.2	4.4
4	4.1	4.2	4.6
4	4.3	4.2	4.7
5	4.6	4.2	4.5
5	4.3	4.0	4.4
4	4.3	4.2	4.7
4	4.2	4.0	4.3
4	4.1	4.2	4.4
4	4.1	4.1	4.4
4	4.0	4.0	4.3
3	4.0	4.0	4.5

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

今年も、契約内容の説明に関しての評価が低くなっていました。新規契約の際には、丁寧な説明を行なうよう心がけていますが、契約時には、様々な説明をさせて頂いており、頭に残りにくいように感じます。訪問を開始した後も、適宜、声掛けさせて頂くよう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。

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。	10.0	3	
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	3.1	14	
4	事業所が近くにあること。	5.9	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。	8.1	4	
6	利用料金が適正なこと。	7.5	5	
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4.4	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	4.4	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。	3	16.2	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	6.9	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。		4.7	10
12	看護師がよく相談にのってくれること。	4	5.9	8
13	緊急時にも対応できること。		6.2	7
14	看護師の知識・技術が高いこと。		4.4	11
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	12.1	2
16	看取りケアができること。		0.3	15

令和5年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？
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？
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？
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？
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？
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？
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

全体的に高評価を頂きありがとうございました。契約時は、苦情窓口について分かりやすく丁寧な説明を心がけます。サービスに対する設問では7割近い方に出来ていると高評価をいただきました。サービスの変更や改善を求められた場合には、早期に柔軟に対応し、納得いただけるサービスの提供に努めます。今回の評価は、75歳以上の方の割合が75%でした。自立支援の考え方に基づいたサービスというよりも、与えるサービスが中心となっていないか再度振り返り、一方的なケアで終わらないように支援します。自由記載欄では「精神的に安心」「緊急時の対応が良い」など嬉しい評価が多くこれを励みに更に質の高い看護の提供を心がけてまいります。

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。

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。	5.7	7
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。	4.9	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。	1.1	16
6	利用料金が適正なこと。	2.1	12
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3.2	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。	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	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	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。	4.2	9
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。	3	2
14	看護師の知識・技術が高いこと。	2	4
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	1
16	看取りケアができること。	1.4	14

令和5年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？
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？
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？
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？
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？
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ませんか？
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	21.0%	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。

契約書や重要事項説明、苦情受付の説明、個人情報の説明についての評価項目が低かったため、1年に1回は利用者様と内容の再確認をする時間を設けるようなしくみを作りたいと思います。利用者様が看護師に期待することの一番は、「看護師の対応に安心感・信頼感があること」で、利用者様やご家族に安心して訪問看護をご利用いただき信頼関係を築けるよう、また担当者が変わっても利用者様に満足していただけるように職員一人一人の能力の向上に努めていきます。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	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。	5.7	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。	6.2	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。	2.4	13
6	利用料金が適正なこと。	4.5	8
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4.0	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。	2.9	12
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	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	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。	4.3	9
12	看護師がよく相談にのってくれること。	16.0	1
13	緊急時にも対応できること。	3	4
14	看護師の知識・技術が高いこと。	2	9
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	2
16	看取りケアができること。	1.0	14

令和5年度名古屋市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
2360390427	愛生訪問看護ステーション平安通

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？
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？
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？
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？
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？
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ませんか？
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
4	4.2	4.3	4.2
4	4.3	4.0	4.0
4	4.4	4.1	4.3
4	4.3	4.6	4.6
4	3.9	4.7	4.6
4	4.2	4.6	4.7
4	4.1	4.4	4.5
4	4.2	4.6	4.7
4	4.1	4.6	4.7
4	4.4	4.3	4.4
4	4.1	4.5	4.6
4	4.3	4.6	4.7
4	4.6	4.5	4.5
4	4.3	4.5	4.4
4	4.3	4.9	4.7
4	4.2	4.3	4.3
4	4.1	4.2	4.4
3	4.1	4.5	4.4
4	4.0	4.3	4.3
4	4.0	4.4	4.5

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

「人によってバラつきが大きい」 りを強化してスタッフ間での情報共有を図ります。年間勉強会はありますが、外部研修に参加することで知識や技術を高め れるよう努力していきます。	ケアの対応については申し送
---	---------------

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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	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。	4.9	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。	4.0	12
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	13
6	利用料金が適正なこと。	7.1	5
7	個人情報絶対に外にももらさないこと。	4.4	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。	6.2	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。	16.0	1
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	12.9	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。	6.7	6
12	看護師がよく相談にのってくれること。	6.7	6
13	緊急時にも対応できること。	7.6	4
14	看護師の知識・技術が高いこと。	6.7	6
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	13.8	2
16	看取りケアができること。	0.0	15

令和5年度名古屋市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
2360390567	FOOTAGE訪問看護ステーション名城公園

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？
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？
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？
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？
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？
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ませんか？
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	66.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

事務員がいないため、訪問スタッフが電話対応せざるを得ない。改善点としては折り返しや利用者に説明し同意を得て電話対応をしていく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。	0.4	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	5.3	9
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	2.2	11	
4	事業所が近くにあること。	0.9	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。	0.9	13	
6	利用料金が適正なこと。	3.9	10	
7	個人情報を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。	8.3	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。	3	9.6	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	15.8	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。	5.7	8	
12	看護師がよく相談にのってくれること。	5	8.3	6
13	緊急時にも対応できること。	11.0	3	
14	看護師の知識・技術が高いこと。	11.0	3	
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.4	2
16	看取りケアができること。	1.3	12	

令和5年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
- 問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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ませんか？
- 問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
5	4.2	4.1	4.2
5	4.3	4.1	4.0
5	4.4	4.2	4.3
4	4.3	4.3	4.6
4	3.9	4.7	4.6
4	4.2	4.6	4.7
4	4.1	4.4	4.5
4	4.2	4.6	4.7
4	4.1	4.5	4.7
4	4.4	4.2	4.4
4	4.1	4.4	4.6
5	4.3	4.7	4.7
5	4.6	4.2	4.5
4	4.3	4.1	4.4
4	4.3	4.6	4.7
4	4.2	4.0	4.3
4	4.1	4.1	4.4
4	4.1	4.2	4.4
4	4.0	4.0	4.3
4	4.0	4.2	4.5

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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、ご家族に訪問のない日も体調安定し安心して過ごして頂けるよう、的確に注意点をアドバイスさせていただきます。また感染予防の為に手洗いやうがい、励行、マスク着用や換気の必要性を引き続きお伝えします。契約書、重要事項説明書や苦情窓口についても丁寧に分かりやすい説明を心掛けます。評価コメントでも頂きましたように、利用者様、ご家族の相談に今後も丁寧に真摯に対応させていただきます。主治医やケアマネジャー、関係機関との連携を密にし、今後も利用者様が安心、安全に望む在宅生活を継続して頂けるよう努めて参ります。スタッフ一同、優しさ、温かさを大切に安心感、信頼感のある看護の提供ができるよう努力して参ります。

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。

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。	3.3	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	3.3	10
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	1.4	13	
4	事業所が近くにあること。	6.8	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。	1.4	13	
6	利用料金が適正なこと。	5.4	9	
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	0.8	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。	2.2	12	
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。	14.6	2	
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	5	11.1	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。	6.5	7	
12	看護師がよく相談にのってくれること。	13.3	3	
13	緊急時にも対応できること。	2	6.2	8
14	看護師の知識・技術が高いこと。	7.6	5	
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.7	1
16	看取りケアができること。	3	0.5	16

令和5年度名古屋市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
2360490060	訪問看護ステーション あじさい

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
- 問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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ませんか？
- 問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.2	3.9	4.2
4	4.3	3.3	4.0
4	4.4	3.9	4.3
5	4.3	4.4	4.6
4	3.9	4.4	4.6
4	4.2	4.6	4.7
4	4.1	4.3	4.5
4	4.2	4.6	4.7
4	4.1	4.5	4.7
4	4.4	4.3	4.4
3	4.1	4.7	4.6
4	4.3	4.4	4.7
4	4.6	4.0	4.5
4	4.3	4.2	4.4
4	4.3	4.6	4.7
4	4.2	4.1	4.3
4	4.1	4.2	4.4
3	4.1	4.3	4.4
4	4.0	4.1	4.3
4	4.0	4.4	4.5

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	76	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	55.1%	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	51	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	67.1%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

訪問看護記録のご自宅控えについて、スタッフによっては、字が読めない、意味がわからないとのご指摘につきましては、訪問記録を丁寧に書き、ご本人様、ご家族様が記録をみてわかりやすいように記録するよう徹底いたします。独居の利用者様も多いため、いつもと様子が違うところがあれば、ケアマネさんやご家族に連絡し必要に応じて主治医とも連携を取りあっています。利用者様やご家族様のニーズに対して、迅速かつ適切に応えることで、思いを受け取り信頼を築いていきたいと思っています。常に安心感や満足度を提供していけるようにスタッフ一同努力してまいります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。	0.9	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。	4.3	13	
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	0.4	16	
4	事業所が近くにあること。	5.3	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。	4.6	12	
6	利用料金が適正なこと。	6.6	7	
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5.2	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。	6.9	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。	2	9.7	3
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	1	6.6	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。	8.0	4	
12	看護師がよく相談にのってくれること。	10.6	2	
13	緊急時にも対応できること。	3	6.9	5
14	看護師の知識・技術が高いこと。	5.5	9	
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	17.0	1
16	看取りケアができること。	5	1.5	14

令和5年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？
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？
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？
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？
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？
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？
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	30.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	49	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	98.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は、貴重なご意見をありがとうございます。リハビリテーションにおいては、目標を明確にし、達成に向けて計画的に進めておりますが、評価や達成度が可視化できるように検討していきます。また、今後も主治医および関係サービス事業所と連携を図り、看護・リハビリテーションの質の向上と安心・安全なサービスが提供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。

