

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 社 平
果 均 結 均

問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.7	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.7	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.8	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	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	4.7	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	4	4.2	4.9	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	5	4.2	4.4	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	4	3.9	3.9	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	4	4.1	4.5	4.5
問13 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	4.7	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.4	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.3	4.3
問18 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.5

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	28.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

昨年に引き続き回答率100%で多くの意見をいただくことができました。改善項目としては、苦情受付窓口の説明は不明点があれば後日でもお答えできるよう、契約書や重要事項説明書の内容も含めた研修会をスタッフ向けに行います。季節柄、感染を予防する方法については重要であり、口腔管理の必要性と合わせて個別に対応していきます。方法としては、看護師がモデルとなり利用者宅で実演することや、手洗いうがいについては秒数も含めた具体的な説明を行っていきます。訪問看護師とリハビリスタッフが情報共有をしっかりと行ない、利用者様、ご家族の希望に沿った生活が送れるよう目標設定、見直しすることで切れ目のない支援を続けていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.6	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。		7.9	6
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		2.1	13
4 事業所が近くにあること。		5.3	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。		2.1	13
6 利用料金が適正なこと。		3.2	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.6	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。		3.5	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	8.4	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	4.4	9
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。		8.6	4
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。	5	9.5	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。		6.3	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.0	1
16 看取りケアができること。		1.6	15

令和6年度名古屋市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？	5	4.3	4.6	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3	4.0	4.7	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.7	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 職員に、気軽に相談できますか？	4	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？	4	4.2	4.7	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	5	4.2	4.4	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	4	3.9	4.2	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	3	4.1	4.5	4.5
問13 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	4.7	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.5	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.5	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.4	4.3
問18 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	4.3
問19 (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？	2	4.1	4.4	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.5	4.5

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	62.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

<p>利用者の方々にリーフレット等を活用しわかりやすいものを提供できるよう努めます。 研修への参加、Eラーニングによる学習を活用しサービスの質を高めるよう努めてまいります。より専門性の高い看護研修の受講支援も推進しています。 超高齢化社会を迎えより自立支援に向けサポートに努めます。</p>	研
---	---

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。		0.7	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。		12.9	2
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.4	15
4 事業所が近くにあること。		9.9	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。		0.4	15
6 利用料金が適正なこと。		2.2	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.7	13
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		7.0	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。		9.6	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	5.9	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。		4.8	10
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	11.4	3
13 緊急時にも対応できること。	5	9.2	6
14 看護師の知識・技術が高いこと。	3	5.1	9
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.6	1
16 看取りケアができること。		2.2	11

令和6年度名古屋市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」

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.4	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.5	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.9	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	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 職員に、気軽に相談できますか？	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？	4	4.2	4.9	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	5	4.2	4.4	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	4	3.9	4.1	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	5	4.1	4.8	4.5
問13 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	4.8	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.7	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.2	4.3
問18 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.5	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.0	4.3
問21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.5

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	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	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。

口腔ケアについての評価が低めだったので家族にも含め、意識して説明していこうと思う。以前低かった契約書および重要事項の説明については、評価が改善されていたので良かったと思う。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		4.2	9
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4 事業所が近くにあること。		7.3	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。		1.7	12
6 利用料金が適正なこと。		0.6	13
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.2	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。		2.2	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。	5	7.3	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	11.2	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。		5.0	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。	4	16.8	2
13 緊急時にも対応できること。		12.3	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。	3	7.8	5
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。		0.6	13

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360190116	てっく訪問看護ステーション

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.7	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.3	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	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	4.5	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	4	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	4.2	4.6	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	4	4.2	3.8	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	4	3.9	3.7	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	4	4.1	4.5	4.5
問13 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	4.5	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.3	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.5	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.0	4.3
問18 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.2	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.5

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	61.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の結果を事業所内で共有し、ご利用者様の意向を事業所全体で把握します。指摘あった部分については改善方法を検討していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		3.6	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。		5.8	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。		4.2	13
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		7.0	7
6 利用料金が適正なこと。		7.0	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.0	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。		7.3	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。	5	12.4	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		5.8	10
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	7.9	4
12 看護師がよく相談にのってくれること。	1	8.2	3
13 緊急時にも対応できること。	2	5.2	12
14 看護師の知識・技術が高いこと。		7.3	5
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	10.9	2
16 看取りケアができること。		0.6	15

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360190132	訪問看護ステーション太陽・千種

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.3	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	4.4	3.7	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	5	4.0	4.5	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	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	4.7	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	5	4.2	4.9	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	5	4.2	4.2	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	5	3.9	3.8	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	4	4.1	4.5	4.5
問13 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	4.9	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.5	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.1	4.3
問18 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.2	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.3	4.3
問21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.5

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	35.7%	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。

利用者様とご家族が重要視していることが看護師の対応であり、それらについての評価は概ねよかったと考える。それが継続できるように今後も利用者様とご家族の話を傾聴し意向や希望を受け止め、ステーション内または他職種と共有することで適切な時期に対応できるようにしていく。

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。		3.6	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。		6.4	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		2.4	13
4 事業所が近くにあること。		4.8	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。		3.9	11
6 利用料金が適正なこと。		0.6	15
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.8	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	7.9	4
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.9	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		6.4	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。		5.5	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	17.3	1
13 緊急時にも対応できること。	3	11.2	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。	4	7.9	4
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	12.4	2
16 看取りケアができること。		0.0	16

令和6年度名古屋市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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 社 平
果 均 結 均

問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.5	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.5	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	4.2	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	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	4.2	4.5	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	4	4.2	3.8	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	4	3.9	3.9	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	4	4.1	4.2	4.5
問13 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	4.5	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.5	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.3	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	3.7	4.3
問18 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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	3.7	4.3
問21 (名古屋市からの設問)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	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。

アンケート結果を元に自事業所とご利用様との評価のギャップが大きい項目を中心に改善に着手してまいります。また、ポジティブな評価をいただいている項目に対しても現状との乖離がないかを確認し、今以上の顧客満足を得られるようスタッフ一同努めてまいりますのでよろしくお願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.8	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		4.9	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。		8.5	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。		2.8	13
6 利用料金が適正なこと。		7.0	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.9	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	6.0	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	4.2	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	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。		2.5	14
12 看護師がよく相談にのってくれること。	4	6.7	6
13 緊急時にも対応できること。		12.3	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。		3.5	12
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.1	2
16 看取りケアができること。		3.9	11

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360190389	訪問看護ステーションまはろ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.1	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	4.4	3.7	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	5	4.0	4.5	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.5	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	4.3	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	5	4.2	4.5	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	5	4.2	3.9	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	5	3.9	3.7	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	5	4.1	4.4	4.5
問13 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	4.5	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.3	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.2	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問17 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	3.7	4.3
問18 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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.1	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	3.8	4.3
問21 (名古屋市からの設問)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	44.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

日頃よりお世話になっております。今回、ご協力をいただき、ありがとうございます。私たちの仕事に対してありがたく嬉しい評価やご不安、ご心配をお掛けしてしまっている評価をいただきました。ご不安やご心配をかけてしまっている原因として「説明不足」があると考えております。ご利用開始時にどのような支援をしていくのか、ご状態の変化時にどうしていくのか、また、今後、どのような段階を経ていくのか等々、その時々で説明を行い、ご本人、ご家族と共有していくことで安心していただけるように関わっていくことが今後、必要と考えております。引き続き、何かご不明な点がございましたら、聞いていただけますようお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		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。		13.9	1
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.3	15
4 事業所が近くにあること。		3.9	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。		1.2	14
6 利用料金が適正なこと。		5.8	8
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	1	0.3	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	7.0	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。		6.1	7
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		11.2	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。		5.5	10
12 看護師がよく相談にのってくれること。	4	5.8	8
13 緊急時にも対応できること。		13.6	2
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。	3	12.7	3
16 看取りケアができること。	5	3.6	12

令和6年度名古屋市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 覚玉山

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.4	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	5	4.0	4.5	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	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 職員に、気軽に相談できますか？	5	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	4.2	4.6	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	4	4.2	3.7	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	4	3.9	3.2	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	5	4.1	4.3	4.5
問13 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	4.4	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.3	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.3	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.0	4.3
問18 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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.4	4.5

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	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	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。

自社結果とユーザーの評価の乖離はさほどなかったです。
 自社とユーザー評価のどちらも点数が低かったものは、感染対策指導や口腔管理指導と契約書の説明の部分でした。
 感染を予防する方法については、初回訪問のタイミングなどでパンフレットの使用などを検討していきます。
 口腔管理のところは、看護記録に項目はあるが改善するための対策を立てていなかったです。歯磨きの方法ややり方などのパンフレットを渡すなどできたら良いと思いました。
 苦情の連絡先の説明については、目につく緊急連絡先などの修正することも検討します。

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。		4.5	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。		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。		2.6	12
6 利用料金が適正なこと。		3.6	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.6	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。		3.9	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	7.5	7
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	7.8	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。		9.4	4
12 看護師がよく相談にのってくれること。		13.3	2
13 緊急時にも対応できること。	3	17.5	1
14 看護師の知識・技術が高いこと。	1	12.3	3
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	9.4	4
16 看取りケアができること。		0.6	14

令和6年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 社 平
果 均 果 均

問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.3	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	4.4	3.9	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	5	4.0	4.6	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.5	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 職員に、気軽に相談できますか？	4	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	4.2	4.7	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	5	4.2	4.3	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	4	3.9	4.2	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	5	4.1	4.5	4.5
問13 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	4.5	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.4	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問17 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18 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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.6	4.3
問21 (名古屋市からの設問)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	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。

