

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

今年度も多くの貴重なご意見を頂きありがとうございました。評価が低かった契約書や重要事項の説明については、丁寧な説明を心がけていましたが、各利用者様の求める情報や、わかりにくいところを個々にあった方法で対応していきます。また、個人情報の取り扱いについては、現在の社会状況に配慮した方法で、かかりつけ医、病院、ケアマネジャーと十分に連携を図っていきます。当ステーションも高齢の利用者様の割合が増えていますので、ご家族様や介護者様にも「やさしいサービス」をこころがけてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位	
1	口こみで評判が良いと言われていること。	0.2	15	
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	8.1	6	
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	0.5	14	
4	事業所が近くにあること。	5.4	9	
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	2.7	12	
6	利用料金が適正なこと。	7.6	7	
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	4.4	10
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		4.4	10
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	12.2	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	10.0	4
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		1.7	13
12	看護師がよく相談にのってくれること。		9.0	5
13	緊急時にも対応できること。	2	12.0	3
14	看護師の知識・技術が高いこと。		6.8	8
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。		0.2	15

令和7年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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？	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	4.4	-	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、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	4.4	-	4.6
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	-	4.7
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	-	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	-	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	-	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	5	4.3	-	4.3
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	3.9	-	3.9
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	4.1	-	4.5
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	4.4	-	4.6
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	4.6	-	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	4.4	-	4.5
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	4.3	-	4.6
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	4.2	-	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	-	4.4
問20	(名古屋市からの設問)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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	55.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	84.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位	
1	口こみで評判が良いと言われていること。	0.4	14	
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	4.1	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。	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。	3.0	11	
6	利用料金が適正なこと。	2.2	12	
7	個人情報を絶対に外にももらさないこと。	0.7	13	
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	4.9	9	
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	5.6	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	7.9	5
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.0	7
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	16.1	2
13	緊急時にも対応できること。		14.2	3
14	看護師の知識・技術が高いこと。	5	12.0	4
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.5	1
16	看取りケアができること。		0.0	15

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360190116	てつく訪問看護ステーション

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.2	4.0	4.2
4	4.4	3.5	4.0
4	4.4	3.6	4.2
4	4.4	4.6	4.6
4	4.0	4.6	4.7
4	4.1	4.7	4.7
4	4.1	4.5	4.5
4	4.3	4.7	4.7
4	4.1	4.6	4.7
5	4.3	4.2	4.3
4	3.9	3.5	3.9
4	4.1	4.7	4.5
4	4.4	5.0	4.6
4	4.6	4.3	4.4
5	4.4	4.4	4.5
4	4.3	4.7	4.6
4	4.2	4.3	4.3
4	4.1	4.3	4.3
4	4.1	4.2	4.4
4	4.0	4.0	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

職員への信頼感が一番大切なことが改めて確認できました。

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		2.1	14
2		5.2	9
3		0.6	15
4		4.9	10
5		2.7	13
6		4.6	11
7		3.0	12
8		8.5	5
9	5	12.5	2
10		5.8	8
11		6.4	7
12	2	9.5	4
13	4	7.0	6
14	3	11.9	3
15	1	15.2	1
16		0.0	16

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360190132	訪問看護ステーション 太陽・千種

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

5	4.2	4.5	4.2
5	4.4	4.1	4.0
5	4.4	4.6	4.2
5	4.4	4.6	4.6
4	4.0	4.7	4.7
5	4.1	4.7	4.7
4	4.1	4.7	4.5
4	4.3	4.7	4.7
3	4.1	4.8	4.7
5	4.3	4.2	4.3
5	3.9	3.6	3.9
5	4.1	4.3	4.5
5	4.4	4.4	4.6
5	4.6	4.5	4.4
3	4.4	4.5	4.5
4	4.3	4.6	4.6
4	4.2	4.5	4.3
4	4.1	4.4	4.3
4	4.1	4.5	4.4
5	4.0	4.2	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	43.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

訪問の際には、利用者様の訪問看護へのニーズを確認し、それに沿えるよう他事業所と連携をし支援を継続していきます。また事業所内でもカンファレンスを定期的開催しておりますので、その中で利用者様への支援やケア内容についてスタッフみんなで確認、話し合いをしながら進めていきます。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位	
1	口こみで評判が良いと言われていること。	0.3	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。	5.6	7	
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	0.6	14	
4	事業所が近くにあること。	4.4	9	
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	4.1	10	
6	利用料金が適正なこと。	0.6	14	
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2.0	12	
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	5.3	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。	11.4	4	
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	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。	2.9	11	
12	看護師がよく相談にのってくれること。	3	12.9	3
13	緊急時にも対応できること。	2	15.5	2
14	看護師の知識・技術が高いこと。	5	7.0	6
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.7	1
16	看取りケアができること。	0.9	13	

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360190256	訪問看護ステーション あんじゅ

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.2	3.9	4.2
5	4.4	4.1	4.0
4	4.4	4.0	4.2
4	4.4	4.0	4.6
4	4.0	4.1	4.7
4	4.1	4.0	4.7
4	4.1	4.1	4.5
4	4.3	4.3	4.7
4	4.1	4.3	4.7
4	4.3	4.0	4.3
4	3.9	4.1	3.9
4	4.1	3.9	4.5
4	4.4	4.4	4.6
5	4.6	4.1	4.4
4	4.4	4.1	4.5
4	4.3	4.1	4.6
4	4.2	3.4	4.3
4	4.1	4.0	4.3
4	4.1	3.9	4.4
4	4.0	4.0	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	19	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	63.2%	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の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

サービスにおいて重要だと思うことに関して、ユーザー評価と自己評価に大きな乖離があることが分かった。自己評価では緊急時対応や看取り、医療ニーズが高い看護に対応可能であることが上位になっているが、ユーザー評価では看護師の対応に安心感信頼感があることや、よく相談に乗ってくれること、不満や苦情などにもしっかりと対応することが上位3つに来ていることからユーザーは何かあった時ではなく、日々の関わりを重要視していることがわかる。そのことをスタッフにも周知し、日々の細かなことも共有していく事、ご家族様とのかかわりを増やしていくことで、安心感を与えることができるよう取り組んでいく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。	1.8	12
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	3	5
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	1.2	14
4	事業所が近くにあること。	3.6	9
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	0.0	15
6	利用料金が適正なこと。	2.4	11
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	3
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3.0	10
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	3
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	7.9	6
12	看護師がよく相談にのってくれること。	13.3	2
13	緊急時にも対応できること。	1	12
14	看護師の知識・技術が高いこと。	7.3	7
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	22.4	1
16	看取りケアができること。	2	8

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

3	4.2	3.9	4.2
4	4.4	3.7	4.0
5	4.4	3.7	4.2
4	4.4	4.3	4.6
5	4.0	4.1	4.7
4	4.1	4.5	4.7
5	4.1	3.8	4.5
4	4.3	4.4	4.7
4	4.1	4.2	4.7
4	4.3	3.5	4.3
4	3.9	3.6	3.9
4	4.1	4.4	4.5
5	4.4	4.4	4.6
5	4.6	4.4	4.4
4	4.4	4.1	4.5
4	4.3	4.5	4.6
5	4.2	3.9	4.3
4	4.1	4.2	4.3
5	4.1	4.3	4.4
5	4.0	4.2	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	36	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	41.7%	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。