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。	2.3	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。	11.4	3	
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	1.9	15	
4	事業所が近くにあること。	6.2	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。	4.7	9	
6	利用料金が適正なこと。	3.9	12	
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4.3	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。	6.9	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	14.3	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	8.3	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。	2.7	13	
12	看護師がよく相談にのってくれること。	5	7.7	5
13	緊急時にも対応できること。	6.9	6	
14	看護師の知識・技術が高いこと。	2	4.4	10
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。	0.0	16	

令和5年度名古屋市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？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
- 問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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ませんか？
- 問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

3	4.2	4.4	4.2
4	4.3	4.4	4.0
4	4.4	4.3	4.3
4	4.3	4.5	4.6
3	3.9	4.9	4.6
3	4.2	4.8	4.7
3	4.1	4.6	4.5
4	4.2	4.5	4.7
4	4.1	4.6	4.7
4	4.4	4.4	4.4
3	4.1	4.5	4.6
4	4.3	4.6	4.7
5	4.6	4.4	4.5
4	4.3	4.5	4.4
4	4.3	4.8	4.7
4	4.2	4.4	4.3
4	4.1	4.2	4.4
5	4.1	4.3	4.4
4	4.0	4.2	4.3
3	4.0	4.4	4.5

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	24.8%	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	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の評価を受け、契約書の説明についてご家族からの評価は昨年度と比較し改善しました。利用者様へもより分かりやすく説明ができるように工夫していきます。夜間の緊急電話の対応について、昨年度同様に不手際の指摘がありました。スタッフ全員で検討し改善に努めます。日々の訪問看護を大切に、利用者様ご家族の声をしっかり受け止め、看護師、療法士が訪問することで安心感が得られ、信頼していただける支援を行っていきます。主治医、ケアマネジャー、多職種と連携し、住み慣れた環境で安全に安心して過ごせるように環境を整えていきます。

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。

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。	0.5	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。	6.2	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。	5.7	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。	3.9	11	
6	利用料金が適正なこと。	1.0	13	
7	個人情報を絶対に外にももらさないこと。	5	1.3	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。	4.2	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。	3	11.4	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	12.2	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。	6.0	8	
12	看護師がよく相談にのってくれること。	1	9.1	5
13	緊急時にも対応できること。	13.0	2	
14	看護師の知識・技術が高いこと。	2	8.3	6
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	16.6	1	
16	看取りケアができること。	0.5	14	

令和5年度名古屋市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？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
- 問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？
- 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？
- 問7 身体状況について、わかりやすく説明がされていますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.2	4.0	4.2
4	4.3	3.9	4.0
4	4.4	4.2	4.3
4	4.3	4.6	4.6
4	3.9	4.5	4.6
4	4.2	4.4	4.7
4	4.1	4.4	4.5
4	4.2	4.3	4.7
4	4.1	4.4	4.7
4	4.4	4.3	4.4
4	4.1	4.5	4.6
4	4.3	4.5	4.7
4	4.6	4.4	4.5
4	4.3	4.4	4.4
4	4.3	4.4	4.7
4	4.2	4.3	4.3
4	4.1	4.4	4.4
4	4.1	4.5	4.4
4	4.0	4.3	4.3
4	4.0	4.4	4.5

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

前年度より全体的に低い評価となりました。全職員が看護師として誠意ある行動をとることができ、利用者様とそのご家族の安心につながるよう努めてまいります。また今回は無回答の方が多かったので、用紙をお渡しする際に配慮が不足していたのではないかと感じましたので、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。

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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	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。	9.1	5	
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	4.4	11	
4	事業所が近くにあること。	3.2	12	
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。	2.3	13	
6	利用料金が適正なこと。	0.3	16	
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	8.2	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。	6.1	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	9.9	4
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	13.5	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	10	
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	10.2	3
13	緊急時にも対応できること。	5	8.5	6
14	看護師の知識・技術が高いこと。	6.4	8	
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	10.5	2
16	看取りケアができること。	0.6	15	

令和5年度名古屋市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	おだいじに訪問看護リハビリステーション中村

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？
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？
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？
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？
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？
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？
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	41.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

毎年いただいた意見を日々の業務に活かせる様努めております。今後も利用者様のニーズを大切に受け止め、丁寧な支援の提供を心掛けてまいります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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	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。	4.6	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。	1.7	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。	3.7	11
6	利用料金が適正なこと。	6.0	7
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2.3	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	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。	18.1	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	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。	4.0	9
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	2
13	緊急時にも対応できること。	3	5
14	看護師の知識・技術が高いこと。	8.9	5
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	3
16	看取りケアができること。	0.3	15

令和5年度名古屋市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	名古屋市中・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？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
- 問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？
- 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？
- 問7 身体状況について、わかりやすく説明がされていますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.2	4.1	4.2
4	4.3	4.1	4.0
4	4.4	4.3	4.3
4	4.3	4.8	4.6
5	3.9	4.8	4.6
5	4.2	4.6	4.7
4	4.1	4.7	4.5
5	4.2	4.8	4.7
5	4.1	4.7	4.7
5	4.4	4.6	4.4
4	4.1	4.9	4.6
5	4.3	4.7	4.7
5	4.6	4.7	4.5
5	4.3	4.5	4.4
5	4.3	4.9	4.7
4	4.2	4.7	4.3
4	4.1	4.7	4.4
4	4.1	4.6	4.4
4	4.0	4.4	4.3
4	4.0	4.5	4.5

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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、全体評価より高い評価をいただきました。苦情受付窓口や個人情報の説明について覚えていないという回答が複数あり、契約時には重点項目の分かりやすい説明を心がけます。言葉づかいや身だしなみ、身体の状態のわかりやすい説明、相談への適切な対応の項目に一部低い評価がありました。基本的態度を振り返ると共にユーザー様の状態に合わせた説明や対応に努めます。特にかかりつけ医やケアマネジャーへの連絡を密に行い、チームで連携し、よりよい療養生活を過ごせるよう支援します。そして、事業所内での情報共有を充分に行い、様々な勤務形態のスタッフが明るく楽しく、チームワークを図ることでより質の高い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。

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。	4.9	9	
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。	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。	2.5	13	
6	利用料金が適正なこと。	4.4	11	
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2.7	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。	4.9	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。	13.2	2	
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	13.7	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。	5.5	8	
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	11.2	4
13	緊急時にも対応できること。	5	7.4	6
14	看護師の知識・技術が高いこと。	3	8.2	5
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	13.2	2
16	看取りケアができること。	0.8	14	

令和5年度名古屋市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？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
- 問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？
- 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？
- 問7 身体状況について、わかりやすく説明がされていますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.2	4.2	4.2
5	4.3	4.5	4.0
4	4.4	4.8	4.3
4	4.3	4.8	4.6
3	3.9	4.9	4.6
4	4.2	4.8	4.7
4	4.1	4.6	4.5
4	4.2	5.0	4.7
4	4.1	4.7	4.7
3	4.4	4.3	4.4
4	4.1	4.7	4.6
4	4.3	4.9	4.7
4	4.6	4.4	4.5
4	4.3	4.3	4.4
4	4.3	4.8	4.7
4	4.2	4.3	4.3
4	4.1	4.6	4.4
4	4.1	4.5	4.4
3	4.0	4.1	4.3
4	4.0	4.8	4.5

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様からの評価で、問1、2は、わかりにくい説明になってしまったようなので、説明の仕方を考えていきます。同居のご家族には、9か所も平均より低い評価を受けてしまいました。別居のご家族には、中々お会いすることも少ないため、説明が不十分となってしまう、平均点を少し下回る結果となっていました。特に低かった問10、14に関しては、わかりやすく説明をしていきます。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。	0.0	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。	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。	0.8	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。	1.7	8
6	利用料金が適正なこと。	0.0	10
7	個人情報絶対に外にももらさないこと。	9.2	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。	10.0	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。	9.2	6
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	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。	0.0	10
12	看護師がよく相談にのってくれること。	13.3	3
13	緊急時にも対応できること。	14.2	2
14	看護師の知識・技術が高いこと。	0.0	10
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	28.3	1
16	看取りケアができること。	0.0	10

令和5年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？
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？
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？
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？
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？
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ませんか？
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
3	4.2	4.1	4.2
3	4.3	3.9	4.0
3	4.4	3.8	4.3
5	4.3	4.1	4.6
4	3.9	4.7	4.6
4	4.2	4.4	4.7
4	4.1	4.2	4.5
4	4.2	4.2	4.7
4	4.1	4.2	4.7
4	4.4	4.1	4.4
4	4.1	4.3	4.6
4	4.3	3.8	4.7
5	4.6	4.2	4.5
5	4.3	4.3	4.4
5	4.3	4.1	4.7
5	4.2	3.9	4.3
4	4.1	3.8	4.4
4	4.1	4.0	4.4
4	4.0	4.0	4.3
4	4.0	4.0	4.5

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

「不安の軽減」「助言」というキーワードより 最適なコミュニケーションと信頼関係構築に向けた取り組みが必要であると考えます。①Eラーニングを活用した研修 ②グループワークの実施 ③事例検討会などを実施いたします。

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。

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。	5.5	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。	8.7	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。	2.9	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。	2.3	12	
6	利用料金が適正なこと。	1.6	13	
7	個人情報を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。	0.3	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。	3	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。	4	5.8	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。		4.5	9
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	16.1	2
13	緊急時にも対応できること。	5	16.4	1
14	看護師の知識・技術が高いこと。		9.3	4
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	13.8	3
16	看取りケアができること。		4.2	10

令和5年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？
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？
問7	身体状況について、わかりやすく説明がされていますか？
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？
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？
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？
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.9%	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。