昨年より改善してきていますが、契約時に説明させて頂いている間についての説明に対しての点数が低くなっています。契約時にはいろいろ説明が多くなりますので、今後も丁寧に説明させていただく事を心がけていきます。口腔管理についての必要性や方法については、観察やケアをさせて頂いていますが、助言などが不足していたと感じました。今後は意識的に声かけを行っていくと考えています。多事業所との連携や、訪問の無い日に気をつけることなどの声掛けは、以前に比べて評価を頂いていますので、引き続き続けてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		3.2	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。		9.4	4
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。		4.5	10
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		8.1	6
6 利用料金が適正なこと。		5.8	8
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.2	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	5	2.9	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。		13.6	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	9.7	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。		3.6	11
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	8.8	5
13 緊急時にも対応できること。	4	8.1	6
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。	1	12.3	2
16 看取りケアができること。		0.3	16

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360390021	北医療生協訪問看護ステーション

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.4	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.2	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	5	4.0	4.6	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	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	4.5	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	5	4.2	4.5	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	5	4.2	4.3	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	5	3.9	4.0	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	5	4.1	4.5	4.5
問13 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	4.5	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.3	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.3	4.6
問17 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	3.9	4.3
問18 サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.1	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.3
問21 (名古屋市からの設問)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	4.5	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	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	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。

高評価を頂きありがとうございました。共通設問は契約時に説明させて頂いておりますが、より丁寧でわかりやすい説明を心掛けるとともに、ご不明な点は再度説明させていただきます。サービス別設問に関しては、7割に近い方に出来ていると高評価頂きました。感染予防の方法、口腔管理の必要性や方法について点数が低い為、日頃から感染予防策を皆様に周知徹底いたします。また訪問がない日に気を付けることの助言を行い、皆様が安心して自宅療養ができるよう努めてまいります。自由記載欄では「安心」「対応がよい」など嬉しい評価を頂きました。この言葉を励みに今後も質の高い看護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。

	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。		0.7	14
4 事業所が近くにあること。		4.4	10
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		0.7	14
6 利用料金が適正なこと。		5.4	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	2.0	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。		4.7	9
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.4	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	11.1	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	11
12 看護師がよく相談にのってくれること。	1	14.4	1
13 緊急時にも対応できること。	2	13.8	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。	3	7.7	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。		12.1	3
16 看取りケアができること。		1.7	13

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

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

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
------------------	------------------	------------------	------------------

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.1	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	5	4.0	4.7	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	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	4.5	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	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	4.2	4.7	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	5	4.2	4.4	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	4	3.9	3.8	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	5	4.1	4.6	4.5
問13 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14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.4	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.7	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問17 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18 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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.5

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	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	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。

個人情報の同意書については、ご本人の説明はもちろんのこと独居の方も多いため、離れたご家族にも連絡してご説明させていただいておりますが、引き続きご本人やご家族が安心してサービスを受けられるように心がけていきます。不満や苦情の申し出があったときには、早急に対応するとともに、利用者様やご家族の意向をその都度確認しながらサービスの提供に努めていきます。口腔管理の必要性や方法については、事業所内で勉強会を行い職員が統一した知識をもって、利用者様やご家族にご提案させていただく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	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。		6.3	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.9	14
4 事業所が近くにあること。		3.0	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。		1.2	13
6 利用料金が適正なこと。		2.8	11
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.6	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	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	7.7	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	8.6	5
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.9	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	19.2	1
13 緊急時にも対応できること。	3	10.3	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。		10.3	3
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.5	2
16 看取りケアができること。		0.5	15

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.5	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.9	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.9	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.9	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 職員に、気軽に相談できますか？	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？	4	4.2	4.8	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	5	4.2	4.1	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	4	3.9	4.0	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	5	4.1	4.7	4.5
問13 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	4.8	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.3	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.4	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.1	4.3
問18 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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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21 (名古屋市からの設問)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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	16.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価では、安心して生活できる等の評価をいただきました。一方で、ケアマネージャーや介護事業所との連携については、まだ改善の余地があることが分かりました。自己評価とユーザー評価の乖離が大きい点は真摯に受け止め、改善に努めてまいります。
『縁あるすべての人の幸せに愛を持って全力支援する』にという企業理念を実現するためにも、今後は今まで以上にケアの質向上・他業種連携に努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 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。		3.5	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	0.6	12
6 利用料金が適正なこと。		5.5	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.6	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		5.8	7
9 担当のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。		19.3	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	12.5	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。		8.4	5
12 看護師がよく相談にのってくれること。	3	10.9	4
13 緊急時にも対応できること。		5.5	8
14 看護師の知識・技術が高いこと。	2	8.0	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	13.8	2
16 看取りケアができること。		0.0	14

令和6年度名古屋市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	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.3	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.7	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	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	4.3	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	5	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？	4	4.2	4.6	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	4	4.2	4.2	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	3	3.9	3.7	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	3	4.1	4.7	4.5
問13 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	4.7	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.4	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.7	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	3	4.2	4.2	4.3
問18 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	3	4.1	4.3	4.3
問19 (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	4.2	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.3
問21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.4	4.5

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	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。

ご指摘があったアンケートの取り扱いについてご返答させていただきます。個人情報の観点からこちらの管理方法を変更する点がありご指摘ありがとうございます。アンケート回収を行った際は封筒にその場に入れることを徹底することで、未記載と記載後が混在しないように行っていくことを徹底していきます。

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	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。		7.1	6
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.6	13
4 事業所が近くにあること。		3.2	9
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.6	10
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。		1.4	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。		2.0	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。		16.4	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	11.3	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。		4.0	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。	4	11.3	4
13 緊急時にも対応できること。	2	12.8	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。		6.5	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.2	2
16 看取りケアができること。	5	1.8	12

令和6年度名古屋市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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.9	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.3	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.5	4.3
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.2	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.7	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.4	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	4.3	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	5	4.2	4.3	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	3	4.2	4.0	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	3	3.9	3.7	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	4	4.1	4.3	4.5
問13 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	4.3	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.3	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.3	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問17 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	3.9	4.3
問18 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	4.0	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.8	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.8	4.3
問21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.0	4.5

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	53.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

事業所としては利用者の認知機能状態に合わせて契約書を丁寧に説明できているつもりであったが、ユーザーとしては契約書・苦情・個人情報に関する説明の評価は自己評価より低かった。契約説明時はさまざまなサービスが介入することも多く、混乱されている状況もあるため、落ち着いた時に改めて契約書の説明の不明点を確認していく必要があると感じた。また、口腔管理の必要性については嚥下機能評価を誤嚥性肺炎のリスクが高い利用者に絞って実施していた。嚥下体操に対する指導は実施していたが、口腔ケアに関する指導は口頭のみで止まっていたため、パンフレットを用いて今後実施していく。

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。		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。		7.4	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。		3.7	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。		5.2	7
6 利用料金が適正なこと。		5.2	7
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.2	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		5.2	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。	5	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。	4	8.1	5
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		2.2	12
12 看護師がよく相談にのってくれること。	3	5.2	7
13 緊急時にも対応できること。	2	11.9	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。		13.3	3
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.6	1
16 看取りケアができること。		0.7	14

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.3	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	4.4	4.1	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.7	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	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	4.7	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	4	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	4.2	4.7	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	4	4.2	4.1	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	4	3.9	3.9	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	4	4.1	4.8	4.5
問13 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	4.8	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.6	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.7	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.3	4.3
問18 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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.3
問21 (名古屋市からの設問)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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	17.9%	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	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様には常日頃より訪問のない日にも安心して過ごして頂けるよう、体調管理を行い、日々の過ごし方、注意点を的確に分かりやすくアドバイスさせて頂いております。また体調不良時は24時間体制で対応しております。担当者でなくてもスムーズに対応できるよう、日々スタッフ間で情報共有に努めております。評価コメントでも頂いたように、今後も利用者様やご家族様が望む生活を安心、安全に継続できるよう、主治医やケアマネジャー、関係機関との連携を心掛けていきます。これからも優しさ、温かさを大切に安心感、信頼感のある看護を提供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。

	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。		0.7	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。		5.0	10
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。		8.3	5
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.4	13
6 利用料金が適正なこと。		2.6	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.2	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。		5.7	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	12.3	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	5.4	9
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.3	6
12 看護師がよく相談にのってくれること。		10.8	3
13 緊急時にも対応できること。	4	9.4	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。	5	5.7	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.7	1
16 看取りケアができること。		0.5	16

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360590018	珪山会大門訪問看護ステーション

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.0	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.5	4.3
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.6	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3	4.0	4.8	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	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	4.5	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	4	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？	4	4.2	4.8	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	4	4.2	4.5	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	4	3.9	4.0	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	4	4.1	4.6	4.5
問13 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	4.8	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.7	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.3	4.3
問18 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.6	4.3
問19 (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20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.4	4.3
問21 (名古屋市からの設問)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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	16.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

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、達成度や評価が可視化できるよう努めていきます。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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		2.1	13
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	3	10.2	5
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		2.9	11
4 事業所が近くにあること。		1.6	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。		3.7	10
6 利用料金が適正なこと。		1.6	14
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.8	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。		2.9	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	11.2	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		12.0	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。		4.5	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。	4	11.8	3
13 緊急時にも対応できること。		8.0	6
14 看護師の知識・技術が高いこと。	1	7.0	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	15.0	1
16 看取りケアができること。		0.5	16

令和6年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.1	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	4.4	3.6	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.4	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.6	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.7	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	4.5	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	5	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？	4	4.2	4.6	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	5	4.2	3.9	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	4	3.9	3.6	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	5	4.1	4.6	4.5
問13 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	4.5	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.4	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.4	4.3
問18 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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.3	4.3
問21 (名古屋市からの設問)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	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	27.8%	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。

