

令和3年度名古屋市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 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？	4	4.2	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.0	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	4.7	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	4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.8	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.5	4.6	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	4.0	4.9	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.8	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.4	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.5	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.5	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

今年度は回答率100%となり、多くのご意見を頂戴することができました。ご協力ありがとうございました。コロナ禍で感染を予防する方法について利用者様、ご家族様へは説明を行っていましたが、より一層わかりやすく個々に応じた方法で対応させていただきます。また病状の変化がある時には、かかりつけ医への連絡はスピード感を持って行なうことで、夜間や休日にも不安なく療養できるよう支援していきます。ベテラン看護師が多く在籍しておりますが、日々更新する知識や技術について学び続けることができるよう体制を整えていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.4	14
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		5.5	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4 事業所が近くにあること。		2.9	11
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.1	12
6 利用料金が適正なこと。		3.8	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	4.5	9
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		1.9	13
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	9.3	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	5.3	8
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.4	6
12 看護師がよく相談にのってくれること。		16.9	1
13 緊急時にも対応できること。	4	13.1	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。		8.8	5
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.9	1
16 看取りケアができること。		1.0	15

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360190025	訪問看護ステーションたんぽぽ

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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。		0.4	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		8.6	6
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。		4.5	8
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.1	9
6 利用料金が適正なこと。		3.0	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		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。		4.1	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。	5	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。	2	8.9	5
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		1.5	13
12 看護師がよく相談にのってくれること。	3	13.0	2
13 緊急時にも対応できること。	4	5.9	7
14 看護師の知識・技術が高いこと。		13.0	2
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.0	1
16 看取りケアができること。		0.7	14

令和3年度名古屋市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	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、[-]

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	44.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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 口こみで評判が良いと言われていること。		0.5	14
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		5.2	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		2.4	9
4 事業所が近くにあること。		1.4	12
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		1.0	13
6 利用料金が適正なこと。		0.5	14
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.4	9
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		4.8	8
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	10.5	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	15.2	2
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		2.4	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。		14.3	3
13 緊急時にも対応できること。	3	12.9	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。	2	8.1	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.6	1
16 看取りケアができること。		0.0	16

令和3年度名古屋市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 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？	3	4.2	3.8	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.4	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.7	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	3.8	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.3	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.3	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	4.0	4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.2	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	3.8	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	4	4.5	4.3	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	4.0	4.2	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.2	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.0	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	3.9	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	3.6	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	3.6	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.1	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	3.6	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提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。

ユーザー評価にご参加いただき、ありがとうございます。皆様からいただきましたご意見をスタッフと共有し、今後の事業所運営に活かしていきます。その中で「状態、病状の説明不足」「医師と看護師との連携不足」等のご意見をいただき、自分たちに何が足りていないのか、入居者様、ご家族様が何を望まれていらっしゃるのかを実感しました。足りていない部分を改善し、皆様に安心して生活を送っていただけますように努めて参ります。これからもなにかありましたらご相談、ご意見を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。		0.0	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	2	12.1	4
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。		0.6	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。		3.0	11
6 利用料金が適正なこと。		4.2	10
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。	4	8.5	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。		6.7	8
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	12.7	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。		4.8	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。		12.7	2
13 緊急時にも対応できること。		7.3	7
14 看護師の知識・技術が高いこと。		7.9	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.2	1
16 看取りケアができること。	5	2.4	12

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360190389	訪問看護ステーションまはろ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.9	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.8	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	3.8	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	3.9	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	4.3	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	4.1	4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.2	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.0	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	4	4.5	3.6	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	4.0	4.1	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	3	4.2	4.4	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.3	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	3.7	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.1	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	3.3	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	3.9	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	3.8	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.8	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

今回の結果を真摯に受け止め、ご利用様の状態に変化があった時、往診で変更になった内容等ご家族様へ詳しく説明させていただくように努めていきます。また、介護・看護での連携をしっかりと取りながら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。		0.0	14
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	1	4.8	9
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	14
4 事業所が近くにあること。		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。		1.5	13
6 利用料金が適正なこと。		4.5	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		6.7	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。		3.7	11
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	6.7	5
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	2.2	12
12 看護師がよく相談にのってくれること。		10.0	4
13 緊急時にも対応できること。		14.9	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。		10.8	3
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	22.3	1
16 看取りケアができること。	5	6.7	5

令和3年度名古屋市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 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	4.2	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.8	3.8
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	4.2	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	4.7	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	4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.8	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.7	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.5	4.5	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0	4.7	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.2	4.9	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.3	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.3	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.4	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.6	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

契約時に説明する内容の項目に関する評価が全て4.5点以下でした。今後、契約書内容を見直しをおこない、分かりやすい表現での明記や、分かりやすい言葉で説明するように心がけていきたいと思っております。また、かかりつけ医や他事業所との連絡に関しても、やや低い評価をいただいております。常に医師や多職種との密な連携を図っておりますが、今後は療養者様にその都度、医師や多職種との連絡内容をお伝えしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		3.2	11
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.9	13
4 事業所が近くにあること。		6.1	7
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		9.3	4
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。		6.1	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。		4.1	10
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	11.0	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	4.7	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。		0.6	14
12 看護師がよく相談にのってくれること。	1	14.8	2
13 緊急時にも対応できること。	5	9.0	6
14 看護師の知識・技術が高いこと。		9.3	4
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.7	1
16 看取りケアができること。		0.0	15

令和3年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	28.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価は、どの設問も4.3以上の点数であり、全体平均を上回ることができた。回答での記入者別でみると同居の家族以上の点数を利用者様本人からいただいたことは、職員の今後の励みややりがいにつながります。しかし、苦情受付窓口についての説明に関しては4.3点と他の設問と比べると低い。利用者様は「何か起こった時の対応」を重要視し、スムーズな対応を望んでいることが理解できるため、契約時は内容が正確に伝わるよう、また、途中で「ここまでで何か分からないこと、不明な点はありませんか?」という言葉伝える必要があると考察しました。

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	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。		7.5	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。		2.0	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。		1.6	11
6 利用料金が適正なこと。		1.6	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.6	9
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	5	1.0	14
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	7.2	7
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	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。		4.9	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。		14.7	2
13 緊急時にも対応できること。		13.4	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。	2	10.1	5
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.3	1
16 看取りケアができること。		1.3	13

令和3年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	20.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