ユーザー評価にて「非該当、無回答」の項目がありましたので、スムーズに評価してもらえよう努めていきます。全体的に平均点数を上回る評価を頂きましたが、事業所よりユーザー評価がやや下回る項目がありました。スタッフ間で話し合いをし、研修を計画し、初心に戻る必要があると感じています。自由記載に「使用備品」についての記載がありました。利用者家族様の負担にならないよう配慮し、手技についての再検討行っていきます。また、「主治医、ケアマネジャーとの連携」についての記載もありました。利用者様が住み慣れた地域で自分らしく生活が継続できるよう多職種連携に努めていきます。
--

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。

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。	5.6	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。	4.4	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。	2.2	13	
6	利用料金が適正なこと。	3.9	11	
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5.6	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。	3.1	12	
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。	8.1	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	12.8	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。	4.2	10	
12	看護師がよく相談にのってくれること。	4	16.4	1
13	緊急時にも対応できること。	5	8.3	5
14	看護師の知識・技術が高いこと。	3	9.7	4
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.6	2
16	看取りケアができること。	0.3	14	

令和5年度名古屋市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
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
- 問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？
- 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？
- 問7 身体状況について、わかりやすく説明がされていますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.2	4.4	4.2
4	4.3	4.3	4.0
4	4.4	4.5	4.3
4	4.3	4.8	4.6
4	3.9	4.9	4.6
4	4.2	4.9	4.7
4	4.1	4.8	4.5
4	4.2	5.0	4.7
4	4.1	5.0	4.7
5	4.4	4.8	4.4
4	4.1	4.8	4.6
4	4.3	4.8	4.7
5	4.6	4.7	4.5
4	4.3	4.7	4.4
4	4.3	4.9	4.7
4	4.2	4.6	4.3
4	4.1	4.8	4.4
4	4.1	4.8	4.4
4	4.0	4.7	4.3
4	4.0	4.8	4.5

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	81.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	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。	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。	5.2	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。	3.8	10
6	利用料金が適正なこと。	2.0	13
7	個人情報等を絶対に外にもらさないこと。	1.5	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。	5.2	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	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	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。	3.8	10
12	看護師がよく相談にのってくれること。	4	4
13	緊急時にも対応できること。	13.1	3
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。	5	1
16	看取りケアができること。	2.9	12

令和5年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？
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？
問7	身体状況について、わかりやすく説明がされていますか？
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？
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？
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？
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.3%	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	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。

訪問予定時間の厳守に関しては、交通渋滞や緊急対応・スタッフのお休みによる時間調整などで、お客様にご迷惑をおかけしてしまう場合がございます。事前連絡を行い、その都度承諾を頂いておりますが、ゆとりを持って訪問できるように早めの行動を指導してまいります。また自己研鑽については、希望の研修などの積極的に参加することができるように、シフト調整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。	0.0	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
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。	3.6	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。	7.6	6
6	利用料金が適正なこと。	3.3	12
7	個人情報等を絶対に外にもらさないこと。	3.3	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。	3.8	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。	4	4
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	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。	5.5	7
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	2
13	緊急時にも対応できること。	4.5	9
14	看護師の知識・技術が高いこと。	5.2	8
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	1
16	看取りケアができること。	1.9	15

令和5年度名古屋市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
2360890111	ライフアップ訪問看護ステーション陽明

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？
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？
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？
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？
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？
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？
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	15.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

アンケートにご協力下さったお客様、ご家族様ありがとうございました。 昨年度に引き続き、契約書の説明や苦情相談窓口、個人情報保護に関する説明の点数が低い結果となりました。 昨年は新規契約の際に説明を徹底して参りましたが、今後は既存のお客様たちにも不明点がないかを確認していきたいと考えております。 弊社の結果では、お客様がサービスを提供する上で重要だと思うものの3位が看護師の知識、技術が高いこと。となっています。今年度からは研修サイトを活用することになりました。今後も知識、技術の研鑽を重ねながら、お客様の在宅生活を支え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。

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。	3.6	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。	9.4	5	
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	0.6	15	
4	事業所が近くにあること。	3.6	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。	1.8	14	
6	利用料金が適正なこと。	3.6	11	
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4.0	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。	6.1	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	11.6	2
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	4.6	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。		4.3	9
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	9.7	4
13	緊急時にも対応できること。	5	6.1	6
14	看護師の知識・技術が高いこと。		11.2	3
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.8	1
16	看取りケアができること。		0.0	16

令和5年度名古屋市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？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、 “同意なし” に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
- 問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

5	4.2	4.5	4.2
5	4.3	3.7	4.0
5	4.4	4.6	4.3
5	4.3	4.6	4.6
4	3.9	4.8	4.6
5	4.2	4.7	4.7
5	4.1	4.6	4.5
5	4.2	4.7	4.7
4	4.1	4.6	4.7
5	4.4	4.6	4.4
5	4.1	4.8	4.6
4	4.3	4.6	4.7
5	4.6	4.6	4.5
4	4.3	4.4	4.4
5	4.3	4.8	4.7
4	4.2	4.4	4.3
4	4.1	4.5	4.4
4	4.1	4.5	4.4
4	4.0	4.6	4.3
5	4.0	4.5	4.5

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

毎年の事であるが、共通設問のところで、利用者評価が低くなる。ご利用年数が長くなると、最初に説明した重要事項説明の内容などを忘れてしまうことが多いようである。また、開始当初はサービスの事がよく理解できていないまま説明を受けていることも原因の一つと考えられる。ご利用開始後、再度説明をする機会を設けた方が良いのか検討したい。
--

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		0.0	14
2	5	7.3	6
3		0.0	14
4		5.5	9
5		3.0	11
6		2.4	12
7		1.8	13
8		6.1	8
9		9.1	5
10	4	3.6	10
11		10.3	4
12	3	15.2	2
13		7.3	6
14	1	10.9	3
15	2	17.6	1
16		0.0	14

令和5年度名古屋市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
2360890293	FOOTAGE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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

		自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.2	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.6	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、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	4.6
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.5	4.6
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	4.7
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	4.6	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	4.2	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	4.1	4.8	4.7
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ませんか？	5	4.4	4.3	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.1	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	4.3	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	4.6	4.5	4.5
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	4.3	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	4.6	4.7
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	4.4	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？	5	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	4.1	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.6	4.5

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

①家族には伝えられない本人の思い、気持ちを聞きだしてもらえると助かります。 家族では出来ないサービスをお願いしたい。→ 限られた訪問時間の中で、中々表出できないこともあるが、話しやすい環境作りや雰囲気作りなどを行い、思いを抽出できるようにしていく。②今の時代だからスマホを使用していることが多い。→ 印刷にて対応できるものについては印刷にて対応を行い、そのほか携帯でしか対応できないことに関しては、必要最低限の使用、また一言承諾を得てから携帯の操作をしていく。③手指消毒ができていない人とできていない人がある。→ 自身の感染も守るため手指消毒を徹底し、「感染しない、感染させない」を徹底し周知する。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	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。	4.6	9
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。	2.1	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。	2.5	12
6	利用料金が適正なこと。	3.5	10
7	個人情報絶対に外にももらさないこと。	3.5	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。	4.9	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	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	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。	8.8	5
12	看護師がよく相談にのってくれること。	5	1
13	緊急時にも対応できること。	6.3	7
14	看護師の知識・技術が高いこと。	2	3
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	2
16	看取りケアができること。	0.0	14

令和5年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？
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？
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？
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？
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？
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ませんか？
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方にに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

利用者の要望に応えられるよう知識、技術の向上に努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。	0.3	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。	6.2	6
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	1.3	15
4	事業所が近くにあること。	4.4	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。	1.5	13
6	利用料金が適正なこと。	4.1	8
7	個人情報情報を絶対に外にももらさないこと。	2.1	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。	3.6	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	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	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	10
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	2
13	緊急時にも対応できること。	5	3
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。	1	1
16	看取りケアができること。	1.5	13

令和5年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？
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？
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？
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？
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？
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？
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

スタッフ全員で検討しました。かかりつけ医との連携については、病状変化時には早期に報告し、指示内容を利用者様、ご家族に確実に伝え、療養生活に活かしていきます。病院主催の事例検討会に参加し、顔の見える関係に努めます。最近の流行している疾患やその予防、治療についての医学的知識向上に努め、必要時利用者様、ご家族にお伝えします。訪問が無い日も注意する事などを分かりやすく説明し、生活習慣が改善出来る様に声掛けしていきます。苦情の窓口、個人情報の取り扱いについては、契約時に丁寧に印を付けて説明します。契約時から1年以上経過した方には再度説明します。スタッフ一同看護の質の向上に努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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	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。	4.9	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。	2.3	12	
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。	6.1	6	
6	利用料金が適正なこと。	1.7	14	
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2.0	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。	4.9	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	16.3	1
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	2	9.9	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	10	
12	看護師がよく相談にのってくれること。	4	13.1	3
13	緊急時にも対応できること。	5	4.4	9
14	看護師の知識・技術が高いこと。	10.2	4	
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.7	2
16	看取りケアができること。	1.5	15	

令和5年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？
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？
問7	身体状況について、わかりやすく説明がされていますか？
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？
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？
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？
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

貴重なご意見ありがとうございます。アドバイスなどを参考にされ、体調変化時に対応していただけたとのご意見もありました。不安な時などは、緊急対応の契約されている方は対応しますので、ご連絡をしていただけたらと思います。スタッフの発言に不信感を抱いたとのご意見もありました。今後は、そのような不信感を抱かないよう、スタッフ一同注意していきます。今後もご自宅で安心して生活ができ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。

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。	5.7	7	
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	1.9	13	
4	事業所が近くにあること。	5.1	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。	2.4	11	
6	利用料金が適正なこと。	1.1	14	
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2.7	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。	0.8	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。	3	14.1	2
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	1	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。	5.9	6	
12	看護師がよく相談にのってくれること。	12.4	4	
13	緊急時にも対応できること。	2	10.0	5
14	看護師の知識・技術が高いこと。	4	4.6	9
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	18.1	1
16	看取りケアができること。	2.4	11	