今回の評価を受けて、毎年契約時の重要事項説明が不十分であることがわかりました。今後は不足がないか再確認する機会を持ち、ゆっくり丁寧に補足していきたいと考えます。手洗いうがい換気を徹底し新型コロナウイルス感染症や他感染症の予防に努めます。また、口腔ケアの必要性も看護計画の中に組み込んでいきます。利用者様、介護者様の声をしっかり受け止め、お気持ちに寄り添い、在宅でその人らしく生活が営めるよう、主治医、ケアマネジャー、多職種と連携を強化し療養環境を整えてまいります。また日々の訪問看護を大切にスタッフ一同、新しい知識や技術を習得のため自己研鑽していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.5	13
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	3	7.6	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.5	13
4 事業所が近くにあること。		3.9	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。		2.4	11
6 利用料金が適正なこと。		4.2	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		9.1	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。		2.4	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。	4	14.5	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	5	8.2	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。	1	3.0	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。		8.5	5
14 看護師の知識・技術が高いこと。		1.5	13
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.2	1
16 看取りケアができること。		0.0	16

令和6年度名古屋市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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.3	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	4.4	4.0	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.7	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	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	4.7	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	4	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	4.2	4.8	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	4	4.2	4.5	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	4	3.9	4.2	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	5	4.1	4.7	4.5
問13 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	4.9	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.6	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.8	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.6	4.3
問18 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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.5

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	57.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

貴重なご意見をいただき感謝しております。感染予防や口腔管理の説明が不足していることが分かりました。感染については、スタッフも意識が低くなっていました。再度、認識を高めて訪問時に必要な説明ができるようにしていきます。また、口腔に関しては観察やケアを行うだけでなく、ケアの必要性や御家族でも行える方法・注意点をお伝えしていきます。場合によっては、多職種で連携をとっていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.8	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。		5.5	9
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		2.4	13
4 事業所が近くにあること。		7.1	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。		3.1	12
6 利用料金が適正なこと。		4.7	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.2	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。		1.3	14
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	11.8	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	14.4	2
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.5	7
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	8.1	5
13 緊急時にも対応できること。	5	8.9	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。		5.8	8
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.9	1
16 看取りケアができること。		0.5	16

令和6年度名古屋市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	おだいに訪問看護リハビリテーション中村

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	-	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	-	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	-	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3	4.0	-	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	-	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？	3	4.1	-	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	3	4.2	-	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	3	4.2	-	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	3	4.2	-	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	3	3.9	-	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	3	4.1	-	4.5
問13 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	-	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	-	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	-	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	-	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	-	4.3
問18 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	3	4.1	-	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	-	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	-	4.3
問21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0		4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。		5.1	11
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	14
4 事業所が近くにあること。		5.1	11
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		6.4	8
6 利用料金が適正なこと。		5.7	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.1	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。	5	5.4	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	11.5	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	9.5	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。		3.4	13
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	10.1	3
13 緊急時にも対応できること。		7.4	6
14 看護師の知識・技術が高いこと。		8.1	5
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.2	1
16 看取りケアができること。		0.0	14

令和6年度名古屋市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	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.8	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	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	4.8	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	4	4.2	4.9	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	4	4.2	4.5	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	4	3.9	4.1	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	4	4.1	4.6	4.5
問13 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	4.8	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.7	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.8	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.7	4.3
問18 サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問21 (名古屋市からの設問)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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

昨年度より全体的に高い評価でしたが、契約説明ではまだ低い結果でした。分かりやすい説明を心がけ、説明後に重点項目の理解度を確認します。今回、事業所評価において、昨年度より低い項目について改善策を検討しました。①定期的な接遇マナーチェックにより行動を振り返る(お互いの身だしなみチェック、相手に合わせた言葉遣い等)。②効果的に情報共有するための記録方法を検討し、状態にあわせチームで適切に対応する。③状態変化や緊急対応時等かかりつけ医やケアマネジャーに迅速かつ効率的な連絡方法で連携する。④口腔管理や感染予防の意識を高め、必要なケアを提供する。これらを全員で取り組み、よりよ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。

	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。		8.0	4
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		2.4	14
4 事業所が近くにあること。		4.8	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。		2.9	11
6 利用料金が適正なこと。		5.1	8
7 個人情報情報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。		2.9	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	6.1	7
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	16.0	1
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.7	6
12 看護師がよく相談にのってくれること。	4	13.6	3
13 緊急時にも対応できること。		7.5	5
14 看護師の知識・技術が高いこと。	2	4.8	9
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.0	2
16 看取りケアができること。		0.0	16

令和6年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 社 平
果 均 結 均

問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	5.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	5.0	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	5.0	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	5.0	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3	4.0	5.0	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	5.0	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	5.0	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	3	4.2	5.0	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	5.0	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	3	4.2	4.5	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	3	3.9	4.5	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	4	4.1	5.0	4.5
問13 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	5.0	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	5.0	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	5.0	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	5.0	4.6
問17 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	5.0	4.3
問18 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	3	4.1	5.0	4.3
問19 (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	5.0	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	5.0	4.3
問21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	5.0	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	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	20.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

回答が少ない中、問10、問11が少し低く、再度職員に指導するとともに、ご利用者様、そのご家族様にもチラシなどを用いて、ご説明をしていきことなども検討していきたいと思ひます。その他の問いに関しても、気を緩めることなく、努め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 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。		0.0	9
6 利用料金が適正なこと。		3.3	7
7 個人情報をお絶対に外にもらさないこと。		0.0	9
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		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。	1	16.7	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	16.7	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。		13.3	5
12 看護師がよく相談にのってくれること。	5	13.3	5
13 緊急時にも対応できること。	4	3.3	7
14 看護師の知識・技術が高いこと。		16.7	1
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	16.7	1
16 看取りケアができること。		0.0	9

令和6年度名古屋市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、[-]

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 社 平
果 均 果 均

問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.1	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.2	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.7	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.8	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	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 職員に、気軽に相談できますか？	4	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	4.2	4.7	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	4	4.2	4.3	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	3	3.9	4.1	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	4	4.1	4.5	4.5
問13 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14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.6	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.5	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問17 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	4.4	4.3
問18 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.3
問21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.5

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	20.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年度の評価結果で明らかな問題点はなかった。自由記載の内容から「丁寧な説明や助言で不安が軽減された」という評価が多く、今後も利用者にわかりやすく丁寧な説明を、全スタッフがおこなえるように計画的に継続した教育・研修に取り組んでいきたい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 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。		7.3	5
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.2	14
4 事業所が近くにあること。		5.6	8
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		1.7	12
6 利用料金が適正なこと。		2.9	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.2	14
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		2.6	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	7.0	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	15.7	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。		4.6	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	11.4	4
13 緊急時にも対応できること。	5	13.0	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。		7.2	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.1	1
16 看取りケアができること。		1.5	13

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.6	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.3	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.9	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.8	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.9	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	4.7	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	4	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？	4	4.2	4.8	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	4	4.2	4.5	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	3	3.9	4.3	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	4	4.1	4.7	4.5
問13 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	4.8	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.7	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.7	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.5	4.3
問18 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.7	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.5

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	18.0%	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。

事業所の自己評価が低く、全スタッフが自信を持っていい点数をつけられるよう努めていきます。サービスを提供することで重要だと思う1-5の順位に事業所とユーザーの差異がある設問がありました。スタッフで共有し、ご利用者様に寄り添える看護を提供して参ります。又、自由記載において、災害時のことを気にされている記載がありました。災害が起きた時のために日頃から対策をしておけるよう支援し、ご利用者様や介護されている方が安心して生活が継続できるよう努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 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。	4	1.9	13
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.2	16
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。		2.4	10
6 利用料金が適正なこと。		3.4	7
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.7	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。		3.1	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。		7.7	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	2	11.8	4
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		2.2	11
12 看護師がよく相談にのってくれること。	3	16.9	2
13 緊急時にも対応できること。	5	12.3	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。		6.5	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.3	1
16 看取りケアができること。		1.9	13

令和6年度名古屋市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
2360790337	訪問看護ステーションしあわせぷらす

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 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 均

問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3	4.0	4.7	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	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 職員に、気軽に相談できますか？	4	4.2	4.9	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	4	4.2	4.0	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	3	3.9	3.8	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	3	4.1	4.5	4.5
問13 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	4.8	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.6	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.1	4.3
問18 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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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21 (名古屋市からの設問)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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	54.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

問題点①訪問時間の変更や前後の訪問で予定時間通りでないことがある。理由:緊急対応やスタッフの体調不良や夏期休暇などで予定通り訪問できないことがある。対策として、契約時に交通事情で多少時間がずれること、変更依頼をお願いすることがあるなど、丁寧に説明をして理解を頂く。②口腔衛生の必要性の説明が弱い。理由:利用者様の疾患やサービス内容によっては説明していないこともある。対策として、口腔衛生に限らず感染予防など、全利用者様に適宜説明をしていく。

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。

	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。	1	7.3	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.3	14
4 事業所が近くにあること。		0.3	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	1.9	13
6 利用料金が適正なこと。		3.5	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.7	8
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	3	5.7	8
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.5	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		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。		5.7	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。		13.9	2
13 緊急時にも対応できること。	4	7.9	6
14 看護師の知識・技術が高いこと。		9.0	4
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	18.2	1
16 看取りケアができること。		2.2	12

令和6年度名古屋市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？	4	4.3	4.6	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.7	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.9	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.9	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	4.7	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	4	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？	4	4.2	4.9	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	4	4.2	4.6	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	4	3.9	4.3	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	4	4.1	4.5	4.5
問13 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	4.5	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.5	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.3	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.3	4.3
問18 サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.6	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.6	4.3
問21 (名古屋市からの設問)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	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	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

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	5.9	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。		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。		1.9	13
6 利用料金が適正なこと。		5.9	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.2	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		3.7	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	8.9	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	2	7.4	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。		1.5	14
12 看護師がよく相談にのってくれること。	4	11.9	3
13 緊急時にも対応できること。		14.5	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。		7.8	5
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	17.8	1
16 看取りケアができること。		3.3	11

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360890103	ピース訪問看護ステーション瑞穂

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 均

問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3	4.0	4.8	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	5.0	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	4.9	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	5	4.2	4.9	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	4.9	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	5	4.2	4.8	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	5	3.9	4.2	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	5	4.1	4.7	4.5
問13 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14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.7	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.7	4.3
問18 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.5	4.3
問19 (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	4.9	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.8	4.3
問21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.8	4.5