全体的に平均よりも高い評価をいただきありがとうございます。契約内容、苦情受付窓口の説明、個人情報の同意書の説明については全体の評価の中で低くなっており、引き続きわかりやすい説明を心がけ、利用者様やご家族様が安心してサービスを受けられるように対応していきます。また、利用者様が訪問看護に求めている看護師の高い知識・技術に関しては職員一同、事業所内での研修や自己研鑽を通してさらに高めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		6.7	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		2.5	11
4 事業所が近くにあること。		2.2	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。		1.9	13
6 利用料金が適正なこと。		3.9	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.0	8
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		1.7	14
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	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。	4	8.6	6
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.7	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	13.9	2
13 緊急時にも対応できること。	3	10.3	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。		9.4	5
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。		0.0	15

令和3年度名古屋市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
2360390203	訪問看護ステーションほたるきた

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	4.2	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.7	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	4.8	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	4.7	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	4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.6	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.1	4.6	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.5	4.6	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0	4.7	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.2	4.4	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.4	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.3	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.2	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.2	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え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20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	37	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	15.4%	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	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	75.7%	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。

沢山のご意見を頂き感謝致します。問2につきましては分かり易く説明ができるように改善致します。ステーション内での連携は勿論の事、他事業所様との情報共有や意見交換など引き続き密に行なってまいります。病気や障害を抱えながら生活をされている利用者様、そのご家族は不安な中で生活をされています。少しでもその不安が軽減ができるように関り、何か身体の変化があった場合は迅速に対応ができるように人員体制を整え、技術的な教育を継続してまいります。何か気になる点があった場合などに気軽に相談をしていただけるように良好な関係性を構築してまいります。引き続き訪問看護ステーションはたるきたを宜しくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.5	12
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	2	2.8	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。		0.8	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。		5.4	8
6 利用料金が適正なこと。		1.5	12
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.4	9
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		4.1	10
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.9	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		7.7	5
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.0	7
12 看護師がよく相談にのってくれること。	5	12.6	2
13 緊急時にも対応できること。	4	7.2	6
14 看護師の知識・技術が高いこと。	3	12.4	3
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.1	1
16 看取りケアができること。		0.5	15

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360390294	訪問看護ステーションこのみ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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	4.2	4.6	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.5	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	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	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	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	4.9	4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.3	4.9	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	3	4.1	4.9	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	3	4.5	4.9	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	4.0	5.0	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	3	4.2	4.9	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.4	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.5	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.9	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	3	4.2	4.4	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	3	4.1	4.8	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.7	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.8	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.9	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

苦情相談窓口の説明不足のご指摘が今年度もございました。契約時に文章とともにお伝えしていますが伝え方の工夫が必要と感じています。ユーザー様の反応を見ながらご説明していきたいと思っています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	13
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		0.0	13
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	13
4 事業所が近くにあること。		7.4	7
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.7	10
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。		0.7	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		1.3	11
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.7	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	12.1	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.7	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。	4	16.8	1
13 緊急時にも対応できること。	3	12.1	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。		10.1	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.4	2
16 看取りケアができること。	5	0.0	13

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360390427	愛生訪問看護ステーション平安通

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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？	4	4.2	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.7	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	4.8	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？	3	4.1	4.8	4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.9	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.9	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	4	4.5	4.5	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	4.0	4.6	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.8	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.3	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.6	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.2	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.1	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.6	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価により貴重なご意見を頂いたことを感謝申し上げます。調査結果から契約書や重要事項説明書などの説明がわかりやすく説明するよう心がけます。ご説明後、ご不明な項目がないか確認させていただきます。頂いたご意見等を参考にますます信頼される訪問看護を提供できるよう努力してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 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。		1.9	12
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。	2	0.0	14
4 事業所が近くにあること。		3.8	9
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		1.9	12
6 利用料金が適正なこと。		0.0	14
7 個人情報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。		7.6	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。	4	10.5	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	1	17.1	2
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.8	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。	3	7.6	5
13 緊急時にも対応できること。		7.6	5
14 看護師の知識・技術が高いこと。		8.6	4
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	21.9	1
16 看取りケアができること。		3.8	9

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

苦情受付窓口や個人情報の取り扱いについての説明は、同居のご家族様にも丁寧に分かりやすく行っていきます。また、今後も新型コロナウイルス感染対策を十分に行い、手洗いやうがい、室内換気など説明をしっかりと行っていきます。訪問看護に求められていることは、安心感・信頼感・いつでも相談にのってもらえること・ケアマネジャーとの連携であることがわかりました。職員一同に周知し対応していきます。ご意見として「いつも笑顔で親切に対応していただける。本人だけでなく、家族の様子も気にかけていただいて不安感などが軽減され助かってます。」とお言葉を頂けました。私達は常にユーザー様の視点に立ってケア提供をします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。	1	0.8	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	9.5	4
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。	3	3.5	11
4 事業所が近くにあること。		3.0	13
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		3.8	10
6 利用料金が適正なこと。		5.4	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.3	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	4	4.3	9
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.3	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		6.5	6
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		1.9	15
12 看護師がよく相談にのってくれること。		15.2	2
13 緊急時にも対応できること。	5	6.0	7
14 看護師の知識・技術が高いこと。		8.4	5
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。		15.7	1
16 看取りケアができること。		2.4	14

令和3年度名古屋市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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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	4.2	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.5	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.7	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	4.6	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	4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.5	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.1	4.4	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.5	4.4	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.6	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.2	4.5	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.5	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.4	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.4	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.2	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	50	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	47	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	94.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

- 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
	3.8	12
2	7.6	4
	3.3	13
	7.3	5
	6.6	9
	6.9	7
	2.0	15
5	6.1	10
3	13.7	1
	9.6	3
	2.1	14
4	6.8	8
	6.1	10
	7.3	5
1	10.6	2
	0.3	16

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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、苦情受付窓口や個人情報保護についての説明不足がわかりました。今後はゆっくり丁寧に、わかりやすく説明することを心掛けていきます。また、利用者様だけではなく介護者様の声もしっかりと聞くことで、在宅で安心して生活していけるとのご意見をいただきました。今後も継続させていただきます。ユーザー評価が全体平均よりやや低い結果については謙虚に受け止め、スタッフ一同、今後も新しい技術や知識を身に着けられるように自己研鑽に努めてまいります。主治医・ケアマネジャー・多職種と連携し、利用者様・ご家族様が地域と関わりながら安心して自宅で過ごせる環境を整えていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。	5	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。		5.0	10
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.0	15
4 事業所が近くにあること。		5.8	9
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		1.5	14
6 利用料金が適正なこと。		2.0	12
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.3	11
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	4	7.0	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。	3	9.3	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	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。		6.5	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。		14.5	2
13 緊急時にも対応できること。		7.8	5
14 看護師の知識・技術が高いこと。		7.0	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.0	1
16 看取りケアができること。		1.8	13