看護管理責任者として、ご利用者、ご家族のご意見ご要望の聞き取りが十分でなかった部分が結果として出ていたので、今後はしっかりとご利用者、ご家族と日常的にコミュニケーションをとりまた、日ごろお会いできないご家族に関しても電話連絡などで状況報告などを行い、安心してサービスを受けて頂けるよう努めて参ります。また、事業所とご利用者の意識の差についても乖離があったのでこの結果を踏まえて、サービスの質の向上に努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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	12	
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	5.7	8	
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	0.0	14	
4	事業所が近くにあること。	0.0	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。	0.0	14	
6	利用料金が適正なこと。	6.2	7	
7	個人情報を絶対に外にももらさないこと。	2	0.5	13
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	3.8	10	
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	3.3	11
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	11.9	3
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5.2	9	
12	看護師がよく相談にのってくれること。	9.5	4	
13	緊急時にも対応できること。	1	12.9	2
14	看護師の知識・技術が高いこと。	9.0	5	
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	22.9	1
16	看取りケアができること。	6.7	6	

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360390013	愛生訪問看護ステーション

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

口腔ケアの必要性や方法の説明が全体にくらべ低いため、職員に状況を周知した。また、苦情受付窓口の説明や個人情報の取り扱いについては契約時に必ず説明を行っているが、依然として点数が低めであるため、わかりやすい説明を心がけていきたい。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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	13
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	9.7	5
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	0.0	15
4	事業所が近くにあること。	0.0	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	8
6	利用料金が適正なこと。	4.3	9
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1.2	12
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	3.6	10
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	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	3
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3.0	11
12	看護師がよく相談にのってくれること。	12.8	2
13	緊急時にも対応できること。	3	5
14	看護師の知識・技術が高いこと。	2	7
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	1
16	看取りケアができること。	0.3	13

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360390021	北医療生協訪問看護ステーション

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

全体的に平均を下回る厳しい評価を頂きました。問11口腔管理について、今年度、口腔連携強化加算の算定届出を行い、歯科との連携・学習強化を図りましたが、利用者様に還元できていないことが明らかとなりました。また、問17訪問がない日の対応、問20自立支援に基づいたサービスにつきましては、皆様が戸惑うことなく対応できるような助言、自立した生活を意識した支援ができる様、全体像を意識した看護の強化を図ります。半面、気軽に相談できる、具合が悪くなった時の適切な対応等、接遇面では高評価を頂きました。自由記載でも同様の嬉しいお言葉を頂きありがとうございます。今後も、更に学習を深め看護の質の向上を図ってまいります。
--

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。	1.5	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。	5.0	7
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	0.9	15
4	事業所が近くにあること。	3.2	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。	0.9	15
6	利用料金が適正なこと。	2.9	9
7	個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	1	10
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	1.5	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。	11.1	5
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	5	1
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	4
13	緊急時にも対応できること。	4	2
14	看護師の知識・技術が高いこと。	6.4	6
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	3
16	看取りケアができること。	1.5	12

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

どの項目も全体平均より高い評価をいただきありがとうございます。その中で低かった項目は、苦情受付窓口の説明と口腔管理の必要性や方法についての指導でした。苦情受付窓口の説明は、契約時にしっかり説明させていただくことと、サービス提供時にも必要に応じてご説明させていただきます。口腔管理の必要性や方法については、訪問看護計画書に盛り込んでご支援させていただきます。看護師が訪問する姿勢についても、ご利用者様やご家族に不快な思いや不安を与えないようスタッフ一同再周知していき、医師やケアマネジャーと連携し対応していきます。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。	0.0	16
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	2.5	10
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	0.7	14
4	事業所が近くにあること。	4.9	7
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	1.7	12
6	利用料金が適正なこと。	1.5	13
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2.5	10
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	4.0	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。	5	4
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	3
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4.4	8
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	2
13	緊急時にも対応できること。	3	4
14	看護師の知識・技術が高いこと。	6.9	6
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	1
16	看取りケアができること。	0.5	15

令和7年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

貴重なご意見ありがとうございます。好意的なご意見が多くとてもうれしく思います。この意見を全職員で共有し、今後も利用者さま・ご家族様とのコミュニケーションを大切に、日常生活が少しでも安心して暮らせるよう支援していきたいと思ひます。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1		1.7	13
2		6.1	7
3		0.0	16
4		4.6	10
5	5	5.8	8
6		3.5	11
7	4	1.7	13
8		3.5	11
9		17.7	1
10	1	11.0	3
11		6.7	6
12		12.5	2
13	2	10.1	4
14		5.8	8
15	3	8.4	5
16		0.9	15

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

4	4.2	4.0	4.2
4	4.4	3.8	4.0
4	4.4	4.3	4.2
4	4.4	4.4	4.6
4	4.0	4.5	4.7
4	4.1	4.6	4.7
4	4.1	4.4	4.5
4	4.3	4.6	4.7
4	4.1	4.7	4.7
4	4.3	4.1	4.3
4	3.9	3.6	3.9
4	4.1	4.3	4.5
4	4.4	4.7	4.6
4	4.6	4.2	4.4
3	4.4	4.2	4.5
4	4.3	4.4	4.6
4	4.2	4.0	4.3
4	4.1	4.3	4.3
4	4.1	4.3	4.4
4	4.0	4.0	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	25.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様やご家族が安心して住み慣れたご自宅で療養できるよう、体調管理を行い、感染予防についてもお伝えしています。また今後は口腔管理の必要性や具体的な方法についてもお伝えしていきます。緊急時にスピーディーかつスムーズに対応できるよう日々スタッフ間での情報共有や相談を行っています。主治医やケアマネジャー等の多職種とも連携し、体調や生活状況の変化に対してもすぐに対応します。ご自宅で最期まで過ごしたい、最期まで看たいと望む利用者様やご家族の願いを叶えられるステーションでありたいと思います。これからもスタッフ一同、優しさを大切に安心感、信頼感のある看護を提供できるよう努力して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。	1.4	13
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	3.8	10
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。	5.4	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。	2.6	12
6	利用料金が適正なこと。	0.9	14
7	個人情報や絶対的に外にもらさないこと。	3.5	11
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	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。	3	2
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	9.2	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。	2	8
12	看護師がよく相談にのってくれること。	5	3
13	緊急時にも対応できること。	10.6	4
14	看護師の知識・技術が高いこと。	6.8	6
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	1
16	看取りケアができること。	0.2	16