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	28.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

訪問時間の変更をお願いしているお客様が多いため、出来る限り希望に沿った訪問時間が提供できる様、定期訪問時間の調整をしていきます。また、口腔ケアに関しては始めに指導等させていただきますが、お客様とご家族様にお任せしている部分が多いため、より良い食生活が楽しめるようご指導できるように状態の把握に努めていきます。また、看護師の対応について安心感信頼感を感じて頂いている事が順位付けで把握することが出来、一番重視している為、次回も同様の評価がいただけるように努めていきたいです。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 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。	5	4.4	11
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		2.2	13
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。		7.6	5
6 利用料金が適正なこと。		2.2	13
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.2	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		5.9	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。	4	7.6	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	6.4	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。		7.6	5
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	11.8	2
13 緊急時にも対応できること。		8.6	4
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	15.0	1
16 看取りケアができること。		1.0	16

令和6年度名古屋市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

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	4.3	-	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	4.4	-	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	-	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3	4.0	-	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	-	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	-	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	5	4.2	-	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	-	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	5	4.2	-	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	4	3.9	-	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	3	4.1	-	4.5
問13 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	-	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	-	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	-	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	-	4.3
問18 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	-	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	-	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	-	4.3
問21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0		4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	12.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。		2.0	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。	5	6.3	8
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.2	14
4 事業所が近くにあること。		3.9	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。		2.0	12
6 利用料金が適正なこと。		0.0	15
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		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。		3.9	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。	2	10.6	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	6.7	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。		3.1	11
12 看護師がよく相談にのってくれること。	4	16.1	1
13 緊急時にも対応できること。		11.8	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。		13.3	2
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	12.2	3
16 看取りケアができること。		0.0	15

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360890129	訪問看護ステーション 空

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.4	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.4	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.7	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	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	4.7	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	4	4.2	4.9	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	5	4.2	4.1	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	5	3.9	3.8	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	5	4.1	4.6	4.5
問13 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14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.7	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.4	4.3
問18 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.6	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.5

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。

御利用者様の評価と自己評価の差があるところを見直し、できる限り差のない状態に持っていきけるよう取り組みたいと思います。全体評価との差はほとんどないため、今後もケアの質を落とさないように、サービスの提供に努めたいと思います。

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。

- 口こみで評判が良いと言われていること。
- 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。
- 事業所・医療機関の知名度が高いこと。
- 事業所が近くにあること。
- 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。
- 利用料金が適正なこと。
- 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。
- 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。
- 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。
- かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。
- 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。
- 看護師がよく相談にのってくれること。
- 緊急時にも対応できること。
- 看護師の知識・技術が高いこと。
- 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。
- 看取りケアができること。

事業者	利用者%	利用者順位
	0.0	16
5	6.2	7
	1.9	13
	4.8	8
	2.4	11
	1.4	15
	3.3	10
	1.9	13
	8.6	5
4	12.4	3
	6.7	6
3	16.2	2
	3.8	9
1	9.5	4
2	18.6	1
	2.4	11

令和6年度名古屋市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
自 社 結 果	自 社 結 果
全 体 平 均	全 体 平 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.3	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	4.4	4.3	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.5	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	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	4.4	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	4	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	4.2	4.7	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	4	4.2	4.3	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	4	3.9	4.0	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	4	4.1	4.5	4.5
問13 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	4.8	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.5	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問17 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18 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.5

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	46.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ユーザー評価で知り得た内容は、普段の訪問では中々抽出されていないため事業所の運営や満足度を向上していくためにも、事業内でブラッシュアップしていきたいと思えます。利用者様の方々がこちらが提供することを重要視している順位をフォーカスし、再度見直すことでボトムアップを目指していきたい。また口腔ケアの加算的な部分も改訂に伴ってアンケートにあがってきていたので、日々の訪問業務の中に取り入れ観察する視点を広げていきたいと思えます。時代の変化に伴い、診療改定の項目を周知し現代の動向も視野に取り入れていきたいと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	4	6.1	8
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。		8.5	7
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		5.5	9
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。		1.9	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		1.7	13
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.8	6
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		10.7	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	2.8	10
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	10.2	4
13 緊急時にも対応できること。	3	15.7	1
14 看護師の知識・技術が高いこと。		9.6	5
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.3	2
16 看取りケアができること。		0.0	15

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

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

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
------------------	------------------	------------------	------------------

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.1	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	4.4	3.9	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	1	4.2	4.5	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3	4.0	4.3	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	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	4.5	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	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？	4	4.2	4.6	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	4	4.2	4.2	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	4	3.9	4.0	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	5	4.1	4.6	4.5
問13 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14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.7	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.3	4.3
問18 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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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21 (名古屋市からの設問)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	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	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。

- 口こみで評判が良いと言われていること。
- 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。
- 事業所・医療機関の知名度が高いこと。
- 事業所が近くにあること。
- 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。
- 利用料金が適正なこと。
- 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。
- 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。
- 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。
- かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。
- 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。
- 看護師がよく相談にのってくれること。
- 緊急時にも対応できること。
- 看護師の知識・技術が高いこと。
- 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。
- 看取りケアができること。

事業者	利用者%	利用者順位
	0.0	15
	4.3	7
	2.2	13
	5.3	6
	2.7	11
	2.4	12
	0.7	14
	4.1	8
	14.0	3
2	14.3	2
	3.1	10
4	12.3	5
3	12.8	4
5	3.4	9
1	18.4	1
	0.0	15

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.4	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.8	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	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	4.5	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	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？	4	4.2	4.8	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	4	4.2	4.3	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	3	3.9	4.0	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	4	4.1	4.6	4.5
問13 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	4.8	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.3	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.5	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.3	4.3
問18 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.2	4.3
問21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.5

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	65.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

スタッフ一同で評価を検討しました。個人情報の説明は契約時に丁寧に印をつけて説明に努めます。職員の手洗いがいいはできていますが、感染予防の指導は受診のタイミングなどに合わせて声掛けしていきます。主治医との連携は電話やFAXだけでなく、直接相談に行き顔の見える関係に努めます。訪問のない日にも気を付けてもらうことを分かりやすく説明し医療処置のトラブルなどが無いように配慮します。利用者様の能力を最大限に生かしていけるように関わっていきます。口腔管理の必要性は、利用者様に応じた方法を具体的に説明します。今後も職員一同研修を重ね訪問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。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.5	13
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		2.3	12
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。		8.2	5
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		5.0	9
6 利用料金が適正なこと。		1.2	14
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.9	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。		7.3	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。	5	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。	4	5.0	9
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。		11.1	3
12 看護師がよく相談にのってくれること。	3	15.8	2
13 緊急時にも対応できること。	2	5.9	8
14 看護師の知識・技術が高いこと。		6.2	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.7	1
16 看取りケアができること。		0.0	16

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.3	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	4.4	4.1	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.8	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	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 職員に、気軽に相談できますか？	4	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	4.2	4.7	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	5	4.2	4.3	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	5	3.9	4.0	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	4	4.1	4.6	4.5
問13 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14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.6	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問17 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18 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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.5

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	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。

貴重なご意見ありがとうございます。在宅生活のかたが、受診をするのはとても大変だと思います。状態悪化の恐れがある場合は、受診をお勧めすることはあると思います。ご利用様、ご家族様の負担がなく在宅生活継続できるよう引き続きスタッフ一同努力していきます。ステーションに求められる希望で、相談にのってもらいたいが上位にありました。訪問時の限られた時間でも対応できるようスタッフ一同努力していきます。

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。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.3	13
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		5.6	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.8	15
4 事業所が近くにあること。		6.7	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。		0.5	16
6 利用料金が適正なこと。		2.3	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.8	9
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		1.8	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	12.3	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	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。		3.6	10
12 看護師がよく相談にのってくれること。		13.8	2
13 緊急時にも対応できること。	4	11.0	5
14 看護師の知識・技術が高いこと。	3	5.4	8
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。		1.0	14

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.6	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.3
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.7	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	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	4.3	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	4	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	4.2	4.7	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	4	4.2	3.7	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	4	3.9	3.4	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	3	4.1	4.4	4.5
問13 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	4.5	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.4	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.5	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.3	4.3
問18 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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.9	4.3
問21 (名古屋市からの設問)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	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	37.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

サービス開始前の契約時に行う説明(重要事項説明、苦情受付、個人情報等)に関して自分ではわかりやすく説明していたつもりでしたが、ユーザー評価では「できていない」という評価もあり反省しています。問10、11 感染予防する方法や口腔管理の方法などについて教えてくださいか?の評価が低いことに関しては、行ってはいないわけではなくそういう状況になかったのではないかと考えています。一律の看護を提供しているのではなく利用者様それぞれに合わせた看護を病状や状況に合わせて行っています。自由記載欄では良いコメント頂き励みにしたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 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。		5.8	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。		5.2	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。		3.6	11
6 利用料金が適正なこと。		4.0	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.8	13
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		7.3	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。		18.5	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	11.9	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。		3.0	12
12 看護師がよく相談にのってくれること。		8.8	5
13 緊急時にも対応できること。	4	10.3	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。	2	4.9	9
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.6	2
16 看取りケアができること。	5	0.3	14

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361090174	ピース訪問看護ステーション

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.9	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.4	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.8	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	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	4.4	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	4	4.2	4.5	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	4	4.2	4.2	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	4	3.9	3.3	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	4	4.1	4.5	4.5
問13 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14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.4	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.0	4.3
問18 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.2	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.1	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	3.7	4.3
問21 (名古屋市からの設問)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	29.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

リハビリスタッフについてバラつきの指摘がありました。スタッフ間で統一が出来るように努めて参ります。口腔ケアについての助言については指導内容が弱いので必要性を周知していきます。