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	36.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

昨年同様、同居の御家族から良い評価を頂き感謝しております。事業所内でも結果を検討しましたが、時間通りに訪問できていないという御指摘をいただいたことが、今後の課題という意見が多くでした。できていないという自覚を持つことができましたので、貴重な御意見をありがとうございました。態度や身だしなみについては、直ちに改善していきます。また、身体状況の説明や感染予防・多職種との連携など、看護師としての期待に応えられるよう、事業所全体で努力していきたいと考えております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 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。		3.8	8
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。		1.0	13
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		1.9	11
6 利用料金が適正なこと。		1.0	13
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.1	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。		3.5	9
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	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。	4	13.1	4
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.8	7
12 看護師がよく相談にのってくれること。	3	19.7	1
13 緊急時にも対応できること。	2	14.0	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。		8.0	5
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.2	2
16 看取りケアができること。		1.0	13

令和3年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.4	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。		6.8	6
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.8	14
4 事業所が近くにあること。		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。	5	4.7	12
6 利用料金が適正なこと。		5.7	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	6.1	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。	4	3.2	13
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.7	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	6.5	7
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.2	4
12 看護師がよく相談にのってくれること。		7.5	5
13 緊急時にも対応できること。		5.0	11
14 看護師の知識・技術が高いこと。		9.3	3
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。		0.7	15

令和3年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	32.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>今回の結果で、苦情などの説明を覚えていないとの回答がありました。今後も契約説明時利用者様にはより分かりやすく説明するようにします。そして訪問時に身体状況について丁寧にわかりやすく言葉で説明し、必要時はすぐに主治医やケアマネジャー、各事業所と連絡をとりながら対応させていただきます。また、自立支援の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じてますかの問いで、できていないのご意見がありました。これからは介護保険制度の考えのもと、自宅で自立したその人らしい生活ができるようにご家族様も含めて支援していきます。</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		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。		7.4	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.3	15
4 事業所が近くにあること。		1.5	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。		2.6	11
6 利用料金が適正なこと。		3.8	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.8	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。		2.3	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。	4	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。	3	11.5	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。		3.6	10
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	16.9	1
13 緊急時にも対応できること。		7.9	6
14 看護師の知識・技術が高いこと。	5	8.5	5
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.7	2
16 看取りケアができること。		1.8	13

令和3年度名古屋市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
2360690057	訪問看護ステーションほたる

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	80	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	52.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	37	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	46.3%	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。		1.1	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。	2	4.5	11
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。		0.5	16
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。		6.6	9
6 利用料金が適正なこと。		6.8	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.2	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。	5	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。	4	11.4	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	8.2	5
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.6	12
12 看護師がよく相談にのってくれること。		12.7	2
13 緊急時にも対応できること。		7.5	6
14 看護師の知識・技術が高いこと。		8.4	4
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	13.2	1
16 看取りケアができること。		1.1	14

令和3年度名古屋市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 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.0	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	3.0	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3	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？	3	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	4.0	4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.0	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？	3	4.1	4.5	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.5	4.5	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.5	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.5	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.5	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.3	4.5	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.5	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	3	4.2	4.5	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	3	4.1	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.0	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.5	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	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	13.3%	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。

サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減している、サービス全般に満足していると言う設問に対して、平均点より高かった事は、良かったと思いますが、全体的に平均点より低いいため、改善できるよう努めていきたいと思っております(特に問2、4、7、8)。契約時の説明について、ご利用者様もご家族の方も、訪問看護の仕組みが十分に理解できないまま契約する事が多く、契約書には全て書かれており、説明していても、利用者は読み返す事はありません。訪問看護に慣れてきた頃に、再度、契約書を説明するようにするという余裕を業務の中から作り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	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。	1	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。	2	0.0	9
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		6.7	7
6 利用料金が適正なこと。		10.0	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	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。		3.3	8
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		16.7	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	13.3	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。		0.0	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。		20.0	1
13 緊急時にも対応できること。	5	20.0	1
14 看護師の知識・技術が高いこと。		0.0	9
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。		10.0	5
16 看取りケアができること。		0.0	9

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360790014	かわな訪問看護ステーション

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

「看護師の知識に差がある」というご意見をいただき、昨年に引き続き、「看護師の知識・技術の標準化」を目標に、教育計画に基づいた研修会・定期ミーティング・定期面談・業務手順の見直しを実施します。また、「課題発見と解決力向上」を目標に、同行訪問・事例検討会の継続・接遇スキルアップへの取り組みを実施し、知識・技術の標準化と向上の実現を図ることが、質の高いサービス提供につながると考えております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 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	2.4	11
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		2.0	12
4 事業所が近くにあること。		9.4	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	16
6 利用料金が適正なこと。		4.3	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.1	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。		2.8	10
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		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。	1	15.7	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。		2.0	12
12 看護師がよく相談にのってくれること。	4	10.2	4
13 緊急時にも対応できること。	2	10.2	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。		8.7	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	12.6	2
16 看取りケアができること。		1.6	14

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や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	4.2	4.4	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.1	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	4.9	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	4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.8	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	4	4.5	4.5	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	4.0	4.6	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.8	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.5	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.6	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.5	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	23.4%	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。

全体の平均点数と比較すると、ご利用者様・同居ご家族様の点数は、同等又は上回っている点数となっています。しかし、別居ご家族様の点数はわずかに下回っている項目もあり、別居ご家族様にも安心してサービスが利用できることが伝わるよう努めていきます。事業者と利用者の意識の差の項目では、1位から5位までほぼ同点数で、差異はみられませんでした。1位は事業所と利用者共に「看護師の対応に安心感・信頼感があること」であったため、療養生活が円滑に送れるように日々研鑽に努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.3	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。		1.0	14
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.7	13
4 事業所が近くにあること。		8.7	6
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.8	12
6 利用料金が適正なこと。		3.8	8
7 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。		3.1	11
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		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	14.3	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	11.9	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。		3.8	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	13.6	3
13 緊急時にも対応できること。	5	9.8	5
14 看護師の知識・技術が高いこと。		5.2	7
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	14