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360590018	珪山会大門訪問看護ステーション

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価
自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	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？	4 4.4 3.8 4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4 4.4 4.1 4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5 4.4 4.5 4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4 4.0 4.8 4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4 4.1 4.8 4.7
問7 身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	4 4.1 4.6 4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4 4.3 4.7 4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5 4.1 4.7 4.7
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	4 4.3 4.3 4.3
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3 3.9 3.8 3.9
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 4.1 4.7 4.5
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 4.4 4.6 4.6
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 4.6 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 4.4 4.5 4.5
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 4.3 4.6 4.6
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 4.2 4.4 4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4 4.1 4.3 4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4 4.1 4.5 4.4
問20 (名古屋市からの設問)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 4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	19.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約書および重要事項説明書については、分かりやすく丁寧に説明するように心がけております。特に退院後にサービスを開始する場合や初めて介護サービスをご利用される場合には、時間をかけて説明できるように予定を調整しております。また、この度、頂戴したご意見については、事業所内で共有し、より質の高いサービスが提供できるように取り組んでまいります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	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。	4	12
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	0.0	16
4	事業所が近くにあること。	5.9	8
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	4.7	10
6	利用料金が適正なこと。	2.6	13
7	個人情報情報を絶対に外にももらさないこと。	6.5	7
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	4.4	11
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	3
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	4
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5.2	9
12	看護師がよく相談にのってくれること。	15.0	1
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。	1	6
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	2
16	看取りケアができること。	1.0	14

令和7年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の評価を受けて、評価が低かった2点について改善します。まずは契約時の相談受付窓口については、今後もゆっくり丁寧に説明していき、後日不明な点がなかったか再確認をしていきます。もう1点、口腔ケアの必要性については、昨年度同様、訪問看護計画に組み込み、毎回の訪問時に口腔内の観察や入れ歯の不具合の有無、咀嚼状況について聞き取り必要なケアにつなげます。今後も主治医、ケアマネジャー、多職種で連携し、安心して信頼できると考えていただけるように利用者様ご家族様の思いに寄り添った訪問看護を行っていきます。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。	0.0	15
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	5.5	7
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	0.0	15
4	事業所が近くにあること。	3.2	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。	1.6	13
6	利用料金が適正なこと。	0.5	14
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4.5	8
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	3.7	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	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	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	看護師がよく相談にのってくれること。	2	4
13	緊急時にも対応できること。	16.6	2
14	看護師の知識・技術が高いこと。	4.5	8
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	1
16	看取りケアができること。	1.8	12

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360590034	ますこ訪問看護ステーション

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

共通設問なのですが、今まで評価が低めで改善に努めてまいりました。今年度は良い点数を頂き、努力が結果につながったことを実感しております。自由記載欄にはスタッフのやりがいにつながるお言葉を頂き感謝しております。今後も、自己啓発を続け良い支援ができるよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位	
1	口こみで評判が良いと言われていること。	0.9	15	
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	6.3	6	
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	2.4	13	
4	事業所が近くにあること。	6.0	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。	1.8	14	
6	利用料金が適正なこと。	6.0	7	
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3.6	11	
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	4.8	10	
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	11.1	3
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	12.3	2
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.0	7
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	7.8	5
13	緊急時にも対応できること。	3	10.2	4
14	看護師の知識・技術が高いこと。		2.7	12
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.0	1
16	看取りケアができること。		0.3	16

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360590372	おだいじに訪問看護リハビリステーション中村

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	42.9%	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。

今回も貴重な機会をいただきありがとうございました。ご回答いただきました内容を日々の各業務に活かし、より丁寧な対応ができます様スタッフ一同協力して取り組んでまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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	15	
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	7.4	6	
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	0.0	16	
4	事業所が近くにあること。	4.7	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。	4.2	10	
6	利用料金が適正なこと。	2.7	11	
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1.8	13	
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	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。	10.1	4	
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	12.5	3
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2.1	12	
12	看護師がよく相談にのってくれること。	4	14.8	2
13	緊急時にも対応できること。	2	8.9	5
14	看護師の知識・技術が高いこと。	6.2	8	
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.4	1
16	看取りケアができること。	1.5	14	

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	28.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

昨年同様、高い評価でした。良い点をさらに伸ばし、利用者の方の安心感や信頼感を持っていただけるよう、事業所内外での情報共有を適時かつ迅速に行うことを大切にしていきます。良い評価の向上と低い項目について改善策を検討しました。①嚥下機能低下が予測される方について口腔環境の評価を行い、適切な口腔ケアを実施していきます。②スタッフの意識は高いものの、指導や説明が不足していた点が振り返りとして挙がりました。日頃の感染予防を丁寧に伝えることに加え、感染症が流行しやすい時期の前にはリーフレット等を用いて説明を行い、予防できるようにしていきます。③定期的な接遇マナーチェックを今後も継続して実施します。

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	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	5.3
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。	4.2	9
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	3.4	10
6	利用料金が適正なこと。	4.5	7
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。	2.8	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。	11.5	5
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	11.8
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。	2.8	12
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	12.6
13	緊急時にも対応できること。	12.9	2
14	看護師の知識・技術が高いこと。	3	4.5
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.4
16	看取りケアができること。	2.0	14

令和7年度名古屋市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	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.6	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、 “同意なし” に他人へ話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	3.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	5.0	4.6
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3	4.0	4.7	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.9	4.7
問7	身体 の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	3	4.1	4.7	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	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？	3	4.1	4.7	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	3	4.3	4.3	4.3
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	3.9	3.8	3.9
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	4.1	4.5	4.5
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	4.4	4.9	4.6
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	4.6	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	4.4	4.8	4.5
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	4.3	5.0	4.6
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	4.2	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.4	4.4
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

全国平均より4か所下回った個所があった。特に低かったのが、苦情相談窓口についてと、個人情報についての説明が低く、もう少しわかりやすく説明をしていきたいと思いました。それに代わり高い評価のものもあり、今後もしっかりと対応していきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。	1.3	13
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	3.3	8
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	2.7	11
4	事業所が近くにあること。	2.7	11
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	0.7	14
6	利用料金が適正なこと。	4.0	6
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。	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。	5	2
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	4
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3.3	8
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	3
13	緊急時にも対応できること。	1	5
14	看護師の知識・技術が高いこと。	4.0	6
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	1
16	看取りケアができること。	0.7	14

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	17.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

感染対策や体調管理などの指導・助言を求められていることが確認されました。①利用者・ご家族へ適切な指導・助言が行える ②スタッフの指導・助言の水準が一定であること ③理解しやすい指導・助言であること を意識して取り組んでいきます。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。	3.6	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。	6.8	6	
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	1.6	11	
6	利用料金が適正なこと。	0.6	14	
7	個人情報を絶対に外にももらさないこと。	1.0	13	
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	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。	7.5	5	
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	2	18.5	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。	2.6	10	
12	看護師がよく相談にのってくれること。	4	11.0	4
13	緊急時にも対応できること。	3	16.6	3
14	看護師の知識・技術が高いこと。	5	6.8	6
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.8	1
16	看取りケアができること。	1.3	12	

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	17.2%	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。