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	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。		4.7	8
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.8	14
4 事業所が近くにあること。		3.3	13
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		3.6	11
6 利用料金が適正なこと。		3.6	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.5	10
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	5	7.8	6
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	13.6	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	12.8	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。		7.2	7
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	11.1	4
13 緊急時にも対応できること。		10.0	5
14 看護師の知識・技術が高いこと。		4.7	8
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	11.7	3
16 看取りケアができること。		0.3	15

令和6年度名古屋市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？	4	4.3	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.7	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	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	4.4	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	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	4.2	4.7	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	5	4.2	4.1	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	3	3.9	4.0	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	5	4.1	4.5	4.5
問13 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	4.4	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.3	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.3	4.3
問18 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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.3
問21 (名古屋市からの設問)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	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。

毎年利用者様にはアンケートにご協力いただき感謝しています。複数の職員が訪問させていただいておりますが同じようなケアができるよう心がけていきます。自由記載ではいつも暖かい言葉をいただき職員の士気を高めることに繋がっています。また、契約時の説明に不足があり今後はゆっくりわかりやすく説明したいと思います。これからも利用者様、ご家族様に安心していただける看護を提供したいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.3	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		6.7	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.3	15
4 事業所が近くにあること。		6.4	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。		4.2	11
6 利用料金が適正なこと。		2.4	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.8	13
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		5.8	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。		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。	3	5.2	10
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.9	5
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	7.6	6
13 緊急時にも対応できること。	4	17.0	1
14 看護師の知識・技術が高いこと。	5	8.5	4
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.5	2
16 看取りケアができること。		0.9	14

令和6年度名古屋市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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.3	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	4.4	4.1	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	5	4.0	4.5	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.7	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 職員に、気軽に相談できますか？	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	4.2	4.7	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	5	4.2	4.2	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	5	3.9	3.8	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	5	4.1	4.7	4.5
問13 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	4.7	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.4	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問17 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18 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	4.6	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.5	4.3
問21 (名古屋市からの設問)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	21.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約時にご説明している苦情相談窓口や個人情報の同意に関しては今以上に丁寧かつ時間をかけてご説明していきます。口腔管理に関しては定期的な訪問時のアセスメントを実施し、必要時には指導と共に資料の配布を行っていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.5	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。	2	5.4	8
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。		2.6	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	12
6 利用料金が適正なこと。		3.1	10
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。		7.2	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	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。	4	8.5	6
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.6	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。	5	15.2	2
13 緊急時にも対応できること。		12.6	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。		9.5	4
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.0	1
16 看取りケアができること。		1.3	13

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.0	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.7	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	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 職員に、気軽に相談できますか？	4	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	4.2	4.6	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	4	4.2	4.2	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	4	3.9	4.0	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	4	4.1	4.6	4.5
問13 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14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.5	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.5	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.3	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.2	4.3
問18 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	4.3
問19 (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	4.6	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.3
問21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.5

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	41.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回は事業者自己評価、ユーザー評価ともに全体平均より低い結果となりました。ご利用者様からのコメントは昨年、一昨年に比べ、お褒めの言葉を多くいただきました。その点をスタッフにも周知し自信につなげ、今後も継続できるようスタッフ全員の士気を高めたいと考えております。自社と他者のサービスやケアの何が違うのかを、スタッフ全員で深堀することで、声のかけ方等サービス全体の質をあげていきたいと考えております。サービス変更のお申出があった際には、速やかにご希望に添えるように相談させていただき、調整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。		0.3	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		3.6	9
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.8	14
4 事業所が近くにあること。		3.6	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。		4.8	8
6 利用料金が適正なこと。		1.7	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.4	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	1.1	13
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		13.2	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	2	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。		7.6	6
12 看護師がよく相談にのってくれること。	3	16.2	2
13 緊急時にも対応できること。	4	8.1	5
14 看護師の知識・技術が高いこと。		6.7	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.9	1
16 看取りケアができること。		0.0	16

令和6年度名古屋市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	自 社 結 果
全 体 平 均	全 体 平 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.6	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.3	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.2	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.8	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3	4.0	4.8	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.7	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？	3	4.1	4.6	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	4	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？	4	4.2	4.7	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	3	4.2	4.6	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	3	3.9	4.7	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	4	4.1	4.7	4.5
問13 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	5.0	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.5	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	5.0	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	5.0	4.6
問17 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	4.9	4.3
問18 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	3	4.1	4.9	4.3
問19 (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	5.0	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	5.0	4.3
問21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	5.0	4.5

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	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	43.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は、貴重なご意見をありがとうございました。
今年度は評価結果から全体の事業所の点数を上回る事ができました。契約・重要事項説明書や苦情相談窓口の説明も前年度より上回ることが出来ました。ご利用者との意識の差の項目でかかりつけ医・病院との連携より担当のケアマネジャーとの連携が上位でした。訪問時にケアマネジャーへの伝達について、次回訪問時にその結果をお伝えして連携内容をご理解頂けるよう努めます。自由記載では体調不良時や時間外の対応やアドバイスに安心できるとお言葉を複数頂きました。今後もスタッフ間で平時の体調や緊急時の対応の情報共有を行い、どの職員でも的確に安心頂ける対応を心掛けます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		2.7	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。		3.4	9
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4 事業所が近くにあること。		6.0	6
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		3.4	9
6 利用料金が適正なこと。		3.4	9
7 個人情報や絶対外にもらさないこと。		0.7	14
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		3.4	9
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		12.1	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	5	10.7	4
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	6.0	6
12 看護師がよく相談にのってくれること。	3	18.1	1
13 緊急時にも対応できること。	2	4.0	8
14 看護師の知識・技術が高いこと。		8.7	5
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.4	2
16 看取りケアができること。		0.0	15

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361290014	訪問看護ステーションさくら

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.5	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.6	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.9	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	4.7	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	4	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？	4	4.2	4.9	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	4	4.2	4.5	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	4	3.9	4.1	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	4	4.1	4.8	4.5
問13 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	4.9	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.7	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.8	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.5	4.3
問18 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.7	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.5

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	20.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見・感謝の言葉を頂き職員一同嬉しくやりがいを感じることができました。有難うございました。「契約書・重要事項説明書」「苦情窓口」に関しては、再度内容の確認を行い、わかり易い説明と理解されているか契約時に確認をしていきます。「約束時間」に関しては、事務所内での申し送り等や、前訪問先でのケア延長での遅れ等の場合、必ず電話連絡を行い理解を得るようにします。出来るだけお約束した時間に伺うことが出来るようにスケジュールを立てていきます。「口腔管理」についてはスタッフの意識付けができるよう、看護計画に取り入れ、利用者様に声掛けをしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 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。		4.8	9
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		2.0	14
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。		5.0	7
6 利用料金が適正なこと。		4.3	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		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。		3.3	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	5.5	6
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	10.8	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。		4.3	10
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	10.3	4
13 緊急時にも対応できること。		16.1	1
14 看護師の知識・技術が高いこと。	4	8.5	5
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.3	2
16 看取りケアができること。		1.5	15

令和6年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 社 平
果 均 結 均
果 均 果 均

問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.7	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.6	4.3
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.9	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.8	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.9	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	4.9	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	4	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？	4	4.2	4.8	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	4	4.2	4.6	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	4	3.9	4.2	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	4	4.1	4.8	4.5
問13 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	4.9	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.5	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.7	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.6	4.3
問18 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	4.3
問19 (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	4.7	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.6	4.3
問21 (名古屋市からの設問)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	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	41.7%	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	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。

全項目と結果の内容を職員全員で確認しました。昨年から、契約時にマーカーで示し分かりやすく説明することで、重要事項説明書や苦情受付窓口の説明の評価が改善されていたため、今後も継続していきます。訪問時間を守ることなど基本的事項は普段から心掛けること、人と人との繋がりを大切にすること、言葉使いや物の扱いは丁寧に行うこと、相談相手になることや相談内容について適切な対応がとれるように自己研鑽を継続していきます。主治医やケアマネージャー等関係機関と連携を図り、今後も利用者様、ご家族様が安心して在宅療養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。

	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。		8.7	6
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	14
4 事業所が近くにあること。		3.6	9
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		0.8	13
6 利用料金が適正なこと。		1.4	12
7 個人情報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。		2.5	10
9 担当のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	11.5	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	11.5	4
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.9	7
12 看護師がよく相談にのってくれること。	1	15.4	2
13 緊急時にも対応できること。	5	11.7	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。		5.6	8
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.0	1
16 看取りケアができること。		0.0	14

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

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

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
------------------	------------------	------------------	------------------

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.3	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	4.4	3.8	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.6	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	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	4.5	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	5	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	4.2	4.6	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	5	4.2	4.0	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	4	3.9	4.0	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	4	4.1	4.3	4.5
問13 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	4.8	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.2	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.0	4.3
問18 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	4.3
問19 (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20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.3
問21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.5

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	30.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約時のご説明について、丁寧にお伝えしているつもりでしたが、一部の利用者様からは十分に行えていない評価でした。重要事項の内容が増えたことで説明する内容が増えたこと、一度に数か所の契約が重なることがあるため、ご説明が記憶に残りにくいのではないかと感じました。ご説明の優先順位をつけてわかりやすい言葉でお話しする工夫が必要と感じました。健康不安の解消につながるかの問いに、違う人が来ると上手くできないと評価された利用者様がいました。OJTや研修等を通して個々のスキルアップに努め、どのスタッフが訪問しても統一したケアが行えますように今後も努力していきます。

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。

	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。		4.7	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。		3.8	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	12
6 利用料金が適正なこと。		3.2	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.3	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。		4.4	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	7.6	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	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。		2.9	11
12 看護師がよく相談にのってくれること。	4	18.1	2
13 緊急時にも対応できること。	2	21.0	1
14 看護師の知識・技術が高いこと。		3.5	9
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	13.1	3
16 看取りケアができること。		0.3	14