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.3	14
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	1	5.6	8
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4 事業所が近くにあること。		6.4	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。		4.2	10
6 利用料金が適正なこと。		1.7	12
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		5.0	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。	2	10.8	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		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。		3.6	11
12 看護師がよく相談にのってくれること。	3	12.5	4
13 緊急時にも対応できること。	4	12.8	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。	5	8.3	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。		14.4	1
16 看取りケアができること。		1.7	12

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360890103	ピース訪問看護ステーション瑞穂

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.4	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.1	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	4.9	4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	5.0	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.9	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	4	4.5	4.9	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	5.0	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.9	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.8	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.7	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.7	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.7	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.7	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え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	4.7	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.8	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	40	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	29.6%	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	39	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	97.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価の結果よりご利用者様の求める事業所と大きな相違がない事が確認できた。ご自身の健康に対して不安を抱えながら過ごされる方が多く、異常の早期発見・改善するためのアドバイスをを行うと共に、日々の生活の中でできる予防方法の指導が求められており、強化していきたい。ご利用者様のご意見を聴取し、サービス改善を行うと共に、日々寄り添った看護/リハビリが提供できる様精進して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	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	4.6	9
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	14
4 事業所が近くにあること。		3.0	11
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		5.9	7
6 利用料金が適正なこと。		2.2	13
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.8	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		3.3	10
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	12.8	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	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。		8.0	5
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	14.4	2
13 緊急時にも対応できること。		5.2	8
14 看護師の知識・技術が高いこと。		12.6	4
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.4	1
16 看取りケアができること。		0.0	14

令和3年度名古屋市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 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	4.2	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.3	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	4.7	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	4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.6	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.5	4.3	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0	4.9	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.2	4.8	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.2	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.5	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.4	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.2	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.4	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	14.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価にご協力頂いた利用者様に感謝申し上げます。
 弊社と利用者様の重要度の意識の差として、⑧不満や苦情などにもしっかりと対応すること。⑭看護師の知識・技術が高いことがありました。利用者様の意見をしっかりと聞き、専門職としての知識と技術をもって対応出来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。		0.0	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。		3.6	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。		4.9	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。		2.6	13
6 利用料金が適正なこと。		4.5	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	2.9	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。		9.7	4
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	18.1	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	6.8	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。		7.1	7
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	10.7	3
13 緊急時にも対応できること。		7.8	6
14 看護師の知識・技術が高いこと。		9.4	5
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	12.0	2
16 看取りケアができること。		0.0	14

令和3年度名古屋市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	4.2	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.7	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.7	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	4.9	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	4.8	4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.8	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.5	4.7	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.7	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.7	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.5	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.5	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.3	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

利用者様への説明を、より分かりやすく、また必要なら繰り返し行い、理解していただけるように努めます。満足いただけるケアを提供できるよう努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 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。		7.8	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。		3.5	13
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		3.7	11
6 利用料金が適正なこと。		5.6	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.7	11
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	5	7.5	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。		11.0	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		6.1	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。	4	8.6	5
12 看護師がよく相談にのってくれること。		12.3	2
13 緊急時にも対応できること。	3	9.1	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。	2	7.0	8
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。		0.3	14

令和3年度名古屋市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？	4	4.2	4.5	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.4	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	4.9	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	4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.9	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.9	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	4	4.5	4.9	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.8	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.8	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.8	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.7	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	5.0	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.6	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.7	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.7	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

それぞれの評価点が4.0から4.5以上、5.0めざせるよう日常の中で説明や記録などわかりやすく具体的にさせて頂きます。日常の看護内容が利用者様に振り返っていただけるよう記録の工夫なども改善中です。

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。		1.1	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。		2.8	12
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.6	16
4 事業所が近くにあること。		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。		1.4	14
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。		3.1	11
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		5.3	7
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	9.2	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	2	10.3	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。		4.4	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。	3	17.8	1
13 緊急時にも対応できること。	4	10.6	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。		5.3	7
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。		4.4	9

令和3年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

毎年評価の低い契約書や重要事項、苦情窓口についてはやや改善がみられました。今後もわかりやすい説明と対応を継続していきます。具合が悪くなった時の対応やサービス変更時の対応は、非該当が多いので問題なく訪問が出来ていたと感じます。感染予防についてはやや評価が低いので、コロナ感染対策についても徹底し感染予防についての指導を行っていきます。自由記載についてはあたたかいご意見を頂きありがとうございます。担当者が変わらないことは大切ではありますが、どのスタッフも変わりなく対応が出来ることを目指し努力していきます。利用者様は担当ケアマネジャーや主治医との連携について重要度が高いので連携強化を図っていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		2.6	11
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4 事業所が近くにあること。		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。		4.4	8
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。		5.0	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。		5.9	5
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	15.3	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	5.9	5
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.4	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。	3	19.7	1
13 緊急時にも対応できること。	5	7.9	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。		3.5	10
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.7	1
16 看取りケアができること。		0.3	14

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	53.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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	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	8
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.8	14
4 事業所が近くにあること。		5.7	6
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		3.9	10
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。		5.7	6
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		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。	3	12.6	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	1	17.0	1
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.1	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。	5	8.7	5
13 緊急時にも対応できること。	4	9.3	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。		2.8	13
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	13.6	2
16 看取りケアができること。		0.0	16

令和3年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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	4.2	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.5	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	4.6	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	4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.6	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.8	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	4	4.5	4.7	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	4.0	4.7	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.7	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.4	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.2	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.1	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

緊急時の不安に対して、必要だと思われる方にはケアマネジャーと相談しこちらから緊急時加算について説明させていただいております。24時間、365日連絡のつく電話番号をお伝えし電話での相談や必要時訪問して対応するというサービスです。別料金がかかってしまうので全ての方にお勧めしているわけではありませんが、ご希望があればどなたでもご利用いただけます。介護者様の体調悪化時はその時の状況に応じてケアマネジャーと共に迅速に対応していきますのでいつでもご相談ください。

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。		4.8	10
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		10.8	3
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.0	15
4 事業所が近くにあること。		3.8	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。		6.0	8
6 利用料金が適正なこと。		2.9	14
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.8	11
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		7.0	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。	3	14.3	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	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。		3.2	13
12 看護師がよく相談にのってくれること。	4	8.3	5
13 緊急時にも対応できること。		8.9	4
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	12.7	2
16 看取りケアができること。	5	1.0	15