令和5年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？
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？
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？
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？
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？
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？
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	49.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約時に説明する内容について、きちんと説明しているつもりでしたが、ユーザー評価では自己評価よりやや低い値だったので、説明の仕方や内容をもう少し工夫しなければいけないと思いました。それ以外の項目ではユーザー評価と自己評価の差異はさほどなく、ご意見・ご感想でも温かいお言葉が多く安心してともに、今後もスタッフ一同良いサービスを提供することができるよう努力していきたいと思ひます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。	2.1	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。	8.3	4
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。	5.7	8
6	利用料金が適正なこと。	0.9	13
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2.7	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。	4.8	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。	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。	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。	7.1	5
12	看護師がよく相談にのってくれること。	1	2
13	緊急時にも対応できること。	5	7
14	看護師の知識・技術が高いこと。	3.9	10
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	1
16	看取りケアができること。	0.0	15

令和5年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？
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？
問7	身体状況について、わかりやすく説明がされていますか？
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？
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？
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？
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	22.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

全体的にユーザー全国平均より下回っている点の接遇、身だしなみ、時間を守る事は一人一人が心掛けるようスタッフへ指導していきます。主治医やケアマネジャーとの連携や、看護師への相談のしやすさは高評価を頂きました。引き続き継続していき、お客様一人一人安心して生活できるよう支援させて頂きたいです。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。	1.0	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。	9.3	5	
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	1.3	14	
4	事業所が近くにあること。	5.2	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。	5.2	10	
6	利用料金が適正なこと。	2.8	13	
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	7.0	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。	5	3.6	12
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。	10.3	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	11.4	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。	6.2	7	
12	看護師がよく相談にのってくれること。	4	12.1	2
13	緊急時にも対応できること。	3	5.4	9
14	看護師の知識・技術が高いこと。	1	5.7	8
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	13.4	1	
16	看取りケアができること。	0.0	16	

令和5年度名古屋市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？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
- 問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？
- 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？
- 問7 身体状況について、わかりやすく説明がされていますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

3	4.2	3.8	4.2
4	4.3	3.5	4.0
4	4.4	3.7	4.3
4	4.3	4.7	4.6
3	3.9	4.1	4.6
4	4.2	4.3	4.7
4	4.1	4.3	4.5
5	4.2	4.5	4.7
4	4.1	4.6	4.7
5	4.4	4.1	4.4
5	4.1	4.5	4.6
4	4.3	4.7	4.7
5	4.6	4.1	4.5
5	4.3	4.3	4.4
4	4.3	4.6	4.7
4	4.2	4.1	4.3
4	4.1	4.3	4.4
4	4.1	4.3	4.4
4	4.0	4.2	4.3
4	4.0	4.3	4.5

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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。

概ね良い評価をいただきました。契約時の評価がやや低いので今後の説明には時間をかけ丁寧に行っていきたいと思います。また、職員の利用者への接遇や相談などに対して評価が高かったため今後も誠意を持った対応に心がけたいと思います。

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。

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。	6.0	7
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。	1.8	12
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	12
6	利用料金が適正なこと。	0.4	15
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2.5	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。	4.6	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	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	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。	2.1	11
12	看護師がよく相談にのってくれること。	10.5	5
13	緊急時にも対応できること。	2	1
14	看護師の知識・技術が高いこと。	6.3	6
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	2
16	看取りケアができること。	5	9

令和5年度名古屋市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
2361090497	訪問看護ステーションよつば

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？
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？
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？
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？
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？
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？
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	23	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

事業者自己評価では定期的な自己研磨の評価が低かった。利用者様から求められていることとして、緊急時に対応できること、よく相談にのってくれること、知識が技術が高い事があげられている。小児や難病の利用者様が多く、特に小児では発達段階に応じた支援が必要になり、幅広い知識が求められる。近年はZOOMでの研修も多いので、スタッフ個々が定期的に研修に参加し、知識を深めていくことに努力していきたい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。	7.2	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。	0.4	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。	2.8	10	
6	利用料金が適正なこと。	4.0	8	
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	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。		3.6	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。	2	0.8	12
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	4.8	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。		6.8	6
12	看護師がよく相談にのってくれること。		16.1	3
13	緊急時にも対応できること。	5	17.3	2
14	看護師の知識・技術が高いこと。		11.6	4
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.9	1
16	看取りケアができること。		0.8	12

令和5年度名古屋市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
2361090539	ライフアップ訪問看護ステーション山王

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？
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？
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？
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？
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？
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？
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

事業所で開催している週1回の定例カンファレンスの時間で、利用者評価の低い項目について議題に上げ、スタッフからの現状の話し合いを通して、改善点を探っていく。改善すべき点について、勉強会を開催し、知識面の向上と、実際の場面でのやり取りなどをロールプレイすることによって、質を高めていく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	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	7
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	1.2	15
4	事業所が近くにあること。	2.2	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。	1.7	12
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もらさないこと。	1.5	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。	4.7	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。	11.9	3
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	9.9	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。	4.0	9
12	看護師がよく相談にのってくれること。	11.9	3
13	緊急時にも対応できること。	8.7	6
14	看護師の知識・技術が高いこと。	12.6	2
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	17.8	1
16	看取りケアができること。	3.0	10

令和5年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？
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？
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？
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？
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？
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？
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

今回契約時に苦情窓口や個人情報の取り扱いに対しての説明不足をご指摘いただきました。今後は苦情窓口等についてアンダーラインを引き分かりやすく説明します。また契約時には一度に説明してしまうため、後日落ち着いてから再度説明したり、年に1度は内容確認を行っていくようにします。職員の言動に対して厳しい評価をいただきました。再度、全職員で訪問時間を守る、言葉使い等の基本姿勢を振り返り教育します。サービスの重要度が利用者様と自社評価とでは意識の差がありました。利用者様が望んでいる、安心感・信頼感・相談に乗ってくれる等を意識し、利用者様、ご家族が安心して療養生活の継続ができるよう支援してまいります。

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。

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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	2.6	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。	5	3.4	9
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.5	16
4	事業所が近くにあること。		1.3	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。		2.4	12
6	利用料金が適正なこと。		1.8	13
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	10.3	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。		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。		15.0	2
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		7.9	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。	2	5.0	7
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。		9.5	5
14	看護師の知識・技術が高いこと。	3	5.0	7
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。		17.1	1
16	看取りケアができること。		1.3	14

令和5年度名古屋市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？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、 “同意なし” に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
- 問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.2	3.9	4.2
4	4.3	4.0	4.0
4	4.4	4.0	4.3
4	4.3	5.0	4.6
4	3.9	4.6	4.6
4	4.2	4.9	4.7
4	4.1	4.6	4.5
4	4.2	4.6	4.7
4	4.1	4.8	4.7
4	4.4	4.5	4.4
5	4.1	4.8	4.6
4	4.3	5.0	4.7
4	4.6	4.5	4.5
4	4.3	4.3	4.4
4	4.3	4.8	4.7
4	4.2	4.3	4.3
4	4.1	4.6	4.4
4	4.1	4.4	4.4
4	4.0	4.3	4.3
4	4.0	4.7	4.5

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	75.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	26.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者ご家族の皆様には、アンケート協力を受けて頂き、ありがとうございました。契約書や重要事項と苦情窓口の説明項目が昨年より低く、分かりにくかったと反省しております。ゆっくり丁寧に、丸印やマーカー等で分かりやすい説明を心掛けます。同居のご家族様から、身体状況について分かりやすい説明や感染予防の項目が低く、通常時や状態変化時など分かりやすい記録と、必要時はお様子をお伝えできるように取り組んで参ります。自由記載では、「体調が悪くなった時に相談アドバイスや対応が早いので緊急時は安心できます。」など信頼いただける事業所となるよう、今後も事業所スタッフ全員の質向上を目指して自己研鑽に努めていきます。
--

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。	0.0	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。	5.6	6
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。	4.5	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。	0.0	13
6	利用料金が適正なこと。	2.2	10
7	個人情報等を絶対に外にもらさないこと。	5.6	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。	1.1	12
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。	5.6	6
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	7.9	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。	11.2	4
12	看護師がよく相談にのってくれること。	13.5	3
13	緊急時にも対応できること。	18.0	2
14	看護師の知識・技術が高いこと。	2.2	10
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	22.5	1
16	看取りケアができること。	0.0	13

令和5年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？
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？
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？
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？
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？
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ませんか？
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	18.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様・ご家族様からの温かいお言葉やご意見に感謝申し上げます。契約時相談や苦情窓口等、個人情報の提供に関する説明を行っておりますが、機会をみて再度説明を実施していきます。自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じて頂けるように、担当のケアマネや各スタッフ（リハビリ担当者・看護師）とサービスの内容の評価と見直しを行っていきます。訪問のない日にも各個人で連絡等実施していますが、病状変化のない安定された利用者へも今後は配慮していくように努めていきたいと思います。ご利用者様が今後も安心して在宅療養継続が出来るように関係機関との連携を強化してまいります。

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。

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。	8.6	6	
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	1.3	13	
4	事業所が近くにあること。	3.7	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。	1.1	14	
6	利用料金が適正なこと。	2.4	12	
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2.7	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。	7.2	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	7	
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	1	10.4	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。		10.4	3
12	看護師がよく相談にのってくれること。	3	14.4	2
13	緊急時にも対応できること。	4	8.8	5
14	看護師の知識・技術が高いこと。		5.9	9
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	15.2	1
16	看取りケアができること。		0.3	15