ユーザ評価は概ね高い評価を頂いていますが、事業所評価は平均よりも低く、自信を持って高く評価できるよう、努めて参ります。利用者本人と同居家族の評価で差異があった、設問11、20においては、必要性の認識を再確認し、家族含めた情報提供、指導を行う必要があると実感しました。「4事業者と利用者の意識の差(重要度)」について、ユーザーとの差がほとんどなく、現ケアの質を維持向上できるように努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位	
1	口こみで評判が良いと言われていること。	2.1	13	
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	3.7	11	
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	0.5	16	
4	事業所が近くにあること。	5.8	8	
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	4.2	9	
6	利用料金が適正なこと。	1.3	14	
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2.7	12	
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	4.2	9	
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	7.7	6
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	10.1	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。	7.2	7	
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	11.4	2
13	緊急時にも対応できること。	4	10.3	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	19.6	1
16	看取りケアができること。	1.1	15	

令和7年度名古屋市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
2360790444	ともに未来を描ける訪問看護ステーション ミライエ

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価
自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	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 4.4 3.8 4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5 4.4 4.2 4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4 4.4 4.8 4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4 4.0 4.9 4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4 4.1 4.9 4.7
問7 身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	4 4.1 4.9 4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5 4.3 4.9 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 4.7
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4 4.3 4.4 4.3
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5 3.9 3.9 3.9
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 4.1 4.9 4.5
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 4.4 4.9 4.6
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 4.6 4.9 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 4.4 4.8 4.5
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 4.3 4.8 4.6
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 4.2 4.4 4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4 4.1 4.4 4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4 4.1 4.7 4.4
問20 (名古屋市からの設問)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 4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	17	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	41.5%	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	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	94.1%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。設問において、ユーザー評価よりも自己評価の点数が上回っている項目が4項目あり、内訳は契約時の説明に関すること、口腔ケアや感染予防に対するかかわりについてでした。契約書や重要事項説明に関しては、より注意してご不明点がないか確認をしながら進めさせていただきます。また、契約当日のみならず、翌訪問時に改めてお声かけをして確認をする機会を設けたり、公式LINEでいつでも問い合わせ可能である事を説明させていただきます。口腔ケア、感染予防においては、今回の結果を全スタッフへ周知し、日々の看護の中で予防的観点を意識した関わりができるよう努めて参ります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位	
1	口こみで評判が良いと言われていること。	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。	7.8	6	
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	0.0	13	
4	事業所が近くにあること。	3.3	11	
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	0.0	13	
6	利用料金が適正なこと。	3.9	10	
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	0.0	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。	5.6	9	
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	8.9	5	
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	12.8	4	
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	7	
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	13.3	3
13	緊急時にも対応できること。	4	13.9	2
14	看護師の知識・技術が高いこと。	3	6.1	8
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.7	1
16	看取りケアができること。		0.6	12

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360890103	ピース訪問看護ステーション瑞穂

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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「口腔管理の必要性に関して」の点数が低いことが気になり、事業所として取り組みを開始している。訪問時間内に歯磨きを実施したり、歯科受診の必要性を説明したりと多岐にわたり関われるようになってきている。また感染予防に関しても、インフルエンザが流行している為さらに意識して予防方法をお伝えできるようにしていきたいと考えている。苦情窓口についても、契約時にゆっくりお話しをしているが、お関わりが長くなりお忘れになられている方も多くみえるため、このアンケートを良い機会として改めてお話をさせて頂いている次第である。全体的には高評価を頂いていると思うので、今後も継続できるように努めていきたいと考えている。
--

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。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位	
1	口こみで評判が良いと言われていること。	4.2	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。	7.4	6	
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	0.7	14	
4	事業所が近くにあること。	1.6	13	
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	5	3.7	10
6	利用料金が適正なこと。	0.0	15	
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2.1	12	
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	3.2	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	11.3	3
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	6.5	8
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	6.9	7	
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。	8.3	5	
14	看護師の知識・技術が高いこと。	10.9	4	
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.4	1
16	看取りケアができること。	0.0	15	

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360890129	訪問看護ステーション 空

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	53.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回、今まで差が大きかった契約に関するところで、ご利用者様との差がほぼ無くなりました。ケアに関しても、ほぼ差がありません。訪問看護の重要度では、ご利用者様の意識との違いがあるため、ご希望に添えるように見直して、今後のケアに活かしたいと思いました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。	4.7	7	
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	0.0	14	
4	事業所が近くにあること。	5.7	5	
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	4.7	7	
6	利用料金が適正なこと。	1.0	13	
7	個人情報を絶対に外にももらさないこと。	3	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。	2.6	11	
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	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。	5.7	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。	3.6	10	
12	看護師がよく相談にのってくれること。	4	18.2	2
13	緊急時にも対応できること。	5	4.2	9
14	看護師の知識・技術が高いこと。	2	12.0	3
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.4	1
16	看取りケアができること。	0.0	14	

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

利用者の要望に応えられるよう、知識、技術の向上に努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位	
1	口こみで評判が良いと言われていること。	0.0	16	
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	5.4	7	
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	1.3	14	
4	事業所が近くにあること。	1.5	13	
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	3.3	10	
6	利用料金が適正なこと。	1.0	15	
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2.3	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。	5.4	7	
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	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。	2	9.0	5
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5.4	7	
12	看護師がよく相談にのってくれること。	4	16.4	2
13	緊急時にも対応できること。	5	10.5	4
14	看護師の知識・技術が高いこと。	3	6.9	6
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.7	1
16	看取りケアができること。	2.1	12	

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

スタッフ全員で検討しました。個人情報の取り扱いの説明は印をつけるなどしてわかりやすく説明します。口腔管理の指導は毎回はできませんが、肺炎予防になるので声掛けだけでも実施します。かかりつけ医とは、密に連絡を取ってはいますがご本人ご家族へのアピールは不足していたようです。医師からの意見や指示を速やかにお伝えします。訪問日以外の日の過ごし方についてもアドバイスし利用者様が安心して療養できるようにしたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位	
1	口こみで評判が良いと言われていること。	4.2	10	
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	4.4	8	
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	0.0	16	
4	事業所が近くにあること。	2.2	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。	4.4	8	
6	利用料金が適正なこと。	3.6	12	
7	個人情報を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。	5	3.3	13
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	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。	3	6.4	6
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4.2	10	
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	17.7	1
13	緊急時にも対応できること。	4	6.9	4
14	看護師の知識・技術が高いこと。	6.6	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。	1.9	15	

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございます。在宅生活継続の上でご本人の意見、ご家族様の意見は本当に大切だと思います。ケアマネージャーや主治医と連携をとり、安心して生活できるようスタッフ一同サポートしていきます。通院から訪問診療への移行時期など、情報を伝えたり相談などしていますが、早めに意見など聞きながら対応させていただきます。訪問記録に関しては、また内容を相談していこうと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。	0.3	15
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	1.3	13
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。	4.3	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。	4.6	8
6	利用料金が適正なこと。	1.9	11
7	個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	1.6	12
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	5.9	6
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	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	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。	3.8	10
12	看護師がよく相談にのってくれること。	13.2	3
13	緊急時にも対応できること。	4	6
14	看護師の知識・技術が高いこと。	1	5
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	1
16	看取りケアができること。	0.8	14