令和3年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.9	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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？	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	4.5	4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.6	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.1	4.5	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.5	4.7	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0	4.8	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.2	4.9	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.6	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.4	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.3	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.2	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.1	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	40	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	26.8%	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	31	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	77.5%	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。

感謝のお言葉をたくさん頂きました。日頃からお客様に寄り添ったケアが出来るスタッフが多いと感じ、これからは臨機応変に柔軟な対応を心掛けていき、楽しい時間を提供していけるように努めていきます。また、「勉強してほしい」という貴重なご意見も頂きました。医療知識や介護情報は日々変化していく為、スタッフ全員で知識を深めていける様に定期的な勉強会を開催し、知識、技術の習得に努めていきます。貴重なご意見ありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.8	14
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	5	6.9	7
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。		4.3	9
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		3.8	12
6 利用料金が適正なこと。		2.8	13
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.3	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。		6.4	8
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		13.2	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	2	15.3	1
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.9	5
12 看護師がよく相談にのってくれること。		8.7	4
13 緊急時にも対応できること。	3	7.1	6
14 看護師の知識・技術が高いこと。		4.3	9
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	13.2	2
16 看取りケアができること。	4	0.3	16

令和3年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	22.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者にご協力を頂き感謝です。やや回収率が低かったように思いますが実際の声が今後の実践に活かせるように努めたいと思います。契約時のわかりやすさについては自己評価より高く今後も丁寧な説明を行っていきたいと思います。訪問看護の予定を変更することがあり利用者様にはご迷惑をおかけしています。今後は予定された訪問時間を守るよう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。

	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	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。		6.8	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。		1.8	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。		6.1	7
6 利用料金が適正なこと。		1.4	14
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.8	11
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		6.1	7
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	19.7	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	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。		6.1	7
12 看護師がよく相談にのってくれること。		12.9	3
13 緊急時にも対応できること。	1	10.4	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。	5	3.2	10
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	13.3	2
16 看取りケアができること。		0.0	15

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.4%	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。

事業者と利用者の意識の差の項目において、選択肢⑫(看護師が良く相談に乗ってくれること)や選択肢⑫(医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること)がユーザーのニーズとして高い中、当事業所では重要度が低く意識の差が生じている。また、ユーザー評価の設問⑩(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たか)において当事業所の結果が全体の平均を下回った。これらのことから、より幅広い知識を持ち、その中でもとりわけ医療ニーズの高い特定の疾病や医療機器の理解を深めることで、利用者からの些細な疑問や相談に対応できるようになり結果的に設問⑩の改善が図れると考える。

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。		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。		10.3	3
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.1	16
4 事業所が近くにあること。		1.7	13
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		5.6	9
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。		5.6	9
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		5.0	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。	4	9.4	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	5	5.8	7
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	8.3	5
12 看護師がよく相談にのってくれること。		12.2	2
13 緊急時にも対応できること。		4.7	12
14 看護師の知識・技術が高いこと。	2	6.9	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.4	1
16 看取りケアができること。		1.7	13

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

昨年度の結果から「わかりやすい説明」「主治医やケアマネジャー、関係者への適切な報連相」「言葉使いや態度、身だしなみの基本姿勢」を改善項目に取り組んできました。しかし、全体平均より低い結果であり、自由記載の中に大変厳しいご意見をいただきました。今回の結果を真摯に受け止め、基本に立ち返り、全員で改善に向け取り組みます。「①言葉使いや身だしなみなどの基本姿勢を振り返り、ユーザー様の視点に立ち対応する。②契約時、訪問時にはわかりやすい説明に努める。③主治医など関係者への適切な報連相を徹底する。」この3点を毎月評価し、知識や技術を高め、安心感や信頼感を持ち、満足いただける訪問看護の提供を目指します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	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	7.7	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。		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。		2.5	10
6 利用料金が適正なこと。		1.9	13
7 個人情報情報を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。		3.7	9
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.3	6
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	9.9	5
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.2	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。	5	15.4	2
13 緊急時にも対応できること。		10.8	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。	2	11.1	3
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。		2.2	11

令和3年度名古屋市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	4.2	4.6	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.5	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.7	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.9	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？	4	4.1	4.6	4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.6	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.8	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	4	4.5	4.8	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.7	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.7	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.7	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.3	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.6	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	58.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	33.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様及びご家族様から、貴重なご意見ありがとうございました。前回と比較して同居のご家族様から、他事業所との連携や訪問外日の助言の項目が低く、主治医やケアマネジャー・他事業所との連携や体調管理の助言など、行ったことを記録に残して、ご家族様にお伝えできるように心がけます。ご利用者様から、前年度より高い評価を頂く事が出来ました。しかし、自立支援やサービス全体の満足項目が低く、ご不安な事やご希望など確認して看護ケアを行い、在宅療養生活支援に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	14
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		4.2	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.7	10
4 事業所が近くにあること。		1.7	10
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		0.0	14
6 利用料金が適正なこと。		4.2	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.2	7
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		0.8	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。	3	16.0	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		12.6	4
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		0.8	12
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	15.1	3
13 緊急時にも対応できること。	5	16.0	1
14 看護師の知識・技術が高いこと。	4	10.1	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	12.6	4
16 看取りケアができること。		0.0	14

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361290014	訪問看護ステーションさくら

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.9	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.6	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	4.8	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	4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.8	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	5	4.5	4.7	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0	4.8	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.8	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.7	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.4	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.5	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	15.8%	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	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。

利用者様ご家族様からの温かいお言葉やご意見等頂き感謝申し上げます。緊急時の対応に関して統一した対応ができる様に情報共有について見直しを行い、業務改善に努めて参ります。以前から契約の内容特に個人情報取り扱いや苦情や相談窓口等説明は理解して頂くことは困難だと感じております。定期的に訪問時に再度理解されているかを確認してまいります。訪問看護を永く利用されている利用者様が多い為、何回もユーザー評価に参加されている方が見られますので配慮していきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.4	14
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		4.5	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		2.2	10
4 事業所が近くにあること。		3.9	8
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		1.9	12
6 利用料金が適正なこと。		2.2	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	16
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		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。	5	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	9.5	5
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		2.5	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	15.0	3
13 緊急時にも対応できること。	4	13.1	4
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	15.9	2
16 看取りケアができること。		0.3	15