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361290063	大同訪問看護ステーション

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.3	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	4.4	4.3	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.7	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.8	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	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	4.8	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	4	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？	4	4.2	4.7	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	5	4.2	4.7	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	4	3.9	4.6	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	4	4.1	4.8	4.5
問13 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	4.8	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.9	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.8	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.6	4.3
問18 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	4.3
問19 (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	4.7	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.6	4.3
問21 (名古屋市からの設問)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	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	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

昨年度の結果を踏まえて改善策に日々取り組み、昨年度同様良い評価をいただくことができました。この結果に満足することなく利用者様のニーズに添えるよう、引き続きケアマネジャーや医師とも連携・情報共有しながらサービスを提供していきます。感染予防に関しても、手洗い・うがい方法の指導や、口腔ケアにもより力を入れて取り組みたいと考えています。ご本人様・ご家族様に寄り添ったサービスを提供できるよう、引き続き改善に努めていきます。

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。		0.8	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。		6.7	6
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.6	12
4 事業所が近くにあること。		6.4	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。		1.3	14
6 利用料金が適正なこと。		2.9	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.6	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。		3.5	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	12.3	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	2	10.9	4
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.5	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。	3	13.9	2
13 緊急時にも対応できること。	4	9.3	5
14 看護師の知識・技術が高いこと。		5.9	8
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.9	1
16 看取りケアができること。		0.5	16

令和6年度名古屋市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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.6	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	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	4.5	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	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？	4	4.2	4.7	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	4	4.2	4.2	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	3	3.9	4.0	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	4	4.1	4.3	4.5
問13 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14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.4	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.4	4.3
問18 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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.5

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	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。

契約書の説明等サービス導入時にバタバタした中であることが多く、理解が得られにくいことが多いと思います。苦情受付窓口や個人情報保護について等必要に応じて再度説明するなどしていきます。口腔管理の必要性や方法について伝えることもパンフレットを作成するなど、今まで以上に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	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。		8.0	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。		3.2	9
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.4	12
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。		1.5	13
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		2.7	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	13.9	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		10.3	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。		4.1	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	10.9	4
13 緊急時にも対応できること。	4	12.4	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。		8.8	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.3	1
16 看取りケアができること。	3	0.6	14

令和6年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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？	3	4.3	3.5	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.6	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.8	4.3
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.2	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3	4.0	4.2	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.2	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？	3	4.1	4.1	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	3	4.2	4.1	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	3	4.2	4.1	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	4	4.2	3.9	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	4	3.9	3.9	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	3	4.1	4.2	4.5
問13 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	4.2	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.3	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.3	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	4.0	4.6
問17 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	3.7	4.3
問18 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	3	4.1	4.1	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.9	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	3.9	4.3
問21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	3.8	4.5

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	22	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	95.7%	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	86.4%	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。

サ高住入居の方への訪問が多く、サービス時に同席されていないご家族様へのアドバイスなどに心遣いが不足していたのかと反省いたしました。話しかけやすい雰囲気づくり、丁寧な説明など、ご利用者様及びご家族様に信頼していただけるよう真摯に結果を受け止めて ニーズに沿った訪問看護が提供できるように努めていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		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。		2.5	10
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.7	14
4 事業所が近くにあること。		11.2	5
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		1.8	12
6 利用料金が適正なこと。		10.8	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.4	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。		1.1	13
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	18.0	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	2	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。		2.5	10
12 看護師がよく相談にのってくれること。	3	5.4	8
13 緊急時にも対応できること。	5	12.9	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。		2.9	9
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	11.5	4
16 看取りケアができること。		6.1	7

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.6	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.8	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.9	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	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 職員に、気軽に相談できますか？	4	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？	4	4.2	4.7	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	4	4.2	4.2	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	4	3.9	4.0	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	4	4.1	4.6	4.5
問13 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14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.5	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.7	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.4	4.3
問18 サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.3	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.5

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	42.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

苦情相談窓口については丁寧な説明を心がけていましたが、契約時に説明する項目が全体的に低くなってしまいました。契約時に説明することが多く、印象に残りにくいですが、わかりやすく丁寧に説明するよう心がけていきます。口腔管理の必要性や方法、感染予防の方法についても説明していきます。看護師の対応に安心感、信頼感があることが一番求められているため、相談を受け主治医やケアマネジャーと連携し、的確な助言や緊急時の速やかな対応に今後も務めていきます。

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。		2.7	14
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		5.7	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。		5.1	9
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.3	12
6 利用料金が適正なこと。		4.6	11
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.4	8
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		4.0	13
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.8	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	5	7.8	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。		5.1	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	11.9	2
13 緊急時にも対応できること。	4	9.4	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。	3	6.7	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.4	1
16 看取りケアができること。		0.0	15

令和6年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 社 平
果 均 結 均

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.1	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.8	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	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	4.5	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	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？	4	4.2	4.5	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	4	4.2	4.4	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	4	3.9	3.9	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	4	4.1	4.3	4.5
問13 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14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.5	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.4	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.4	4.3
問18 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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	3.9	4.5

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	40.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

口腔管理の必要性や方法についての説明項目が事業所評価よりも低いため、今後は初回訪問時やアセスメント時に評価表を用いて情報収集や管理方法を説明し、必要時はケアマネージャーや歯科医への情報提供を行い、口腔管理ができるよう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	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。		8.3	6
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		2.4	13
4 事業所が近くにあること。		6.5	7
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		1.8	14
6 利用料金が適正なこと。		6.0	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.6	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。		4.8	10
9 担当のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	8.9	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	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。		0.0	15
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	13.1	2
13 緊急時にも対応できること。	4	9.5	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。		6.0	8
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	12.5	3
16 看取りケアができること。		3.0	12

令和6年度名古屋市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

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 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 均

問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.7	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.7	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	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	4.5	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	4	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	4.2	4.6	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	3	4.2	4.0	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	4	3.9	3.8	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	4	4.1	4.4	4.5
問13 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	4.8	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.3	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.4	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.2	4.3
問18 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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.3
問21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.5

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	22.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約書や重要事項説明書の説明、苦情受付窓口について、個人情報取り扱いについては契約時にご説明させていただいていますが介入期間が長かったり、介入時にさまざまなサービスが介入していると忘れてしまうこともあると思います。再度契約時の対応を再度見直させていただきます。この結果を真摯に受け止め会社や事業所全体で共有し改善していきたいと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.4	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。	2	6.4	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。		7.2	5
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		5.8	10
6 利用料金が適正なこと。		8.1	4
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.6	13
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		5.5	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	8.7	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	6.7	8
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	5.2	12
12 看護師がよく相談にのってくれること。		7.2	5
13 緊急時にも対応できること。		12.2	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。		7.2	5
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	13.9	1
16 看取りケアができること。		1.7	14

令和6年度名古屋市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？	3	4.3	3.5	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.4	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.7	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.3	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3	4.0	4.2	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.4	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？	3	4.1	4.0	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	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？	3	4.2	4.4	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	3	4.2	3.8	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	3	3.9	3.4	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	3	4.1	4.1	4.5
問13 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	4.1	4.7
問14 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？	3	4.5	4.1	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.2	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.3	4.6
問17 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	3.9	4.3
問18 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	3	4.1	4.0	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.1	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	3.6	4.3
問21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.3	4.5

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	24.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価では、訪問看護師として日々の生活での注意点への助言、利用者様への自立支援の視点が不十分でした。介護保険制度は、本人の望む生活を支援するための制度であり、自立支援が基本であることを再度事業所内で共有し、その視点をいつも心掛けて支援を実施していきます。また、日々の生活が安心して過ごしていただけるよう、予想される変化やリスクについても説明を心がけ、対応についても説明を行い、安心して療養生活が続けられるような支援を目指していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.9	13
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		7.1	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。		4.3	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。		5.2	9
6 利用料金が適正なこと。		3.8	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	13
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	5	5.7	8
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	9.5	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		7.1	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	3.3	12
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	10.0	2
13 緊急時にも対応できること。		10.0	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	21.4	1
16 看取りケアができること。		0.0	15

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.4	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.9	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.9	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？	3	4.1	4.7	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	4	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？	3	4.2	4.7	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	3	4.2	4.3	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	3	3.9	4.1	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	4	4.1	4.6	4.5
問13 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	4.8	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.7	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.8	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問17 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	4.5	4.3
問18 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.6	4.3
問21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.5

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

ユーザー評価は自己評価よりも高い評価を頂くことが出来ました。利用者様に対して、どうしたらもっと安心して在宅療養できるだろうと常にスタッフ間で話し合いながら訪問をしていたことの結果かもしれません。しかし、利用者様以外のご家族に対して説明や助言が足りなかったことがわかりました。また口腔管理についても必要性や方法の説明が不足していたことがわかりました。今後は研修や勉強会で研鑽を積み、より良い看護が提供出来るように努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 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。		3.7	9
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。		5.5	7
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.1	14
6 利用料金が適正なこと。		3.9	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		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。		3.4	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	7.4	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	9.0	5
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.0	12
12 看護師がよく相談にのってくれること。	1	16.6	2
13 緊急時にも対応できること。		9.4	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。	2	10.3	3
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	16.8	1
16 看取りケアができること。		1.4	16

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361490044	訪問看護ステーションぼぼ

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全
社 体
結 平
果 均
自 全
社 体
結 平
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.5	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	5	4.0	4.9	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	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	4.8	4.5
問8	職員に、気軽に相談できますか？	4	4.2	4.9	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.7
問10	職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	4	4.2	4.3	4.2
問11	看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	4	3.9	3.9	3.9
問12	職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	4	4.1	4.7	4.5
問13	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	4.7	4.7
問14	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.3	4.5
問15	職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.5
問16	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.9	4.6
問17	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18	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
問20	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.3
問21	(名古屋市からの設問)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	21	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	91.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	71.4%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