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の評価では事業所の評価とユーザー評価に大きな乖離はなくユーザー評価の方がやや高い数値であったことに安心しております。口腔管理の項目が平均点数がやや低かったので、今後は口腔管理についての力をさいていけたらと思います。自由記載の欄で「看護師によりサービスの内容が違う」とありましたので、もう一度スタッフ間で情報を共有していきたいと思います。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。	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。	5.8	7
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	0.0	14
4	事業所が近くにあること。	10.6	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。	1.8	13
6	利用料金が適正なこと。	4.8	8
7	個人情報絶対に外にももらさないこと。	2.7	12
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	4.2	10
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	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	4
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4.5	9
12	看護師がよく相談にのってくれること。	1	1
13	緊急時にも対応できること。	4	2
14	看護師の知識・技術が高いこと。	3.3	11
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	3
16	看取りケアができること。	0.0	14

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361090174	ピース訪問看護ステーション

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

①契約書、重説の説明、②口腔ケアについての助言 が円グラフでは評価が低く表記されていました。①は初回の時の説明になるので、時間をしっかり取って対応していきます。②口腔ケアの大切さをご家族様、ケアマネージャーさんとも連携しながら指導していきます。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位	
1	口こみで評判が良いと言われていること。	0.0	15	
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	4.7	8	
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	2.4	12	
4	事業所が近くにあること。	2.4	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。	3.2	10	
6	利用料金が適正なこと。	1.5	14	
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2.9	11	
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	6.2	7	
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	13.5	3
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	12.1	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。	5	7.1	6
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	16.8	1
13	緊急時にも対応できること。	9.1	5	
14	看護師の知識・技術が高いこと。	3.5	9	
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.7	2
16	看取りケアができること。	0.0	15	

令和7年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

回収率が96.7%とよく、利用者様への周知やご理解を頂き、概ね良い評価を頂いたと思います。契約時の説明が不足しており、苦情相談窓口や個人情報の地理扱いなどは繰り返し説明が必要であると思いました。職員の対応に対するご意見からケアマネや他の事業所との連絡調整は今後も丁寧に説明し迅速に対応できるようにしていきたいと思います。また、利用者様、ご家族様に安心してご利用いただけるよう事業所内でカンファレンスや勉強会を行っていききたいと思います。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。	3.3	8	
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	1.4	14	
4	事業所が近くにあること。	3.3	8	
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	5.8	7	
6	利用料金が適正なこと。	1.7	13	
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	0.3	15	
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	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。	4	16.1	1
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	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。	3.3	8	
12	看護師がよく相談にのってくれること。	9.7	5	
13	緊急時にも対応できること。	2	15.3	2
14	看護師の知識・技術が高いこと。	5	6.7	6
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.2	3
16	看取りケアができること。	1.9	12	

令和7年度名古屋市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
2361090364	訪問看護キープオン中川

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	21.4%	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。

訪問時間の変更が多いとのこと意見があった。子持ちの職員も多く、感染症が流行する時期に職員の休みが重なる日もあり、利用者様にはご迷惑をおかけしていることは理解していた。今回評価として浮き彫りになり、改めて「訪問を待っていて下さる」という気持ちを感じた。余裕をもった人員配置、採用計画を検討していく。また、訪問者ともより移動時間などについて共有し、無理のないスケジューリングをしていく。そして、利用者様への事前説明を丁寧に行いさらなる信頼関係構築に努める。
--

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	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	8
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	0.0	16
4	事業所が近くにあること。	3.1	12
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	6.8	5
6	利用料金が適正なこと。	3.7	11
7	個人情報情報を絶対に外にももらさないこと。	4.2	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。	2.5	13
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	14.7	3
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	5.4	7
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4.2	9
12	看護師がよく相談にのってくれること。	17.8	1
13	緊急時にも対応できること。	9.6	4
14	看護師の知識・技術が高いこと。	5.9	6
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	15.8	2
16	看取りケアができること。	0.3	15

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	40.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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、ユーザー評価では全体より高い評価をいただき、事業所評価においてできているとした項目とも大きな乖離はありませんでした。昨年度より低い項目とできているとした項目について改善策を検討しました。主な点として、契約時にはわかりやすい説明を心がけ重要項目について確認すること、接遇マナーチェックの定期的な実施により各自が言動を振り返り対応すること、感染予防や口腔管理について事業所全体で意識を高めて必要なケアを提供すること、状態変化等必要時には速やかに主治医やケアマネジャーに連絡や相談をすることの4点としました。これらを全員で取り組み、安心感や信頼感のある対応に心がけ、よりよい看護の提供を目指します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。	0.0	15
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	5.4	9
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。	2.3	12
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	5.4	9
6	利用料金が適正なこと。	6.2	8
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1.5	13
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	4.1	11
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	2
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	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。	6.4	7
12	看護師がよく相談にのってくれること。	3	3
13	緊急時にも対応できること。	8.0	6
14	看護師の知識・技術が高いこと。	4	4
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	1
16	看取りケアができること。	0.0	15

令和7年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	83.3%	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	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	40.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は、貴重なご意見をありがとうございました。 感染予防方法の説明についても前年度より上回る事が出来ました。一方で個人情報保護の説明についてわずかに下回る結果となりました。一つ一つ丁寧な説明対応を心がけます。 自由記載では「体調が良くない時に電話でアドバイスしてくれる」とのお言葉を頂きました。今後もスタッフ間で情報共有を行い、電話相談や訪問時に的確なアドバイスや対応ができる様に心がけます。 また、スタッフ一同、安心・信頼頂ける関係性を築き、在宅療養生活を安心して送れるよう今後も利用者様やご家族様に寄り添った看護を目指して参ります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。	0.0	13
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	0.8	12
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	3.0	10
4	事業所が近くにあること。	5.3	6
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	5.3	6
6	利用料金が適正なこと。	0.0	13
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3.0	10
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	0.0	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	4
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	5
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3.8	9
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	2
13	緊急時にも対応できること。	3	1
14	看護師の知識・技術が高いこと。	4.5	8
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	2
16	看取りケアができること。	0.0	13

令和7年度名古屋市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
2361190206	スマイルケア訪問看護ステーション

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	24.0%	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位	
1	口こみで評判が良いと言われていること。	5	3.6	11
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	3	8.4	5
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。		3.4	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。		3.2	13
6	利用料金が適正なこと。		3.0	14
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.9	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。		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。		6.1	8
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		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。		4.8	9
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	11.6	2
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。		8.4	5
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.5	1
16	看取りケアができること。		0.9	16