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様、ご家族様が安心して在宅生活を継続していただくために、今後もケアマネジャーや主治医等関係機関としっかり連携を図り支援していきます。今回の結果で評価の低かった、契約書や重要事項説明書、苦情受付窓口についての説明は、契約時以外にも計画更新時や所長訪問時に繰り返して確認をしていき、不安の軽減に努めていきたいと考えています。また、利用者様、ご家族様が話しやすい雰囲気作り、声掛け、わかりやすい説明、節度ある対応を心掛けます。コロナ禍でも、不安なく療養していただけるよう職員一同自己研鑽に努め、感染対策の実施、感染予防方法の説明、支援を継続していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	16
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		6.0	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.9	13
4 事業所が近くにあること。		6.0	7
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.4	11
6 利用料金が適正なこと。		2.2	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.8	15
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		4.9	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。	4	13.6	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	8.2	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。		6.3	6
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	19.0	1
13 緊急時にも対応できること。	5	6.5	5
14 看護師の知識・技術が高いこと。		5.4	9
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.8	2
16 看取りケアができること。		1.1	14

令和3年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約時のご説明について、十分に行えていないとの評価がありました。訪問看護の保険制度などについては、難しい言葉などがありますので、分かりやすい言葉に置き換えてお話しなどの工夫が必要だと感じました。また、一度に数か所の契約が重なる場合もあるため、ご説明が記憶に残りにくこともあるのではないかと感じました。ご説明内容の優先順位をつけながら、何度かに分けてお話しする工夫も必要と感じました。

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	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。		2.7	10
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4 事業所が近くにあること。		4.1	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。		3.5	8
6 利用料金が適正なこと。		0.3	14
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.2	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。		0.6	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	14.5	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	15.9	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。		1.8	11
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	14.5	4
13 緊急時にも対応できること。	5	16.2	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。		4.4	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.4	1
16 看取りケアができること。		0.9	12

令和3年度名古屋市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 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	4.2	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.4	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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？	4	4.1	4.6	4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.4	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.5	4.5	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.6	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.8	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.4	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.3	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.5	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただき、有難く感じています。契約に関する説明事項や連携の項目の評価が低い結果となりました。今後はできるだけ契約説明を初回訪問前に設定し、訪問時に不明点を確認するなどの対応をしていきたいと思ひます。また、契約書・重要事項説明書を後からいつでも確認できるようなお渡しの方法を考えていきます。さらに、離れて暮らすご家族への連絡や関連事業所との連携方法についての見直しを行い、利用者・家族に安心していただける支援を心掛けていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1		0.5	16
2		3.1	13
3		3.8	12
4		8.2	4
5		8.5	3
6		5.6	10
7		6.7	7
8		5.1	11
9		11.0	2
10	2	8.2	4
11		2.6	14
12	3	7.2	6
13	5	6.2	9
14	4	6.4	8
15	1	16.2	1
16		0.8	15

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

契約書や重要事項説明書などの説明、苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明など、改善する点があると感じた。当社ホームページでも、契約書ひな形等の公開を行うなど、日々説明と同意を行っていきたいと考えています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 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	11.5	3
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4 事業所が近くにあること。	2	9.1	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。		0.6	14
6 利用料金が適正なこと。		12.7	1
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.2	13
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		6.1	9
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		12.7	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	7.9	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。		4.2	10
12 看護師がよく相談にのってくれること。		9.1	6
13 緊急時にも対応できること。		10.3	5
14 看護師の知識・技術が高いこと。		1.8	11
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	10.9	4
16 看取りケアができること。	5	1.8	11

令和3年度名古屋市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	4.2	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.9	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	4.6	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	4.6	4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.8	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.8	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.5	4.5	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.9	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.8	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.7	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.5	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.3	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

昨年同様、苦情相談窓口の説明については全体評価よりも低いため、今後も丁寧な説明を行うこととその都度説明をするように心がけていきます。また、急な訪問時間の変更や遅刻などがないように、スケジュール調整や事前連絡など行うように努めます。今後も利用者様、ご家族様が安心して在宅での生活を続けていただけるように、相談しやすい雰囲気づくりや声かけ、わかりやすい説明を心がけていきたいと思っております。また、主治医やケアマネジャーなど関係機関とも連携をしっかりと図り支援させていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.6	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。		5.0	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。		1.7	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。		1.7	11
6 利用料金が適正なこと。		3.1	9
7 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。		1.4	13
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		5.3	7
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		14.2	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	10.6	5
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		2.8	10
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	14.0	3
13 緊急時にも対応できること。	4	11.5	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。	5	8.1	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.1	1
16 看取りケアができること。		0.0	15

令和3年度名古屋市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 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？	4	4.2	4.5	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.8	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	4.7	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	4.9	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	4.8	4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.9	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	5.0	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	4	4.5	4.9	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	5.0	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	5.0	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.9	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.6	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	5.0	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.6	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.8	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.7	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.8	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

個人情報の同意についての説明が事業者評価と比べ低いため、今後は更にわかりやすい説明を心がけてまいりたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

- 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	14
	8.1	5
	0.0	14
	5.0	7
	0.5	13
	0.9	12
	1.4	11
	4.5	8
3	5.9	6
4	12.2	4
	0.0	14
5	20.8	1
2	19.9	2
	4.1	9
1	14.0	3
	2.7	10

令和3年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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	4.2	4.6	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.0	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.8	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	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	4.8	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	4.8	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？	3	4.1	4.8	4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.3	4.8	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	3	4.1	4.8	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	3	4.5	4.7	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	4.0	4.9	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	3	4.2	4.8	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	3	4.5	4.8	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.3	4.8	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.7	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	3	4.2	4.6	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	3	4.1	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.7	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.6	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.8	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価において看護の内容や、訪問時のスタッフの態度については高い評価をいただいております。しかしながら、訪問看護導入時の契約の説明においては苦情申し立ての窓口の説明などが不十分で理解がしにくいというご意見をいただきました。安心して訪問看護をご利用していただくためにも、初回の訪問時には必要な内容をゆっくりと説明させていただき、内容についてご理解いただけているか確認しながら進めていくように努力していきます。重要なことについては印をつけるなどを行い、後で見直していただいた際にもわかりやすいように工夫をしていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	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。		7.4	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	12
4 事業所が近くにあること。		0.0	12
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		10.2	5
6 利用料金が適正なこと。		4.0	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	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。		2.3	10
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.2	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		13.6	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	0.0	12
12 看護師がよく相談にのってくれること。	3	14.8	2
13 緊急時にも対応できること。	4	14.2	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。	2	6.3	8
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.9	1
16 看取りケアができること。		1.1	11