令和5年度名古屋市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？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
- 問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.2	4.5	4.2
4	4.3	4.3	4.0
4	4.4	4.3	4.3
4	4.3	4.7	4.6
4	3.9	4.8	4.6
4	4.2	4.8	4.7
4	4.1	4.6	4.5
5	4.2	4.8	4.7
4	4.1	4.7	4.7
5	4.4	4.5	4.4
4	4.1	4.7	4.6
5	4.3	4.7	4.7
5	4.6	4.6	4.5
4	4.3	4.7	4.4
4	4.3	4.6	4.7
4	4.2	4.6	4.3
4	4.1	4.5	4.4
5	4.1	4.5	4.4
4	4.0	4.2	4.3
4	4.0	4.6	4.5

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	42.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価の結果から、個人情報の説明が出来ていないという回答や、契約書や重要事項説明書、苦情受付窓口の説明がわかりやすかったかとの問いに非該当の回答がありました。契約時にマーカーで示すなどわかりやすい説明を心掛けます。そして必要な時に必要な情報提供が出来るよう、研修開催等で自己研鑽に努めていきます。今後も利用者様、ご家族が安心して在宅療養を継続していただけるように、主治医やケアマネジャー等関係機関と連携を図り支援していきます。訪問時には、丁寧な言葉使いに心掛け、話しやすい雰囲気作りをしていきます。引き続き感染対策の実施や、感染予防方法の説明、支援を継続していきます。
--

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。

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。	1	10.2	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。	3.5	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。	3.8	9	
6	利用料金が適正なこと。	2.6	13	
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3.2	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。	4.9	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。	9.9	6	
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	2	12.8	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。	2.9	12	
12	看護師がよく相談にのってくれること。	3	13.1	2
13	緊急時にも対応できること。	5	11.6	4
14	看護師の知識・技術が高いこと。	4.1	8	
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	16.6	1
16	看取りケアができること。	0.9	14	

令和5年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？
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？
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？
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？
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？
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ませんか？
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	29.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様の健康保持や在宅療養生活安定・安心して過ごすことができますように支援をしています。訪問のない日に気をつけることなどの助言や、自立支援の考え方に基づいたサービスの提供について、利用者様からの評価がやや低い結果となっていました。定期的に学習を行い、利用者様へ指導や助言ができますように努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	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。	7.3	7
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	1.1	13
4	事業所が近くにあること。	7.3	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。	2.2	11
6	利用料金が適正なこと。	3.0	9
7	個人情報等を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	12
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	6
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	15.2	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。	0.3	14
12	看護師がよく相談にのってくれること。	11.4	3
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。	10.9	4
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	16.6	1
16	看取りケアができること。	0.0	15

令和5年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？
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？
問7	身体状況について、わかりやすく説明がされていますか？
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？
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？
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？
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	28.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

昨年度の結果を踏まえて改善策に取り組んだところ、昨年度より更に高評価をいただきました。契約内容に関しては、年に1回振り返りを行い、再度ご説明することで大幅な改善がされたと思います。また、ご利用者様のニーズが高い「ケアマネジャーや医師との連携」に関しては、タイムリーに情報共有を行い、ご利用者様に安心していただけるように努めます。ご利用者様やご家族様からの相談に対しても、的確・迅速に対応ができるようにしていきます。今後もご利用者様のニーズを的確にとらえ、ご利用者様に寄り添いながら改善に向けて努力していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。	6.9	6	
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	1.9	14	
4	事業所が近くにあること。	6.7	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。	2.6	12	
6	利用料金が適正なこと。	2.1	13	
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3.6	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。	3.1	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。	12.9	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	15.2	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。	6.0	9	
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	10.0	4
13	緊急時にも対応できること。	4	6.2	8
14	看護師の知識・技術が高いこと。	5	8.8	5
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.0	2
16	看取りケアができること。		0.0	15

令和5年度名古屋市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
2361290147	ナースステーション 一休

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？
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？
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？
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？
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？
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？
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	36	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	72.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約時の苦情受付窓口について説明していますがもう少し分かりやすく説明し、また、契約時のみだけでなく、折に触れてお伝えしていきます。感染予防についてや看護師が不在時に気を付けることなど具体的に説明し、自宅で安心して療養していただけるよう工夫していきます。
--

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		1.1	13
2		5.5	8
3		0.8	14
4		0.0	16
5		2.1	12
6		2.9	11
7		4.2	9
8		3.6	10
9		7.8	5
10	4	13.4	2
11		6.3	7
12	3	11.3	3
13	2	11.3	3
14	5	7.8	5
15	1	21.0	1
16		0.8	14

令和5年度名古屋市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？
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？
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？
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？
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？
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？
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？
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

3	4.2	4.0	4.2
3	4.3	4.1	4.0
3	4.4	4.3	4.3
4	4.3	4.1	4.6
4	3.9	4.2	4.6
4	4.2	4.5	4.7
3	4.1	4.3	4.5
4	4.2	4.4	4.7
4	4.1	4.3	4.7
4	4.4	4.1	4.4
3	4.1	4.3	4.6
4	4.3	4.5	4.7
4	4.6	4.2	4.5
4	4.3	4.0	4.4
4	4.3	4.3	4.7
4	4.2	3.9	4.3
3	4.1	4.1	4.4
3	4.1	4.2	4.4
3	4.0	4.1	4.3
3	4.0	4.1	4.5

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

サービスユーザーに当たる利用者様やそのご家族様が、「利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切だと思うこと」と、現在・当ステーションが「サービスを提供することで重要だと思うもの」上位5項目とが、ほぼ一致しており、また以下の項目に関して設問16の内 差があったものは2項目のみであったことより、現状で大切にしていることや実施していることが直接的にニーズを満たすものとなっている、または気持ちを汲み取る方向性が合致しているということが確認されました。これを踏まえ、今後もニーズに寄り添ったサービスを提供していく努力を続けていきたいと感じております。
--

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。	4.3	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。	13.8	1
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。	6.2	8
6	利用料金が適正なこと。	13.3	2
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。	5	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。	11.9	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
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	11
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	12
13	緊急時にも対応できること。	4	4
14	看護師の知識・技術が高いこと。	2.4	12
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	5
16	看取りケアができること。	7.1	6

令和5年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？
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？
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？
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？
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？
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ませんか？
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	42.3%	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。

利用者様、ご家族が看護師に相談しやすい雰囲気作りを心がけ、身体状況や訪問がない日に気を付ける点などのわかりやすい説明に努めていきます。また、主治医、ケアマネジャー、他事業所との連携も確実にいき、今後も看護師の対応に安心感、信頼感を得ていただけるように取り組んでいきます。またサービス内容に対する不満や苦情についても丁寧な説明、素早い対応を心がけていきます。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。	5.2	8
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。	6.1	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。	1.9	11
6	利用料金が適正なこと。	1.9	11
7	個人情報を絶対に外にももらさないこと。	4.4	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。	0.8	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。	11.9	3
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	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。	3.0	10
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	2
13	緊急時にも対応できること。	4	5
14	看護師の知識・技術が高いこと。	3	6
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	1
16	看取りケアができること。	0.3	14

令和5年度名古屋市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？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
- 問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？
- 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？
- 問7 身体状況について、わかりやすく説明がされていますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.2	4.2	4.2
4	4.3	4.2	4.0
4	4.4	4.3	4.3
5	4.3	4.3	4.6
5	3.9	4.7	4.6
4	4.2	4.6	4.7
4	4.1	4.5	4.5
4	4.2	4.6	4.7
4	4.1	4.5	4.7
5	4.4	4.2	4.4
4	4.1	4.5	4.6
4	4.3	4.6	4.7
5	4.6	4.5	4.5
4	4.3	4.3	4.4
5	4.3	4.5	4.7
4	4.2	4.2	4.3
4	4.1	4.3	4.4
4	4.1	4.2	4.4
4	4.0	4.3	4.3
4	4.0	4.3	4.5

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	45.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約書、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、利用者・御家族様にわかりやすい説明を心掛けてまいりたいと思います。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。	5.3	8	
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。	4.3	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。	1.9	10	
6	利用料金が適正なこと。	1.4	11	
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1.4	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。	1.4	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。	3	9.7	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	15.9	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。	5.8	7	
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	15.0	2
13	緊急時にも対応できること。	5	12.1	4
14	看護師の知識・技術が高いこと。	10.6	5	
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.5	3
16	看取りケアができること。	0.5	14	

令和5年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？
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？
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？
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？
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？
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ませんか？
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

多くのご意見を頂戴する事ができました。ご協力ありがとうございました。訪問看護を利用して安心できるとのご意見いただき励みになります。契約時の説明やその他の説明について、わかりにくかったとの意見がございました。ご利用者様・ご家族様に不明な点が無いよう、1人1人に合った方法で、丁寧に説明させていただきます。ご家族様にご不在の際は当社のひつじシステムの利用や文書を用いてわかりやすく説明させていただきます。日々、ご利用者様の安全・安心・安楽に在宅生活が過ごせるようご支援していきます。

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。

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。	5.5	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。	4.0	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。	1.7	12
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。	3.2	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。	6.1	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。	5	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	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。	2.0	11
12	看護師がよく相談にのってくれること。	1	2
13	緊急時にも対応できること。	13.0	3
14	看護師の知識・技術が高いこと。	3	5
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	1
16	看取りケアができること。	0.0	14

令和5年度名古屋市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
2361390483	FOOTAGE訪問看護ステーション 守山

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？
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？
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？
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？
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？
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？
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

自己評価と利用者評価で大きく差はないと思われる。初回訪問時に行なっている苦情などに関する説明に関して説明はしているが、案内を詳しく行えていない部分もあるので。再度職員に説明時の振り返りなど行なっていく
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。	1.9	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。	3	5
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	1	15
4	事業所が近くにあること。	5.0	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。	3.1	12
6	利用料金が適正なこと。	6.2	8
7	個人情報等を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。	6.2	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。	10.5	2
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	10.1	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。	5.4	10
12	看護師がよく相談にのってくれること。	7.4	7
13	緊急時にも対応できること。	4	4
14	看護師の知識・技術が高いこと。	2	6
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	13.2	1
16	看取りケアができること。	5	16