概ね良い評価をいただけ、事業者自己評価とユーザー評価の大きな相違はなかったものと思いますが、感染予防についてはコロナ流行時と比べると意識や関心が薄れているため、今一度感染予防を意識して丁寧に助言をしていきたいと思えます。口腔ケアについては、観察頻度が少ない自覚があり、QOL向上を意識してケアや受診の助言ができるよう努めていきたいと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	14
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		6.7	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	14
4 事業所が近くにあること。		3.1	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。		6.7	7
6 利用料金が適正なこと。		4.1	11
7 個人情報等を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。		5.1	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	12.3	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	7.2	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。		5.1	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。	5	15.4	1
13 緊急時にも対応できること。		9.7	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。	2	8.7	5
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	13.8	2
16 看取りケアができること。		2.1	13

令和6年度名古屋市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、[-]

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	-	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	-	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	-	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3	4.0	-	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	-	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？	3	4.1	-	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	3	4.2	-	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	3	4.2	-	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	3	4.2	-	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	3	3.9	-	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	3	4.1	-	4.5
問13 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	-	4.7
問14 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？	3	4.5	-	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	-	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	-	4.6
問17 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
問18 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	3	4.1	-	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	-	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	-	4.3
問21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0		4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	8	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	80.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	1	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	12.5%	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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	6
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	6
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	6
4 事業所が近くにあること。		0.0	6
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		0.0	6
6 利用料金が適正なこと。		0.0	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	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。		0.0	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	33.3	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	26.7	2
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	0.0	6
12 看護師がよく相談にのってくれること。		20.0	3
13 緊急時にも対応できること。	2	0.0	6
14 看護師の知識・技術が高いこと。		13.3	4
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	6.7	5
16 看取りケアができること。		0.0	6

令和6年度名古屋市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
2361490093	訪問看護ステーションなるみ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.3	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	5	4.0	4.7	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	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 職員に、気軽に相談できますか？	5	4.2	4.5	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	5	4.2	4.2	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	4	3.9	3.7	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	5	4.1	4.6	4.5
問13 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	4.5	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.0	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.2	4.3
問18 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	3.9	4.3
問19 (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20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.0	4.3
問21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.4	4.5

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	63.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約時の説明については、今後は説明しながら記載のお手伝いをする事とし、随時不明な点などを確認しながら行ないます。医師やケアマネジャーとの連携については、スタッフ間の理解のみにとどめず、必要に応じて利用者様側にもお伝えしていきます。約束通りの時間に来るかについては、原則5分前到着の上定時の訪問を心がけ、業務や交通事情等によりやむを得ず遅れる場合は必ず事前に電話等で連絡することを徹底します。また、事業者と利用者の意識の差において1番目の順位が違っていただけから、今後は安心感・信頼感のある対応ができることを目指し、知識や技術の向上のみではなく接遇研修の強化等で改善を図っていききたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		2.1	14
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	3	5.7	10
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.0	16
4 事業所が近くにあること。		7.5	6
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		3.9	13
6 利用料金が適正なこと。		4.4	11
7 個人情報や絶対外にもらさないこと。		8.3	5
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		4.4	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。	2	11.4	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	8.5	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。		6.5	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。		8.8	3
13 緊急時にも対応できること。	4	6.5	8
14 看護師の知識・技術が高いこと。		7.0	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	12.7	1
16 看取りケアができること。		1.3	15

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361490192	訪問看護ステーション太陽・緑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.8	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3	4.0	4.3	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	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	4.4	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	4	4.2	4.5	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	4	4.2	4.3	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	5	3.9	4.3	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	4	4.1	4.5	4.5
問13 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	4.7	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.5	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.5	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.4	4.3
問18 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.5

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	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。

別居家族やご本人の意向や思いを受け情報共有していきます。訪問記録は残しているためそれを連絡ノートとすることを再度説明していきます。また、訪問記録を利用者家族もよく見て下さるため、期待に応えるようにしていきます。そして訪問時間が予定通りに行く様計画立てるよう努力し、本人とご家族のニーズを受け期待に沿えるよう看護を提供していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.8	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	8
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		4.6	11
4 事業所が近くにあること。		9.9	3
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。		9.9	3
6 利用料金が適正なこと。		5.0	10
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.1	14
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		3.2	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。		13.1	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	7.4	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。		3.2	12
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	8.5	5
13 緊急時にも対応できること。	4	11.0	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。	5	5.7	8
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	8.2	6
16 看取りケアができること。		0.7	16

令和6年度名古屋市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？	3	4.3	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.8	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.4	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3	4.0	4.4	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.4	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？	3	4.1	4.1	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	3	4.2	4.2	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	3	4.2	4.1	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	4	4.2	3.4	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	3	3.9	3.4	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	3	4.1	4.1	4.5
問13 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	4.5	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.2	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	3.8	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	3.7	4.3
問18 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	3	4.1	4.1	4.3
問19 (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	4.2	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.1	4.5

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	61.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

自己評価と利用者様ご家族との乖離が問10, 15, 17であります。10の感染予防の方法について、15のケアマネ、職員の他事業所との連絡調整、17の訪問のない日の助言につきまして自己評価が高く利用者様評価が低い設問でありました。共通して利用者様、ご家族様への説明、報告が欠如していることであると考えられます。今後事業所でのカンファレンスを行い対策案を立て、説明や報告がしっかりできる体制を整えて参ります。

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。		2.0	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。		9.0	4
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4 事業所が近くにあること。		5.1	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。		5.5	6
6 利用料金が適正なこと。		2.4	11
7 個人情報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。	1	2.0	13
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	3.5	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	13.7	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。		2.4	11
12 看護師がよく相談にのってくれること。	4	5.5	6
13 緊急時にも対応できること。	5	17.3	1
14 看護師の知識・技術が高いこと。		9.0	4
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。		17.3	1
16 看取りケアができること。		3.5	9

令和6年度名古屋市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、[-]

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	-	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	4.4	-	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	-	4.6
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	5	4.0	-	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	-	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	-	4.5
問8	職員に、気軽に相談できますか？	5	4.2	-	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	-	4.7
問10	職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	5	4.2	-	4.2
問11	看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	5	3.9	-	3.9
問12	職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	5	4.1	-	4.5
問13	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	-	4.7
問14	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	-	4.5
問15	職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.5
問16	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	-	4.6
問17	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	-	4.3
問18	サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	5	4.1	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	-	4.4
問20	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	-	4.3
問21	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0		4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	41	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	53.7%	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。		2.0	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。	1	3.0	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。		8.2	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。		4.6	9
6 利用料金が適正なこと。		4.3	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.3	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	6.6	7
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	12.5	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	2	9.8	4
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.0	11
12 看護師がよく相談にのってくれること。		8.5	5
13 緊急時にも対応できること。		16.4	1
14 看護師の知識・技術が高いこと。		4.9	8
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	14.4	2
16 看取りケアができること。		1.6	14

令和6年度名古屋市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？	5	4.3	4.8	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.7	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.8	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.9	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.9	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	4.9	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	5	4.2	4.9	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	4.9	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	5	4.2	4.6	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	5	3.9	4.0	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	4	4.1	4.9	4.5
問13 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	4.9	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.9	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.9	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問17 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	4.8	4.3
問18 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.6	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.6	4.3
問21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.5

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	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	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。

利用者様、ご家族様がサービスを受ける上で看護師の安心感や信頼感を求められており、また在宅介護をする上で安心して過ごせるように、かかりつけ医やケアマネジャーとの連携がしっかりとれていることが重要であることが再認識できました。今後も皆様が安心して自宅で過ごすことが出来るように不安や苦痛を取り除き、わかりやすく丁寧な説明を心がけて最優先に取り組んで参ります。また、職員の身だしなみや言葉遣い、感染対策にも十分に配慮して、不愉快な気分を与えないよう気持ちよくサービスを受けていただけるように取り組んで参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.8	13
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		5.2	8
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.4	14
4 事業所が近くにあること。		6.3	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。		0.4	14
6 利用料金が適正なこと。		5.6	7
7 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。		0.4	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。		1.2	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。	4	11.5	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	2	14.7	2
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.6	10
12 看護師がよく相談にのってくれること。	3	12.3	4
13 緊急時にも対応できること。	5	13.1	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。		4.8	9
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.5	1
16 看取りケアができること。		2.4	11

令和6年度名古屋市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

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 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.6	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	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	4.3	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	4	4.2	4.5	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	4	4.2	4.0	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	4	3.9	3.8	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	4	4.1	4.2	4.5
問13 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	4.5	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.4	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.4	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.2	4.3
問18 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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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21 (名古屋市からの設問)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	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	97.9%	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	46	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提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。

重要度が2位以下で差がありました。緊急時対応、医師ケアマネジャーとの連携をより求められている事がわかりました。今後は今以上のご報告と連携の実際を都度お伝えして参ります。接遇については重要度順位は低かったですが高く評価して頂いていました。今後も継続して参ります。ユーザ評価で至らなかった所は重要事項説明、個人情報取り扱いの説明、苦情窓口についてでした。今後は今以上の時間をとり分り易いご説明に努めて参ります。サービス別では訪問がない日に気を付ける助言があるが他設問よりも低評価でした。関わりが断片的と感じられている事も考えられます。今後は訪問時間以外の事も気遣うお声かけや情報収集ケアに努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1		0.0	15
2		10.2	5
3		0.0	15
4		3.4	11
5		4.6	9
6		4.0	10
7		1.7	14
8		6.8	7
9		10.5	4
10	5	11.6	3
11	2	2.9	12
12	3	7.3	6
13		13.6	2
14	4	5.4	8
15	1	14.9	1
16		2.9	12