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	20.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。以前より、契約書や重要事項説明書、個人情報の取り扱いに関する説明が分かりづらいと感じておりました。今後は、利用者様・ご家族様のご負担を軽減できるよう、書類の見直しと丁寧なご説明に努めてまいります。また、訪問時間の遵守に向けては、スケジュール管理の徹底と、やむを得ず遅れる場合の迅速なご連絡体制を強化いたします。「気軽に相談できた」「具合の悪い時、適切に対応してくれた」とのお声を励みに、主治医・ケアマネジャー・多職種との連携を大切にしながら、皆様の声を今後のサービスに活かし、より良い訪問看護の提供に努めてまいります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。	0.0	16
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	8.5	6
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	2.5	10
4	事業所が近くにあること。	2.5	10
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	2.0	12
6	利用料金が適正なこと。	1.0	15
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1.7	13
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	4.7	9
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	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	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。	6.2	8
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	1
13	緊急時にも対応できること。	3	3
14	看護師の知識・技術が高いこと。	8.5	6
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	2
16	看取りケアができること。	1.7	13

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

法令遵守と、利用者様からの満足度と信頼感の上昇のため、全職員で評価項目と調査結果の確認を行いました。ほとんどの項目で高評価をいただきましたが、1名の方が低評価をされていました。自由記載からも、時間管理の問題が明らかになりました。時間管理の改善に向けては、訪問時間を守ること等の基本事項を普段から心掛けていきます。丁寧な対応と言葉使いを徹底し、日頃からの信頼関係の構築を図っていきます。日々の処置やケアの質の向上ため自己研鑽を継続していきます。職員間での情報共有を継続し、主治医やケアマネジャー等関連機関との連携を図り、今後も利用者様、ご家族様が安心して在宅療養できるよう支援していきます。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位	
1	口こみで評判が良いと言われていること。	0.0	15	
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	4.1	8	
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。	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。	5.0	6	
6	利用料金が適正なこと。	0.0	15	
7	個人情報を絶対に外にももらさないこと。	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。	3.2	10	
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	14.2	3
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	12.9	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。		3.5	9
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	14.8	2
13	緊急時にも対応できること。	3	13.6	4
14	看護師の知識・技術が高いこと。		5.0	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。		0.6	14

令和7年度名古屋市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さずな

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

全体の評価に比較し、苦情相談窓口のご説明や、職員の口腔管理の必要性や方法についての指導などが低い評価でした。契約は限られた時間の中で行います。その中でたくさんのご説明を行うため記憶に残りにくいこともあるのではないかと思います。ご説明の優先順位をつけながら分かりやすく丁寧にお話をします。口腔管理については個々の利用者様に応じてケアを行い、またはご助言、ご指導を行います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位	
1	口こみで評判が良いと言われていること。	1.3	13	
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	5.4	8	
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	1.3	13	
4	事業所が近くにあること。	7.3	5	
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	0.5	15	
6	利用料金が適正なこと。	3.0	12	
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4.0	10	
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	4.3	9	
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	7.0	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	12.9	3
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3.5	11	
12	看護師がよく相談にのってくれること。	11.9	4	
13	緊急時にも対応できること。	3	14.6	2
14	看護師の知識・技術が高いこと。	2	6.7	7
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.2	1
16	看取りケアができること。	0.0	16	

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361290063	大同訪問看護ステーション

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

全体的に高い評価を頂けて大変光栄に思います。評価の結果に満足することなくスタッフ間で話し合いを行い、改善すべき内容の見直しや修正をしています。そして、今後もより良い看護を行い利用者様や家族様が安心して在宅生活が継続できるよう、日々努力して参ります。
--

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	15
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	6.3	7
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	1.5	13
4	事業所が近くにあること。	6.0	8
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	3.6	11
6	利用料金が適正なこと。	1.8	12
7	個人情報絶対に外にもらさないこと。	0.0	15
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	4.2	10
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	8.74
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	8.74
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。	2	12.63
13	緊急時にも対応できること。	4	16.21
14	看護師の知識・技術が高いこと。	7.5	6
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.62
16	看取りケアができること。	1.5	13

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361290147	ナースステーション 一休

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

3	4.2	4.6	4.2
3	4.4	3.7	4.0
4	4.4	4.2	4.2
4	4.4	4.6	4.6
4	4.0	4.6	4.7
4	4.1	4.8	4.7
4	4.1	4.7	4.5
4	4.3	4.8	4.7
4	4.1	4.7	4.7
3	4.3	4.0	4.3
3	3.9	3.7	3.9
4	4.1	4.5	4.5
4	4.4	4.4	4.6
4	4.6	4.1	4.4
4	4.4	4.1	4.5
4	4.3	4.7	4.6
4	4.2	4.2	4.3
4	4.1	4.1	4.3
3	4.1	4.4	4.4
3	4.0	4.2	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

出来るだけ訪問スタッフが同じ方が望ましいというご希望がありましたが、何人かのスタッフで訪問し色々な視点で検討できるようチームケアとさせて頂いています。信頼関係を構築するとともに統一したケアができるよう事業所内での共有を密にしていきます。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。	2.9	10
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	0.4	14
4	事業所が近くにあること。	4.4	8
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	0.0	15
6	利用料金が適正なこと。	2.6	11
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1.8	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。	1.1	13
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	8.8	6
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	5
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	8.4	7
12	看護師がよく相談にのってくれること。	1	1
13	緊急時にも対応できること。	2	3
14	看護師の知識・技術が高いこと。	4	4
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	1
16	看取りケアができること。	3.3	9

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.2	3.9	4.2
4	4.4	3.4	4.0
4	4.4	3.6	4.2
4	4.4	3.9	4.6
4	4.0	3.9	4.7
3	4.1	4.0	4.7
4	4.1	4.0	4.5
4	4.3	3.9	4.7
4	4.1	4.1	4.7
4	4.3	3.8	4.3
3	3.9	3.6	3.9
4	4.1	3.5	4.5
4	4.4	3.9	4.6
5	4.6	3.9	4.4
4	4.4	3.8	4.5
4	4.3	3.8	4.6
4	4.2	3.8	4.3
3	4.1	3.8	4.3
4	4.1	3.7	4.4
3	4.0	3.7	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

往診医とは意識的に報連相をしっかりと行うようにしていますが、往診やサービスに同席されていない方からみると、うまく連携が取れていない印象を与えてしまっているのだと痛感しました。今後はより丁寧に医師とのやりとりなどについて説明することで安心していただければと思います。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位	
1	口こみで評判が良いと言われていること。	0.0	15	
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	7.1	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。	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。	3.6	10	
6	利用料金が適正なこと。	3.6	10	
7	個人情報を絶対に外にももらさないこと。	1.3	13	
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	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	13.4	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	13.4	3
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.4	9
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	6.7	6
13	緊急時にも対応できること。	5	13.8	1
14	看護師の知識・技術が高いこと。		3.6	10
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	13.8	1
16	看取りケアができること。		1.3	13

令和7年度名古屋市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
2361290253	笠てる訪問看護ステーション