令和5年度名古屋市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
2361390541	訪問看護ステーションもれっと

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
- 問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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ませんか？
- 問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

3	4.2	4.0	4.2
3	4.3	3.8	4.0
3	4.4	4.1	4.3
3	4.3	4.3	4.6
4	3.9	4.6	4.6
4	4.2	4.8	4.7
4	4.1	4.6	4.5
4	4.2	4.9	4.7
4	4.1	4.7	4.7
4	4.4	4.0	4.4
4	4.1	4.9	4.6
4	4.3	4.9	4.7
4	4.6	4.7	4.5
4	4.3	4.4	4.4
4	4.3	4.6	4.7
4	4.2	4.5	4.3
3	4.1	4.5	4.4
3	4.1	4.5	4.4
3	4.0	4.5	4.3
3	4.0	4.7	4.5

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	66.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価では、職員の身だしなみ、日々の相談、緊急時の対応、先生との連絡などにおいては高い評価をいただいております。引き続き、安心して自宅で療養生活が続けられるように支援していきます。契約時の説明においては、説明がわかりにくかったとお声をいただいております。契約内容の中には、相談、苦情の件や、個人情報の取り扱いなど重要な内容が含まれております。今後はそれらについて十分ご理解いただけているかを確認しながらすすめていくよう努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。	4.4	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。	8.4	5	
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	0.5	15	
4	事業所が近くにあること。	3.0	12	
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。	6.4	6	
6	利用料金が適正なこと。	3.9	11	
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	2.0	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。		4.9	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。		13.3	2
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	2	9.4	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。		3.0	12
12	看護師がよく相談にのってくれること。	1	10.8	3
13	緊急時にも対応できること。		4.4	9
14	看護師の知識・技術が高いこと。	3	5.4	7
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	20.2	1
16	看取りケアができること。		0.0	16

令和5年度名古屋市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
2361390608	オオツカ訪問看護ステーション

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価
自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4 4.2 4.2 4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3 4.3 3.7 4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4 4.4 3.9 4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、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 4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	5 3.9 4.2 4.6
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 4.7
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？	3 4.2 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 4.1 4.6 4.7
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 4.4 4.4 4.4
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5 4.1 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？	3 4.3 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 4.6 4.4 4.5
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 4.3 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 4.7
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 3.6 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 4.3 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 4.1 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 4.3 4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4 4.0 4.4 4.5

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	26	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	61.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回評価して頂いた内容を踏まえて、より良い事業所にするために改善していきたいと考えます。コロナ禍の契約も多かった中、契約事や説明において今後は、もう少し時間を取り丁寧な説明に取り組みたいと思います。

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。

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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	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。	7.1	6	
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	1.8	14	
4	事業所が近くにあること。	4.9	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。	2.7	11	
6	利用料金が適正なこと。	4.9	7	
7	個人情報を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。	2.2	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。	3.6	10	
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	11.6	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。	4	2.7	11
12	看護師がよく相談にのってくれること。	5	10.7	4
13	緊急時にも対応できること。		8.9	5
14	看護師の知識・技術が高いこと。	1	11.6	2
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.8	1
16	看取りケアができること。		4.4	9

令和5年度名古屋市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？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
- 問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.2	4.1	4.2
4	4.3	4.0	4.0
4	4.4	4.1	4.3
4	4.3	4.5	4.6
4	3.9	4.8	4.6
4	4.2	4.6	4.7
4	4.1	4.5	4.5
4	4.2	4.6	4.7
4	4.1	4.7	4.7
5	4.4	4.6	4.4
4	4.1	4.6	4.6
4	4.3	4.7	4.7
4	4.6	4.5	4.5
4	4.3	4.3	4.4
4	4.3	4.6	4.7
4	4.2	4.3	4.3
4	4.1	4.5	4.4
4	4.1	4.2	4.4
4	4.0	4.3	4.3
4	4.0	4.4	4.5

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	66.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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“同意なし”に話さないことについての説明、契約書や重要事項などの説明、苦情受付窓口の説明が、ご家族に対して十分でなかったことが分かりました。今後はご家族にも時間をつくり、丁寧な説明を行なっていくよう努力して参ります。また、サービス提供することで重要だと思うもののなかで、ケアマネジャーとの連携がとれていることに関してユーザー様と当事業所の間に認識のズレがありました。ケアマネジャーとの連携は継続し、利用者様にも連携内容がよくわかるように対応して参ります。スタッフ一同、安心感・信頼感があり、よく相談にのれるよう、今後も精進して参ります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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	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。	4.6	10	
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。	4.6	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。	3.3	12	
6	利用料金が適正なこと。	2.1	14	
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。	4.9	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。	12.5	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	5.2	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。	7.0	6	
12	看護師がよく相談にのってくれること。	1	10.3	3
13	緊急時にも対応できること。	3	9.1	4
14	看護師の知識・技術が高いこと。	5	8.5	5
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.6	1
16	看取りケアができること。	0.3	16	

令和5年度名古屋市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ぽぽ

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？
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？
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？
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？
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？
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？
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

苦情窓口や個人情報の説明などの評価が低かったことを真摯に受け止め、契約時の説明や対応をより丁寧にするよう努めます。また、利用者様が訪問看護に求められる事柄として、信頼や安心感、多職種との連携を重要ととらえられている事がわかりました。これは当事業所がサービスを提供するうえで重要だと思う事柄と一致しており、今後もスタッフ一人一人の知識、技術の向上を目指し、ステーション全体の看護の質を上げていけるよう努めていきたいと思います。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。	0.5	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。	1.0	13
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。	5.7	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。	1.6	11
6	利用料金が適正なこと。	2.1	9
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1.6	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	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	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	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	7
12	看護師がよく相談にのってくれること。	5	1
13	緊急時にも対応できること。	2.6	8
14	看護師の知識・技術が高いこと。	4	3
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	2
16	看取りケアができること。	0.0	15

令和5年度名古屋市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？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
- 問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.2	-	4.2
3	4.3	-	4.0
4	4.4	-	4.3
4	4.3	-	4.6
3	3.9	-	4.6
3	4.2	-	4.7
4	4.1	-	4.5
4	4.2	-	4.7
4	4.1	-	4.7
4	4.4	-	4.4
3	4.1	-	4.6
4	4.3	-	4.7
4	4.6	-	4.5
3	4.3	-	4.4
4	4.3	-	4.7
4	4.2	-	4.3
4	4.1	-	4.4
3	4.1	-	4.4
3	4.0	-	4.3
3	4.0	-	4.5

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	0	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	0.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。	*	*
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	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	*	*
4	事業所が近くにあること。	*	*
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	利用料金が適正なこと。	*	*
7	個人情報等を絶対に外にもらさないこと。	*	*
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	*	*
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	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	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。	*	*
12	看護師がよく相談にのってくれること。	*	*
13	緊急時にも対応できること。	2	*
14	看護師の知識・技術が高いこと。	*	*
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	*
16	看取りケアができること。	*	*

令和5年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？
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？
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？
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？
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？
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？
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	85.3%	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	96.6%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約時の苦情相談窓口について説明する際強調し、理解できたか確認していきます。今の体の状態を専門用語を使わず分かりやすく説明し、確認していきます。次どうなるか、どうしたらよいのかもお伝えし安心できるようにしていきます。訪問時間を守るよう余裕をもって行動していきます。訪問看護計画書の説明を丁寧に行い、サービス内容が理解しやすいようにしていきます。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	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。	3.4	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。	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。	5.5	8
6	利用料金が適正なこと。	1.6	12
7	個人情報絶対に外にもらさないこと。	1.0	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。	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。	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。	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。	2.6	11
12	看護師がよく相談にのってくれること。	9.6	5
13	緊急時にも対応できること。	5	4
14	看護師の知識・技術が高いこと。	5.7	7
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	1
16	看取りケアができること。	1.3	13

令和5年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

		自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.7	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、 “同意なし” に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、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	4.7	4.6
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.5	4.6
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	4.6	4.7
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？	3	4.2	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	4.1	4.4	4.7
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ませんか？	3	4.4	4.1	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	4.1	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	4.3	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	4.6	4.3	4.5
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	4.3	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	4.7
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	4.5	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？	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	4.2	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.5

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

頂いたご意見をもとに、施設内で共有をし取り組んで参ります。また、利用者様やご家族様に安心してサービスを利用していただけるように定期的に研修会を開催し、外部への勉強会等への参加も行いサービスの質の向上を図っていきます。
--

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。

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。	12.7	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。	6.3	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。	0.5	12	
6	利用料金が適正なこと。	4.8	9	
7	個人情報を絶対に外にももらさないこと。	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。	5	6.3	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	3.2	10
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	2	17.5	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。	0.5	12	
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2.1	11	
13	緊急時にも対応できること。	4	15.3	2
14	看護師の知識・技術が高いこと。	9.0	5	
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.3	3
16	看取りケアができること。	7.4	6	

令和5年度名古屋市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
2361490333	訪問看護ステーション神沢

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？
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？
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？
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？
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？
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？
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	46	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	71.9%	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	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	84.8%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約時に取り交わす書面について、分かりやすい言葉や大きい文字などに変更し、補助の説明として、イラスト等用いて説明していく。苦情先に関しては、新たに連絡先を追加し、新規契約の方から案内を行っています。感染予防に関しては、契約時の取り交わし文書と同様に、分かりやすい説明、実施を行っていきます。訪問日以外での注意点への助言に関しては、ご本人様への口頭説明、また理解力低下がみられる方へは記録や同居者へ連絡を行っていく。利用者の要望を日々の訪問の中から汲み取り、他事業所との連携を図りながらご自身で出来ることは継続し、出来ないことは少しでもできるように訪問になるよう、支援の振り返りや時間を増やしていく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。	2.3	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。	7.3	7	
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	0.8	16	
4	事業所が近くにあること。	3.9	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。	2.6	11	
6	利用料金が適正なこと。	2.1	14	
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2.6	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。	3.8	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	8.1	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	9.0	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。		3.0	10
12	看護師がよく相談にのってくれること。	4	13.2	3
13	緊急時にも対応できること。	2	14.1	2
14	看護師の知識・技術が高いこと。		8.6	5
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.3	1
16	看取りケアができること。		1.3	15