令和6年度名古屋市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？	5	4.3	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.7	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	5.0	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.9	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.9	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	4.7	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	5	4.2	4.9	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	5.0	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	5	4.2	4.6	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	5	3.9	4.0	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	4	4.1	4.8	4.5
問13 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	5.0	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.5	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.7	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	5.0	4.6
問17 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18 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.6	4.3
問19 (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	4.7	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.5	4.3
問21 (名古屋市からの設問)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	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	26.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>苦情受付窓口の説明が分かりやすかったかの問いに3.7と自己評価と差異がありました。契約時にマーカーを引きながら説明を行っていましたが不十分でしたので、今後はさらにわかりやすい説明をして参ります。またサービスを利用することで健康に対する不安が軽減されること、対応の速さ、専門知識に基づく適切なアドバイスなど助かっているとお言葉を頂きました。看護師の対応に安心感、信頼感があること、よく相談に乗ってくれることに対して重要視されていることがわかりましたので、地域や利用者様に必要とされる訪問看護を行えるよう自己研鑽に励み支援を継続します。</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.3	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。		10.8	3
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。		5.2	9
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.1	12
6 利用料金が適正なこと。		5.8	7
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.9	13
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		5.2	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。		12.8	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	5	5.5	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。		5.0	11
12 看護師がよく相談にのってくれること。	1	9.6	5
13 緊急時にも対応できること。	2	10.8	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。	3	7.9	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	11.4	2
16 看取りケアができること。		1.5	14

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361590066	訪問看護ステーション愛

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.5	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	5.0	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.9	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	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 職員に、気軽に相談できますか？	4	4.2	4.9	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	4	4.2	4.4	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	4	3.9	4.3	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	4	4.1	4.6	4.5
問13 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	4.9	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.9	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.8	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.9	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.6	4.3
問18 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.6	4.3
問19 (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	4.8	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.5

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	22	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	68.8%	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	90.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

「介護は先が見えないので不安しかない。」とのご意見に申し訳ない思いです。コロナ以降、複数の持病に加え、認知力低下により、在宅療養が一層多様化・重度化しました。「不安や疑問、とにかく自信がない状態で介護しているので、肯定して下さるのは有難い。」とのご意見のように、より個別性を重視し、個々の利用者様に合った療養スタイルをご相談・ご提案しながら、ご支援してまいります。また、「その時々状況に見合う対応についての助言」のように、微妙な体調変化を察知し即応できるように、アセスメント能力向上やスタッフ間の情報・意見交換を密にし、質の向上を目指します。安心してお過ごしいただけるよう研鑽を続けてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.7	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	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。		0.7	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。		0.3	14
6 利用料金が適正なこと。		3.0	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		2.4	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	7.8	6
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	10.5	4
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		2.7	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	18.2	2
13 緊急時にも対応できること。		18.2	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。	5	10.1	5
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。		1.4	11

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.1	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	4.4	3.6	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.1	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.4	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.4	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	4.4	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	4	4.2	4.5	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	4.4	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	4	4.2	4.1	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	5	3.9	3.9	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	5	4.1	4.2	4.5
問13 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	4.4	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.3	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.3	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.2	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.1	4.3
問18 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	4.3
問19 (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20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.3
問21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	3.9	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	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年度の評価は昨年度より点数が上がりましたが、全国平均を下回る大変厳しい結果となりました。特に共通設問は、苦情受付窓口説明不足の点数が低めとなり、利用者様との関わりが長期の方が増えて、契約時の説明から時間が経過してしまい、再度説明をするという大切さを痛感し日々精進してまいります。サービスに関する項目では、口腔管理について説明不足を気付くことが出来る機会となり、誤嚥性肺炎予防になるよう方法をアドバイス強化していきます。病院・クリニック・ケアマネジャーなど他職種との連携に高い評価を頂き、更なる技術・知識向上に努めます。温かいコメントも沢山頂きありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 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	8
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		2.0	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。		3.0	11
6 利用料金が適正なこと。		1.8	14
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.4	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		3.2	10
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	11.2	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	13.0	2
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.2	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。	3	10.0	5
13 緊急時にも対応できること。		11.0	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。	1	9.2	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	14.6	1
16 看取りケアができること。		1.2	15

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361590272	ピース訪問看護ステーション名東

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	5	4.0	4.8	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	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 職員に、気軽に相談できますか？	4	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	4.2	4.7	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	4	4.2	4.2	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	3	3.9	3.8	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	4	4.1	4.5	4.5
問13 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	4.7	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.4	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.8	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.2	4.3
問18 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.5	4.3
問19 (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	4.7	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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21 (名古屋市からの設問)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	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	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。

予定の訪問時間を守る事が出来ていない点に関しては交通事情も大きく関係しているが、余裕をもった訪問ルートをつくむことで時間に遅れる事が無いよう対策していく。また、医師やケアマネージャーとの連絡はこまめに実施し、スムーズな連携を心掛ける。サービス全般において現状のサービスで満足せず、日々利用者様のために何が出来るかスタッフ一人一人が考えながらケアにあたる。看護師の一方的な物差しで利用者様にケアを押し付けるのではなく、利用者様、家族様と一緒に意見を交わしながらケアの方向性を見出していくように心がける。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		2.1	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。		4.6	10
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4 事業所が近くにあること。		5.0	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。		1.7	13
6 利用料金が適正なこと。		5.0	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		11.3	3
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	1.7	13
9 担当のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	13.8	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	9.6	5
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	9.2	6
12 看護師がよく相談にのってくれること。		10.9	4
13 緊急時にも対応できること。		2.1	11
14 看護師の知識・技術が高いこと。		5.4	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.2	1
16 看取りケアができること。		0.4	15

令和6年度名古屋市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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.6	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.1	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.6	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3	4.0	4.6	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	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？	3	4.1	4.6	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	4	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	4.2	4.7	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	3	4.2	4.0	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	3	3.9	3.9	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	4	4.1	4.5	4.5
問13 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	4.5	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.4	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	4.6	4.6
問17 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18 サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.3	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.3	4.3
問21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.5

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	21.4%	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。

<p>利用者様に寄り添った看護を提供できるように日々努力しています。利用者様からのご満足いただけているお声はとても励みになります。口腔内の援助などの数字が低かった項目については、見直す必要があると感じました。この結果をもとにさらなるサービス向上につなげていきたいと思えます。</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	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。		6.7	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.3	15
4 事業所が近くにあること。		3.2	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。		2.2	13
6 利用料金が適正なこと。		5.1	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.8	8
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		4.8	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。	4	9.6	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	1	9.3	5
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	8.0	6
12 看護師がよく相談にのってくれること。		10.5	3
13 緊急時にも対応できること。		5.8	8
14 看護師の知識・技術が高いこと。	2	13.1	2
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	15.0	1
16 看取りケアができること。		0.6	14

令和6年度名古屋市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、[-]

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.1	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	4.4	4.1	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.4	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.8	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	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	4.3	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	5	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？	4	4.2	4.5	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	5	4.2	4.2	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	4	3.9	3.7	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	5	4.1	4.4	4.5
問13 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	4.1	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.0	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.3	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.1	4.3
問18 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.2	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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21 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.5

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

3.事業者のコメント

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

今回の結果で口腔管理の必要性や方法について、自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますかの意見に感じていない方がいることがわかりました。訪問看護の提供で口腔ケアの確認を含めて丁寧な説明に努めていきます。また、苦情などの申し出の対応はしてくれるかの設問では非該当が多くあり、今後契約時にはよりわかりやすくマーカーで印をつける工夫などを行っていきます。事業所内や病院主治医、ケアマネ、歯科医など多職種チームでの情報共有を行い利用者の立場を大切にして自立できる援助を提供していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.0	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。		3.1	11
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.0	14
4 事業所が近くにあること。		4.8	8
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		3.6	10
6 利用料金が適正なこと。		3.1	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	13
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		5.5	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	13.1	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	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。		3.8	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	12.9	3
13 緊急時にも対応できること。	3	9.5	5
14 看護師の知識・技術が高いこと。		9.5	5
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.5	1
16 看取りケアができること。		0.7	16

令和6年度名古屋市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、事業者[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.8	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.5	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	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	4.7	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	4	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	4.2	4.9	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	5	4.2	4.0	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	4	3.9	3.7	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	4	4.1	4.6	4.5
問13 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	4.8	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.4	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.3	4.3
問18 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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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21 (名古屋市からの設問)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	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	38.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	92.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様から頂いたご意見に対しては、スタッフで共有し真摯に受けとめ改善していきます。ユーザー評価へ参加することは、利用者様のニーズが把握でき今後の課題を明確化できます。引き続き、利用者様へのサービスの質を高めたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	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。		7.9	6
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。		5.8	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。		3.2	10
6 利用料金が適正なこと。		2.6	11
7 個人情報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。		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。	5	13.7	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	9.1	5
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.1	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。	3	12.9	4
13 緊急時にも対応できること。	4	13.2	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。		5.6	8
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.4	1
16 看取りケアができること。		1.2	14

令和6年度名古屋市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
2361690619	訪問看護 ありがとう

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	-	4.2
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	4.4	-	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	-	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	5	4.0	-	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	-	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	-	4.5
問8 職員に、気軽に相談できますか？	4	4.2	-	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	-	4.7
問10 職員は手洗いやうがい、室内換気の徹底など、感染を予防する方法について教えてくださいか？	5	4.2	-	4.2
問11 看護師は、処置を手際よくして職員は口腔管理の必要性や方法について教えてくださいか？	5	3.9	-	3.9
問12 職員は看護ケアやリハビリなど、適切に実施してくれますか？	5	4.1	-	4.5
問13 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	-	4.7
問14 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	-	4.5
問15 職員とケアマネジャーなど他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.5
問16 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	-	4.6
問17 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	-	4.3
問18 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	-	4.3
問19 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	-	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	-	4.3
問21 (名古屋市からの設問)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		4.5

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	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1		0.0	15
2	1	13.9	3
3		1.7	12
4		0.0	15
5		2.7	10
6		3.4	8
7		1.4	13
8		3.4	8
9	2	8.5	6
10	3	8.2	7
11		2.0	11
12	4	17.7	1
13		10.2	4
14		9.2	5
15	5	16.7	2
16		1.0	14