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

苦情受付窓口の説明については今後もう少し時間をかけて説明させていただきます。認知症のある利用者のご家族の介護負担軽減については、ケアマネ、主治医と連携を図りショートステイ、レスパイト入院などの対応をさせていただきます。利用者、ご家族が安心して在宅生活が続けられるようサービスを提供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。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	口コミ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。	0.9	13
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	0.0	16
4	事業所が近くにあること。	8.6	5
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	4.7	9
6	利用料金が適正なこと。	1.8	11
7	個人情報を絶対に外にももらさないこと。	0.9	13
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	5.3	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。	11.3	4
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	5	2
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	6.5	7
12	看護師がよく相談にのってくれること。	3	3
13	緊急時にも対応できること。	2	5
14	看護師の知識・技術が高いこと。	4	10
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	1
16	看取りケアができること。	0.9	13

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	46.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様、ご家族様との信頼関係の構築、個別ニーズへの対応、ケアマネジャーとの連携が評価されましたが、今後も一人一人の利用者様に真摯に向き合い、安心感、信頼感を得ていただけるよう取り組んでいきます。また、主治医やケアマネジャーとの連携を引き続き重視していきます。苦情受付窓口や重要事項説明も丁寧にわかりやすく説明するよう心がけていきます。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位	
1	口こみで評判が良いと言われていること。	1.0	15	
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	7.3	6	
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	0.7	16	
4	事業所が近くにあること。	2.4	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。	4.8	8	
6	利用料金が適正なこと。	4.8	8	
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。	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。	14.0	2	
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	5.6	7
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4.6	10	
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	12.1	3
13	緊急時にも対応できること。	3	10.2	4
14	看護師の知識・技術が高いこと。	5	8.7	5
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.7	1
16	看取りケアができること。	2.4	12	

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361390079	訪問看護ステーション 紙ふうせん

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

口腔管理の必要性や方法についての説明項目の評価がやや低いため、昨年より実施している評価表を用いて利用者様にわかりやすく説明し、ケアマネジャー、歯科医と連携をとり口腔管理ができるよう取り組んでいきます

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。	2.1	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。	2.1	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。	6.2	6
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	2.1	9
6	利用料金が適正なこと。	0.5	13
7	個人情報絶対に外にももらさないこと。	0.0	14
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	1.0	12
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	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	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	7
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	2
13	緊急時にも対応できること。	4	5
14	看護師の知識・技術が高いこと。	4.6	8
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	3
16	看取りケアができること。	0.0	14

令和7年度名古屋市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
問1 契約書や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 4.4 4.4 4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5 4.4 4.3 4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4 4.4 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 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 4.8 4.7
問7 身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	4 4.1 4.7 4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4 4.3 4.9 4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4 4.1 4.7 4.7
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4 4.3 4.6 4.3
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4 3.9 4.0 3.9
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 4.1 4.8 4.5
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 4.4 4.8 4.6
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 4.6 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 4.4 4.8 4.5
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 4.3 4.7 4.6
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 4.2 4.4 4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4 4.1 4.4 4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4 4.1 4.5 4.4
問20 (名古屋市からの設問)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 4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の評価では利用者様からは全体的に良い状態と評価して頂いている内容だったと感じております。しかしながら、対応が不足している部分も明確になりました。中でも口腔内の清潔に関する指導やケアがやや不十分だったことが分かりました。食べることに直接的に関わる部分でもあり、口腔内の状態観察を行い清潔保持の方法や食事形態を踏まえた指導を行えるようスタッフ全体で再確認致しました。口腔内の衛生を保ちフレイルや肺炎の予防ができ、気持ちよく生活して頂けるように努めて参ります。また、来年度の事業所内の研修でも課題に取り上げ自己研鑽に努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位	
1	口こみで評判が良いと言われていること。	0.0	15	
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	5	6.1	7
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	1.1	13	
4	事業所が近くにあること。	1.1	13	
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	4.3	9	
6	利用料金が適正なこと。	3.2	10	
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	0.0	15	
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	3.2	10	
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	13.3	2
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	11.2	4	
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	4.5	8
12	看護師がよく相談にのってくれること。	4	13.3	2
13	緊急時にも対応できること。	10.7	5	
14	看護師の知識・技術が高いこと。	9.1	6	
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.7	1
16	看取りケアができること。	3.2	10	

令和7年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価
自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3 4.2 - 4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3 4.4 - 4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3 4.4 - 4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3 4.4 - 4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3 4.0 - 4.7
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 身体状況について、わかりやすく説明がされていますか？	3 4.1 - 4.5
問8 職員は、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？	3 4.1 - 4.7
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	3 4.3 - 4.3
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3 3.9 - 3.9
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 4.1 - 4.5
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 4.4 - 4.6
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 4.6 - 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？	3 4.4 - 4.5
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 4.3 - 4.6
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 4.2 - 4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3 4.1 - 4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3 4.1 - 4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3 4.0 - 4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	5	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	0	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	0.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。	*	*
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	*	*
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	*	*
4	事業所が近くにあること。	*	*
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	*	*
6	利用料金が適正なこと。	*	*
7	個人情報等を絶対に外にももらさないこと。	5	*
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	*	*
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	*
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	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	*
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。	1	*
16	看取りケアができること。	*	*

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361490192	訪問看護ステーション 太陽・緑

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	65.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

①ご家族に看護内容が伝わりにくい:ご自宅に置いてある訪問記録の内容に提供したサービスの項目だけでも記入し、可視化して伝わるようにする。②重要事項契約内容の虐待に対する対策が伝わりにくい:初回訪問開始から1か月後ぐらいを目安に契約内容・苦情窓口・虐待防止対策・キャンセル料などを含め契約内容の確認をする。その実施を申し送り用紙に記載し内容の理解を図る。③訪問時間が守られない:契約時に訪問時間は移動の影響を受けることの説明とご理解を求める。15分以上遅れる時には連絡をする。訪問先への移動を考慮した予定の組み方の工夫をして利用者様に迷惑をかけないよう調整する。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位	
1	口こみで評判が良いと言われていること。	0.0	16	
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	4.5	10	
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	1.2	14	
4	事業所が近くにあること。	6.0	8	
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	3.0	12	
6	利用料金が適正なこと。	8.7	5	
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2.1	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。	6.9	6	
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	6.9	6
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	10.8	4
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.9	11
12	看護師がよく相談にのってくれること。		15.3	1
13	緊急時にも対応できること。	3	11.1	3
14	看護師の知識・技術が高いこと。	2	4.8	9
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.4	2
16	看取りケアができること。		0.3	15

令和7年度名古屋市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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	19	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	40.4%	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	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	89.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今後も、医師、ケアマネージャーなど関係各所との連携を図り、情報共有を行い、利用者様に対して丁寧な看護を心がけていきます。今まで以上に、ご家族とのコミュニケーションを図り、要望を確認しながらサービス提供を行うよう努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位	
1	口こみで評判が良いと言われていること。	0.0	16	
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	5.4	8	
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	2.1	14	
4	事業所が近くにあること。	2.9	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。	1.3	15	
6	利用料金が適正なこと。	6.3	6	
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。	4.6	9	
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	9	
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	9.2	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。	5	3.8	11
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	6.3	6
13	緊急時にも対応できること。	13.8	2	
14	看護師の知識・技術が高いこと。	8.3	4	
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.7	1
16	看取りケアができること。	6.7	5	