令和5年度名古屋市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
2361490416	うえのやま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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

		自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、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	4.6
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.5	4.6
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	4.7
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	4.4	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	4.2	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	4.1	4.6	4.7
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ませんか？	5	4.4	4.4	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.1	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	4.3	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	4.6	4.4	4.5
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	4.3	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	4.8	4.7
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	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.1	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.1	4.5

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	34	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	61.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	64.7%	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。

訪問看護を利用される方とご家族様に寄り添う支援を行いたいと日々看護に向かっております。利用してくださる方々の温かいおことばを聞き、さらに皆様のお力になれるよう自己研鑽していきたいと思ひます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1		0.0	16
2		5.6	8
3		1.8	15
4		3.5	11
5		2.8	12
6	4	11.6	3
7		2.1	14
8	5	5.3	9
9		3.9	10
10		8.1	5
11		7.7	6
12		10.2	4
13	3	15.1	1
14	1	6.3	7
15	2	13.4	2
16		2.5	13

令和5年度名古屋市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
2361490457	大同みどり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？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
- 問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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ませんか？
- 問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

5	4.2	4.5	4.2
5	4.3	4.2	4.0
5	4.4	4.5	4.3
5	4.3	4.5	4.6
4	3.9	4.7	4.6
5	4.2	4.9	4.7
4	4.1	4.6	4.5
4	4.2	4.8	4.7
4	4.1	4.8	4.7
5	4.4	4.5	4.4
5	4.1	4.7	4.6
5	4.3	4.8	4.7
5	4.6	4.6	4.5
5	4.3	4.6	4.4
5	4.3	4.6	4.7
5	4.2	4.5	4.3
5	4.1	4.6	4.4
4	4.1	4.7	4.4
4	4.0	4.8	4.3
4	4.0	4.8	4.5

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	46.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年度は評価結果から全体の事業所より点数は上回る事ができました。自由記載の欄で、『看護師が暗い態度や雰囲気だと相談したいことが話し難い。』との意見をいただき、今後は話しやすい雰囲気や安心感を与える態度、わかりやすい丁寧な言葉使いで対応するよう努力をしてまいります。また、リハビリについての意見もいただき、他事業者と連携しながらニーズをとらえてより良いサービス提供に繋がられるようにしていきます。当事業所は医療依存度の高い利用者や看取りを専門にしています。ニーズを捉えて、在宅療養生活を安心して送れるよう今後も利用者やご家族に寄り添った看護を目指していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。	2	8.4	6
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	3.8	9	
4	事業所が近くにあること。	4.6	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。	0.4	15	
6	利用料金が適正なこと。	3.8	9	
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4.2	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。	3.8	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。	4	11.7	4
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	14.2	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。	3.3	12	
12	看護師がよく相談にのってくれること。	12.6	3	
13	緊急時にも対応できること。	10.9	5	
14	看護師の知識・技術が高いこと。	0.8	13	
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。	5	0.8	13

令和5年度名古屋市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
2361490507	訪問看護ステーション ライフケアナース名古屋

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
- 問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？
- 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？
- 問7 身体状況について、わかりやすく説明がされていますか？
- 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？
- 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？
- 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ませんか？
- 問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
4	4.2	4.2	4.2
4	4.3	3.7	4.0
5	4.4	4.2	4.3
3	4.3	4.6	4.6
3	3.9	4.4	4.6
3	4.2	4.5	4.7
4	4.1	4.4	4.5
4	4.2	4.6	4.7
4	4.1	4.4	4.7
4	4.4	4.0	4.4
3	4.1	4.5	4.6
3	4.3	4.5	4.7
4	4.6	4.5	4.5
3	4.3	4.1	4.4
3	4.3	4.5	4.7
3	4.2	4.1	4.3
3	4.1	4.2	4.4
4	4.1	4.4	4.4
3	4.0	4.1	4.3
3	4.0	4.2	4.5

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	36	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	62.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	69.4%	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。

サービスの質や職員の教育など、今後しっかり構築していくこと、お客様の満足度を上げていく事について、事業所一丸となり取り組んでいきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	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。	7.8	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。	2.4	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。	2.7	11
6	利用料金が適正なこと。	3.3	9
7	個人情報絶対に外にももらさないこと。	2.7	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。	3.6	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。	16.2	2
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	12.0	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。	2.1	14
12	看護師がよく相談にのってくれること。	5.7	7
13	緊急時にも対応できること。	15.6	3
14	看護師の知識・技術が高いこと。	6.3	6
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	16.5	1
16	看取りケアができること。	3.0	10

令和5年度名古屋市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？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
- 問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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ませんか？
- 問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.2	4.6	4.2
5	4.3	4.3	4.0
5	4.4	4.5	4.3
4	4.3	4.8	4.6
4	3.9	4.9	4.6
5	4.2	4.8	4.7
4	4.1	4.8	4.5
5	4.2	4.9	4.7
4	4.1	4.9	4.7
4	4.4	4.8	4.4
4	4.1	4.8	4.6
4	4.3	5.0	4.7
5	4.6	4.6	4.5
5	4.3	4.6	4.4
4	4.3	4.8	4.7
4	4.2	4.6	4.3
4	4.1	4.4	4.4
5	4.1	4.7	4.4
4	4.0	4.5	4.3
4	4.0	4.8	4.5

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

多くの貴重なご意見ありがとうございました。今年度は他事業所との連絡、調整について重点をおき取り組むことができました。今後はさらに当事業所職員と多職種との連携に努め、みなさまのご意見をよく聞き、サービス改善に取り組んでいきたいと思ひます。今後ともご利用者様・ご家族様との関りを大切にし、その人らしく暮らしていただけるよう支援させていただき、より良いサービスの提供を継続していきたくと思ひます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。	0.5	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	6.4	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。	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。	2.7	9	
6	利用料金が適正なこと。	2.2	10	
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2.0	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。	1.5	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。	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。	4	15.3	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。	3.0	8	
12	看護師がよく相談にのってくれること。	8.9	5	
13	緊急時にも対応できること。	2	15.3	2
14	看護師の知識・技術が高いこと。	5	9.1	4
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.5	1
16	看取りケアができること。	1.7	12	

令和5年度名古屋市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？
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？
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？
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？
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？
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？
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ませんか？
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

5	4.2	4.2	4.2
5	4.3	3.9	4.0
5	4.4	4.7	4.3
4	4.3	4.7	4.6
5	3.9	4.9	4.6
5	4.2	4.8	4.7
4	4.1	4.6	4.5
5	4.2	4.7	4.7
4	4.1	4.8	4.7
5	4.4	4.6	4.4
4	4.1	4.8	4.6
5	4.3	4.8	4.7
5	4.6	4.6	4.5
4	4.3	4.7	4.4
4	4.3	4.9	4.7
4	4.2	4.4	4.3
4	4.1	4.6	4.4
5	4.1	4.4	4.4
4	4.0	4.3	4.3
4	4.0	4.5	4.5

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

苦情受付窓口の説明についてわかりにくいとご指摘がありました。今後は契約の時にマーカーする等、わかりやすい説明をします。体調が悪い時にすぐに対応をしてくださり、安心してお任せできて助かっている、救急搬送をしてもらう時に かかりつけ病院やケアマネに連携をしてくれて、帰ってきてからも同様のサービスをうけられることの説明があり安心したとの言葉をいただきました。事業所を選ぶ上でかかりつけ医、病院との十分な連携が取れていること、看護師の知識・技術が高いことに対して重要視されていることがわかりました。地域や利用者様に必要とされる訪問看護を行えるよう、スタッフ一同自己研鑽に励み支援を継続します。

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。

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。	8.5	6	
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	2.6	12	
4	事業所が近くにあること。	2.1	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。	3.1	11	
6	利用料金が適正なこと。	5.0	9	
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3.3	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。	1.9	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。	7.3	7	
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	12.8	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。	5.5	8	
12	看護師がよく相談にのってくれること。	11.6	4	
13	緊急時にも対応できること。	3	12.3	3
14	看護師の知識・技術が高いこと。	2	8.8	5
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	12.8	1
16	看取りケアができること。	5	1.2	15

令和5年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？
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？
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？
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？
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？
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？
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	17	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	56.7%	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	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	70.6%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

問4・15・16・20のご回答から、緊急時や不満・苦情への対応でご迷惑をおかけしている事がわかりました。また、ご意見欄で「(略)人は死ぬまで人です。また家族も然りです。体が不自由になると軽くあしらわれるような感覚になる事があるので、体が不自由であっても人として真摯に向き合って対応して欲しい」といただきました。気づかぬうちに傲慢になっていたのではと反省しています。看護師である前に一人の人として、生命への畏敬の念を持ち、常に謙虚さを忘れないようにと自戒しています。その上で、日々研鑽を積み、弊社の理念である「安全・安心・安楽」なサービスの提供ができ、皆様のご要望にお応えできるよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。	2.4	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。	2.4	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。	1.2	12
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	14
6	利用料金が適正なこと。	1.2	12
7	個人情報情報を絶対に外にももらさないこと。	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。	1.8	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。	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	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。	3.6	7
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	3
13	緊急時にも対応できること。	3	1
14	看護師の知識・技術が高いこと。	12.1	4
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	2
16	看取りケアができること。	2.4	8