令和3年度名古屋市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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	44.8%	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	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>新型コロナウイルス感染症収束の見通しが立たない中、職員は感染予防対策を行い訪問をさせて頂いております。ご利用者様、ご家族様にもマスク着用や換気をお願い等を継続していますが、説明不足があるとのこと指摘を頂きました。また契約書内の苦情受付窓口についてや個人情報の取り扱いについてもわかりにくいという結果をふまえ、文章で説明するだけでなくアンダーラインを引いたり、繰り返し説明する等対応させていただきます。今後も職員一同看護の知識や技術を高めるため、ステーション内での勉強会や研修会の参加等により自己研鑽に努めていきます。地域の皆様の在宅療養が安心して過ごせるように支援を行っていきます。</p>
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		4.9	11
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4 事業所が近くにあること。		4.6	13
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		5.6	8
6 利用料金が適正なこと。		5.6	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.7	6
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		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	11.2	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	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。		5.6	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	4.9	11
13 緊急時にも対応できること。	5	9.8	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。		10.5	3
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.7	1
16 看取りケアができること。		0.7	14

令和3年度名古屋市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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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？	5	4.2	3.9	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.4	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	3.4	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	4.5	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	4.7	4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.6	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.1	4.6	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.5	4.3	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0	4.7	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.2	4.8	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.4	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.4	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.0	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	3.9	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.9	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	93.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

良い評価を頂いた項目については、今後も継続し、更にはより良い対応ができるように努めます。契約時の書類の分かりやすさのために、契約書、重要事項説明書等の書類を見直していきます。利用者様が求めておられる、安心、信頼を軸として、訪問日以外の療養生活について、主治医やケアマネージャーなどと連携し、不安なく療養生活を送って頂けるよう支援します。大規模災害時にも事業が継続でき、地域にも貢献できるよう、事業継続計画の策定に着手します。今回評価いただいた結果を真摯に受け止め、利用者様に求められる事業所を目指して、日々改善に努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.4	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		6.1	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4 事業所が近くにあること。		6.4	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。		4.5	11
6 利用料金が適正なこと。		1.5	13
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.9	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。		2.7	12
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	9.5	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	10.2	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.1	7
12 看護師がよく相談にのってくれること。	3	15.2	2
13 緊急時にも対応できること。		10.2	3
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	15.9	1
16 看取りケアができること。		1.5	13

令和3年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
	0.0	13
1	5.0	8
	0.0	13
	0.0	13
	4.2	9
	5.8	6
	3.3	11
	5.8	6
2	13.3	3
3	2.5	12
4	4.2	9
	15.0	2
	11.7	5
	12.5	4
5	16.7	1
	0.0	13

令和3年度名古屋市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 全 自 全
社 体 社 体
結 体 結 体
果 平 果 平
 均 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	4.2	3.8	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.6	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	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	3.9	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	3.9	4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.3	4.0	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.1	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	4	4.5	3.7	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	4.0	3.9	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.0	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.0	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	3.7	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.0	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	3.6	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	3.8	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	3.8	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	3.7	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	3.9	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	28	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	71.4%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

主に接遇面の課題が見受けられたため、スタッフ対しての課題の情報共有、自施設の研修委員会より接遇マナーにおける自己チェックの実施、(自己チェック後)接遇マナー研修の実施等を行い、接遇マナーの向上に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.8	13
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	3	4.2	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。		1.4	15
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	4	6.3	6
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。		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	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。	2	4.9	8
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	1	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。		6.3	6
12 看護師がよく相談にのってくれること。		9.2	4
13 緊急時にも対応できること。		10.6	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。		3.2	10
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。		22.5	1
16 看取りケアができること。		3.2	10

令和3年度名古屋市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 ライフケアナース神明

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	4.2	5.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.3	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	4.5	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	4.0	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	4.4	4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.4	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.7	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	4	4.5	4.4	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	4.0	4.4	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.8	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.0	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.2	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	5.0	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	3	4.2	4.3	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.0	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

問6について、オリエンテーションを行っているが、十分に行えていないこともある。今後は、定期的な接遇研修を計画していく。問13, 14については、電話やFAX、メールでやりとりをしているが、その結果についてご利用者への十分な説明を行っている。問17については、上記のことを確実に行うことで、不安を軽減する事ができると考えている。

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。		2.9	11
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		10.5	4
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。		5.7	9
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		13.3	1
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。		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。		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。	3	6.7	7
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	2	7.6	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。		7.6	5
12 看護師がよく相談にのってくれること。	4	11.4	3
13 緊急時にも対応できること。		6.7	7
14 看護師の知識・技術が高いこと。	5	0.0	15
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	13.3	1
16 看取りケアができること。		0.0	15

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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？	4	4.2	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.4	3.8
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	4.5	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	4.5	4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.9	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.8	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.5	4.6	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.8	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.7	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.6	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.5	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.6	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	31	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	103.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

多くの貴重なご意見を頂きありがとうございました。毎年スタッフ全員で結果を共有し、改善に取り組むようにしております。昨年度の結果より「サービス変更希望時の対応」については、すばやく丁寧に行うようにし「訪問のない日に気をつけること」については、訪問時に必ず『日々気をつけることをお伝えする』意識を全スタッフが持ち実践することで良い評価を得ることができました。今年度の結果からの課題としては「自立支援の視点でのサービス提供」「身体状況について分かりやすく説明する」2項目が挙げられます。スタッフ間での話し合いを積み重ね、ご利用者様個々の対応を検討し、実践することでサービス改善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	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	5.4	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4 事業所が近くにあること。		3.1	10
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.3	12
6 利用料金が適正なこと。		0.5	14
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.6	11
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		4.4	9
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	10.8	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	2	9.5	5
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.4	7
12 看護師がよく相談にのってくれること。		14.1	2
13 緊急時にも対応できること。		12.8	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。	3	9.5	5
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.0	1
16 看取りケアができること。		0.8	13

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	49.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約書や重要事項説明書、苦情受付窓口、個人情報取り扱い等については、契約時に説明していますが、わかりにくいところのご指摘をいただきましたので、今後は丁寧な説明に心がけていきます。かかりつけ医への相談や報告などの連絡については、出来るだけ早めの対応に心がけます。また、訪問のない日に気を付けることなどの助言、自立支援の考え方に基づいたサービスについては、より一層満足していただけるよう個々職員の自己研鑽や全体研修・同行訪問等を実施し、看護の質向上に努力いたします。利用者様・ご家族様の自宅での療養生活が安心・安全で過ごせるよう支援させていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		3.6	10
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		3.1	11
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.1	15
4 事業所が近くにあること。		6.1	7
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.5	12
6 利用料金が適正なこと。		1.9	13
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.7	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。		4.7	8
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.9	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	5	8.9	5
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.0	6
12 看護師がよく相談にのってくれること。	1	15.3	1
13 緊急時にも対応できること。	2	13.6	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。	3	4.7	8
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	13.9	2
16 看取りケアができること。		0.8	16

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	54.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

多くのご利用者様、ご家族様ご協力いただきありがとうございます。苦情窓口や個人情報取り扱いの説明等、契約時の説明に関する評価が低く、また、覚えていないと回答された方が多くいらっしゃいました。契約時は、他のサービスも同時にスタートしたり、混乱されていることも多いかと存じます。そのような状況でも、わかりやすい丁寧な説明を心がけます。自由記載欄では、日頃の看護活動に対し勇気づけらる内容が多く感謝いたします。訪問時間等ご要望につきましては、今後検討してまいります。皆様のお言葉を励みに、身を引き締め、皆様の在宅生活を支えるなくてはならない存在になれるよう努力してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 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	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.3	14
4 事業所が近くにあること。	5	5.4	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。		2.5	11
6 利用料金が適正なこと。		2.5	11
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.3	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。		6.3	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	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。	3	10.4	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.7	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。		9.5	5
13 緊急時にも対応できること。		10.4	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。	2	8.5	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.5	1
16 看取りケアができること。		1.6	13

令和3年度名古屋市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	4.2	3.9	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	2.9	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	3.3	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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？	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	4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.4	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.6	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.5	4.2	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.4	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.0	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	3.7	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	3.9	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	3.9	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.1	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.7	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

当日のスケジュール変更は、なるべく避けて対応させて頂いておりますが、スタッフの急な体調不良などでご迷惑をおかけしまして、大変申し訳なく感じております。今後はご利用者様の立場に立ち、スケジュール調整について検討していきたいと存じます。一方で、スタッフの対応に誠意を感じる、安心してお願いできる、との評価を頂きました。引き続きより良い関係作りに努めていきます。ご利用者様、ご家族様より頂いた貴重なご意見を今後活かして、安心して在宅生活を送る事ができるようサポートして参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		9.2	5
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4 事業所が近くにあること。		1.9	13
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.8	9
6 利用料金が適正なこと。		3.5	11
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。	4	6.1	7
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.5	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	10.8	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。	5	4.5	10
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	9.2	5
13 緊急時にも対応できること。		5.7	8
14 看護師の知識・技術が高いこと。		10.8	2
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.5	1
16 看取りケアができること。		1.3	14

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361590439	ナースステーション名東

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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	4.2	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.5	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話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	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	4.5	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	4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.4	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.4	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.5	4.3	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0	4.3	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.2	4.5	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.3	4.4
問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.1	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.2	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.1	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.0	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.1	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	58.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

①契約時に苦情受付窓口やキャンセル料については、丁寧にきちんと説明すべきを再確認しました。②症状の悪化や急な体調変化等を予測して予め説明したり、急変時に早急対応することでかなり安心されることを再認識できました。今後も、利用者様に合わせた対応を心がけ、医師・薬剤師・ケアマネジャー等の関係機関との連携を強め、利用者様にも医師にも信頼されるよう心がけます。③思いや考え・相性等の相違はあるかもしれませんが、考慮できる体制を作り、できるだけ寄り添い解り合え、信頼関係が作れるよう心がけます。④接遇・個人情報の取り扱いについて等研修を実施し、満足していただくサービスができるよう努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	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	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。		7.4	7
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		1.0	14
6 利用料金が適正なこと。		2.6	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	1.3	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		3.5	9
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	11.6	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	8.0	6
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		2.6	10
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	12.5	3
13 緊急時にも対応できること。		9.6	5
14 看護師の知識・技術が高いこと。		13.5	2
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。		1.3	12

令和3年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	52.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約時の苦情受付窓口や個人情報の保護に関する説明は、より丁寧に実施させていただきます。「職員は、相談した事に対して適切に対応してくれますか?」「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?」の項目が平均点以下でした。自由記載のコメントにも同様のコメントを頂いています。利用者様やご家族様が疑問に思ったことや気になったことについて尋ねられた時は、適切に対応できるよう事業所内で情報共有を行います。かかりつけ医への相談・報告については、連携方法や内容を利用者様に具体的に説明することで、安心していただけるように心がけます。

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。		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。		9.5	5
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4 事業所が近くにあること。		4.0	10
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		6.5	8
6 利用料金が適正なこと。		2.0	13
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.5	11
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		4.5	9
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	11.0	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	10.5	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。		1.3	14
12 看護師がよく相談にのってくれること。	3	8.5	6
13 緊急時にも対応できること。	1	12.0	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。		6.8	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.3	1
16 看取りケアができること。		2.3	12

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361690536	ホスピール訪問看護ステーション サルビア

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	32.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

①利用者様が提供することで大切であると思うことという欄で、事業所との相違点がありました。利用者様は、看護師が相談にのってくれる事、ケアマネジャーとの連携がとれていることが大切であると評価されています。事業所として、利用者様、ご家族様の不安や思いをしっかり受けとめ対応してまいりたいと思います。②約束の時間通りに来ないという意見がありました。利用者様やご家族様は不安をかかえ待っておられます。スタッフへの指導を徹底し時間厳守で行っていきます。③契約時の説明(苦情受付窓口)がわかりづらいという意見がありました。説明の際はより丁寧にわかりやすく指差しし説明してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		2.4	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。		10.7	5
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.5	15
4 事業所が近くにあること。		4.4	7
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.9	10
6 利用料金が適正なこと。		2.2	12
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。	4	3.2	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。		14.4	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	2	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。	5	1.5	14
12 看護師がよく相談にのってくれること。		15.1	2
13 緊急時にも対応できること。	3	12.2	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。		4.4	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.3	1
16 看取りケアができること。		0.2	16