令和5年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価
自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4 4.2 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 3.1 4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5 4.4 3.6 4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、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 4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4 3.9 4.7 4.6
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 4.7
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 4.2 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？	5 4.1 4.6 4.7
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 4.4 4.2 4.4
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5 4.1 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 4.3 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 4.6 4.4 4.5
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 4.3 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 4.4 4.7
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？	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 4.2 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 4.0 4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5 4.0 4.3 4.5

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	58.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年度のユーザー評価は、全体平均を下回る非常に厳しい結果となりました。特に共通設問は、説明不足やわかりにくい表現があったり、覚えていなかったりといった結果の表れではないかと思われます。より丁寧でわかりやすい説明を心がけます。サービスに関する項目については、概ねできていると評価を頂きました。新型コロナが5類となりましたが、感染予防に対する意識を継続し、説明、注意喚起を継続してまいります。ケアマネジャーとの連携や看護師の知識・技術の向上を求められているということを強く感じました。事業所内での学習機会を増やし知識と技術の向上に努めます。半面嬉しいコメントもたくさんいただきました。ありがとうございます
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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	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。	3.0	11
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	1.3	13
4	事業所が近くにあること。	6.6	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。	1.3	13
6	利用料金が適正なこと。	5.6	8
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1.3	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。	4.3	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	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	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。	4.0	10
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	3
13	緊急時にも対応できること。	3	6
14	看護師の知識・技術が高いこと。	10.2	4
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	1
16	看取りケアができること。	1.3	13

令和5年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？
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？
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？
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？
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？
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？
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様からの貴重なご意見等ありがとうございます。評価の低い、個人情報の取り扱いに関して、「同意なし」に他人へ話さない事についての説明は契約時に御説明させて頂いておりますが、ご料金などのご説明等を一緒にさせて頂く関係上、説明がされていないと感じてしまうこともあるかと思ひます。今後はより一層ご理解いただけるような説明と、ご契約時以外にもお伝えしていただく事の大切さを実感しました。不安が生じることなくご利用いただけるよう、また更にご満足いただけるようスタッフ一同協働し努力し続けて参ります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	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。	7.1	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。	2.4	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。	3.7	9
6	利用料金が適正なこと。	1.0	13
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	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。	3	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。	1	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	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。	4.4	8
12	看護師がよく相談にのってくれること。	5	4
13	緊急時にも対応できること。	12.5	2
14	看護師の知識・技術が高いこと。	12.2	4
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	15.2	1
16	看取りケアができること。	1.4	12

令和5年度名古屋市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
2361590371	りゅうじん訪問看護ステーション名古屋

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？
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？
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？
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？
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？
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？
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
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？
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	28.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

知識、技術の向上に努め、利用者が安心して過ごせるようにしていきます！

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。	2.4	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。	6.1	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。	1.7	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。	7.1	6
6	利用料金が適正なこと。	3.7	12
7	個人情報絶対に外にももらさないこと。	7.1	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。	9.5	3
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	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	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。	3	11
12	看護師がよく相談にのってくれること。	1	4
13	緊急時にも対応できること。	6.4	9
14	看護師の知識・技術が高いこと。	10.8	2
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	1
16	看取りケアができること。	2.0	14

令和5年度名古屋市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
2361590637	エルプラス訪問看護ステーション

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価
自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	---
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	---
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	---
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	---
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	---
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？	---
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？	---
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？	---
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？	---
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？	---
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	---
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？	---
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？	---
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？	---
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？	---
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？	---
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？	---
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？	---
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価
自社結果	全体平均
---	4.2
---	4.3
---	4.4
---	4.3
---	4.3
---	3.9
---	4.2
---	4.1
---	4.2
---	4.1
---	4.4
---	4.1
---	4.3
---	4.6
---	4.3
---	4.3
---	4.2
---	4.1
---	4.1
---	4.0
---	4.0

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	45	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	2	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	4.4%	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。

ご指摘いただいた点については、事業所内で共有し改善してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。	0.0	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。	0.0	9
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	0.0	9
4	事業所が近くにあること。	0.0	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。	6.7	6
6	利用料金が適正なこと。	10.0	5
7	個人情報等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。	0.0	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。	0.0	9
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	23.3	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。	0.0	9
12	看護師がよく相談にのってくれること。	3.3	8
13	緊急時にも対応できること。	13.3	4
14	看護師の知識・技術が高いこと。	20.0	2
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	16.7	3
16	看取りケアができること。	0.0	9

令和5年度名古屋市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
2361690015	のなみ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？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
- 問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

5	4.2	4.4	4.2
5	4.3	4.2	4.0
5	4.4	4.4	4.3
4	4.3	4.7	4.6
3	3.9	4.6	4.6
5	4.2	4.7	4.7
4	4.1	4.7	4.5
5	4.2	4.5	4.7
4	4.1	4.6	4.7
5	4.4	4.5	4.4
4	4.1	4.5	4.6
5	4.3	4.8	4.7
5	4.6	4.5	4.5
5	4.3	4.5	4.4
4	4.3	4.8	4.7
4	4.2	4.4	4.3
5	4.1	4.5	4.4
4	4.1	4.6	4.4
5	4.0	4.5	4.3
3	4.0	4.4	4.5

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	26.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

1) ユーザーの評価が低かった点: 苦情受付窓口の案内。今後の取り組みとして、重要事項説明を行う際に、もっとわかりやすくお知らせし理解していただけるように努力したい。特に苦情の窓口については、どのような時にどこに相談ができるのか、しっかりお知らせできるようしたい。2) 事業者と利用者の意識の差では、自己評価ではチェックなしだったが、当ユーザーも全体ユーザーも大切にしたいこととして、「ケアマネとの連携が取れていること」「言葉使い身だしなみが良く教育されていること」「よく相談にのること」が上がっていた。「緊急対応」「信頼感」「知識技術」以外のニーズに自覚して今後訪問していきたい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。	1.7	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。	4.4	11
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。	6.0	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。	3.4	12
6	利用料金が適正なこと。	3.0	13
7	個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	4.7	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	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。	13.8	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	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。	10.4	3
12	看護師がよく相談にのってくれること。	9.7	4
13	緊急時にも対応できること。	2	7
14	看護師の知識・技術が高いこと。	4	6
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	2
16	看取りケアができること。	3.0	13

令和5年度名古屋市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？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
- 問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.2	4.1	4.2
4	4.3	4.2	4.0
4	4.4	4.6	4.3
4	4.3	4.6	4.6
4	3.9	4.7	4.6
4	4.2	4.7	4.7
4	4.1	4.5	4.5
4	4.2	4.8	4.7
4	4.1	4.7	4.7
5	4.4	4.5	4.4
5	4.1	4.5	4.6
4	4.3	4.7	4.7
5	4.6	4.4	4.5
4	4.3	4.5	4.4
4	4.3	4.6	4.7
4	4.2	4.2	4.3
4	4.1	4.2	4.4
4	4.1	4.3	4.4
4	4.0	4.1	4.3
4	4.0	4.4	4.5

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	56.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の自己評価とユーザー評価の意識の差に相違ないことがわかり、利用者の気持ちに寄り添ってケアができていると感じました。コメントの中でリハビリを行うための看護師のアセスメント訪問の必要性を理解できていない方がいることがわかりました。今後は看護師によるアセスメントの必要性を丁寧に説明し、リハビリ職との連携を強化して安心して生活していただけるように援助していきます。また事業所内スタッフ間や病院主治医、ケアマネジャーなど多職種での情報共有を行い、利用者をチームで支えていることをお伝えし、より安心して在宅療養生活を送って頂けるよう、スタッフ一同自己研鑽に努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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	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。	3.1	12
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。	4.0	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。	2.8	13
6	利用料金が適正なこと。	4.3	9
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5.0	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。	5.2	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。	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	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。	4.0	10
12	看護師がよく相談にのってくれること。	4	2
13	緊急時にも対応できること。	3	3
14	看護師の知識・技術が高いこと。	6.2	6
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	1
16	看取りケアができること。	0.5	15

令和5年度名古屋市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
2361690536	ホスピール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？
- 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
- 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、 “同意なし” に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
- 問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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ませんか？
- 問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.2	4.1	4.2
4	4.3	4.0	4.0
4	4.4	4.0	4.3
4	4.3	4.4	4.6
4	3.9	4.3	4.6
4	4.2	4.6	4.7
4	4.1	4.3	4.5
4	4.2	4.6	4.7
4	4.1	4.4	4.7
5	4.4	4.0	4.4
4	4.1	4.5	4.6
4	4.3	4.4	4.7
4	4.6	4.2	4.5
4	4.3	4.2	4.4
4	4.3	4.8	4.7
4	4.2	4.0	4.3
4	4.1	4.2	4.4
4	4.1	3.9	4.4
4	4.0	3.9	4.3
4	4.0	4.2	4.5

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	36.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

サービスを提供することで重要だと思う事・大切だと思う事の質問に対し、事業所と利用者様の意識の差で1位の違いがありました。このことに関しては真摯に受け止め、利用者様は事業所に対し直接言いにくいクレームや対応の仕方・変更などの要望に対してもケアマネジャーが間に入ることで、利用者様と事業所の両者の関係が円滑になると思うので今後もしっかりと連携していきます。自由記載欄で、たくさんのご意見をいただき感謝しています。ご利用者様・ご家族様の思いをしっかりと受け止め、今後のケア・サービスの向上に努めていきます。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	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	7
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	2.1	12
4	事業所が近くにあること。	5.7	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。	1.5	13
6	利用料金が適正なこと。	2.8	10
7	個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	2.6	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。	3.3	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。	16.2	1
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	14.9	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	13
12	看護師がよく相談にのってくれること。	13.1	4
13	緊急時にも対応できること。	11.6	5
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。	13.9	3
16	看取りケアができること。	0.8	15