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361490333	訪問看護ステーション 神沢

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

5	4.2	4.0	4.2
5	4.4	3.6	4.0
5	4.4	3.9	4.2
5	4.4	4.5	4.6
4	4.0	4.8	4.7
4	4.1	4.7	4.7
4	4.1	4.6	4.5
4	4.3	4.7	4.7
4	4.1	4.6	4.7
3	4.3	4.1	4.3
3	3.9	4.1	3.9
4	4.1	4.6	4.5
4	4.4	4.8	4.6
5	4.6	4.4	4.4
5	4.4	4.6	4.5
4	4.3	4.5	4.6
4	4.2	4.6	4.3
4	4.1	4.3	4.3
4	4.1	4.2	4.4
4	4.0	4.2	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

・契約時、分かりにくかった箇所はないか十分確認し、また質問があった内容について考慮。より分かりやすい文章の契約書や説明の仕方ができるようにしていく。・ケアマネジャーや主治医との連携の仕方(電話、FAX、メールなど)を改めて確認、継続していく。また連携内容も必要時にご本人様やご家族様にも説明(報告)することも継続していく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位	
1	口こみで評判が良いと言われていること。	3.8	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。	7.3	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。	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。	3.4	12	
6	利用料金が適正なこと。	0.9	13	
7	個人情報を絶対に外にももらさないこと。	3.8	9	
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	5	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。	4	7.3	5
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	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。	0.9	13	
12	看護師がよく相談にのってくれること。	14.5	3	
13	緊急時にも対応できること。	2	17.1	1
14	看護師の知識・技術が高いこと。	5.6	7	
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.2	2
16	看取りケアができること。	0.4	15	

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361490416	うえのやま訪問看護ステーション

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	76.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、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。	5.1	8	
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	0.0	16	
4	事業所が近くにあること。	4.8	9	
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	3.9	10	
6	利用料金が適正なこと。	8.0	6	
7	個人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。	5	3.5	11
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	13.8	3
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	15.8	1
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.8	7
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。	1	10.0	4
14	看護師の知識・技術が高いこと。		3.5	11
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	14.5	2
16	看取りケアができること。		0.6	13

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361490457	大同みどり訪問看護ステーション

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	80.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年度は契約時の説明に関する項目が自己評価を下回る結果となりました。契約から年数が経過していることも一つの要因ではないかと考えられますが、今後は全スタッフが説明内容の理解を深め、より一層わかりやすい言葉で丁寧な対応と契約から一カ月後を目安に確認を行い不明な点がなくなるよう努力してまいります。緊急連絡先の電話番号を記入した用紙を見やすく改善し、連絡方法などを利用者等に周知徹底をした結果、高齢者でも見やすく安心、連絡してもすぐに対応してくれるという意見をいただくことが出来ました。今後も利用者家族がその人らしく過ごせるように寄り添った看護の提供を目指していきます。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位	
1	口こみで評判が良いと言われていること。	0.0	15	
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	3.6	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。	6.8	6	
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	3.2	9	
6	利用料金が適正なこと。	1.8	13	
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1.4	14	
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	5.4	7	
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	14.7	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	16.8	1
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		2.9	10
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	9.3	5
13	緊急時にも対応できること。	3	12.5	4
14	看護師の知識・技術が高いこと。		2.9	10
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.1	2
16	看取りケアができること。		2.5	12

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361490507	訪問看護ステーション ライフケアナース名古屋

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	43	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

口腔管理の必要性や方法について教えてくれていますか項目が低評価でした。ご本人様、ご家族様と情報共有しながらセルフケア行動へ繋げられる関わりを心掛けて参ります。セルフケア不足部分へのケアを多職種で共有しながら歯科医との情報共有も密に関わって参ります。訪問日以外の気を付ける事の助言については昨年も低値だった為、心掛けてケアにあたってきました。昨年よりも軽減している為、関わりが一方的にならないよう、継続的な関わりになるよう、今後もケアにあたっ て参ります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	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	7
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	0.0	15
4	事業所が近くにあること。	4.5	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	11
6	利用料金が適正なこと。	2.1	13
7	個人情報絶対に外にももらさないこと。	0.8	14
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	3	6
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	1	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	4
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2.7	10
12	看護師がよく相談にのってくれること。	12.6	3
13	緊急時にも対応できること。	14.5	2
14	看護師の知識・技術が高いこと。	5.3	8
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	1
16	看取りケアができること。	2.3	12

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	26.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価の結果をもとに職員全員で振り返りを行いました。契約時に契約書や重要事項、苦情受付窓口についてアンダーラインを引いたりして丁寧な説明を心掛けておりましたが、評価は4. 1から4. 2と低めでした。契約以外では利用者様にご説明する機会や契約書を見直す機会は少ないため、今後は年一回は説明する機会を持ちたいと考えております。また口腔管理の必要性や方法についての評価が低かったため、訪問看護時に積極的に説明できるようスタッフに周知いたしました。今後、ご利用者様にさらに丁寧な看護を提供できるよう職員一同、自己研鑽に努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位	
1	口こみで評判が良いと言われていること。	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。	3.8	8	
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	0.0	15	
4	事業所が近くにあること。	4.1	7	
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	1.0	14	
6	利用料金が適正なこと。	1.2	13	
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2.6	11	
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	3.4	10	
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	8.4	6
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	10.1	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。		3.6	9
12	看護師がよく相談にのってくれること。		13.2	3
13	緊急時にも対応できること。	3	15.8	2
14	看護師の知識・技術が高いこと。	1	10.6	4
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.6	1
16	看取りケアができること。		1.7	12

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361590066	訪問看護ステーション 愛

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	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	4.4	4.2	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、 “同意なし” に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問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	4.8	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	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.9	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.1	4.8	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.3	4.5	4.3
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	3.9	4.3	3.9
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	4.1	4.7	4.5
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	4.4	4.7	4.6
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	4.6	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	4.4	4.7	4.5
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	4.3	4.8	4.6
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	4.2	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.4
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	88.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	57.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。	0.0	14
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	9.9	5
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	0.0	14
4	事業所が近くにあること。	1.5	12
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	1.8	11
6	利用料金が適正なこと。	5.1	9
7	個人情報等を絶対に外にももらさないこと。	0.7	13
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	5.5	8
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	8.4	7
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	8.8	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。	2.6	10
12	看護師がよく相談にのってくれること。	15.3	1
13	緊急時にも対応できること。	14.2	2
14	看護師の知識・技術が高いこと。	12.0	4
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	14.2	2
16	看取りケアができること。	0.0	14

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	43.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年度評価は、昨年度評価に比べて上がり90点台になりましたが、全国平均には少し及ばず厳しい評価となりました。共通設問では、苦情受付窓口説明について、表にしてファイルに添付し見える化した事で、本年度は評価が上がりました。サービスに関する項目では、口腔管理について引き続き低めの評価となり パンフレット作製などアドバイス強化に努めます。更なる技術・知識向上のため日々邁進してまいります。自由記入欄では、緊急時に素早く丁寧に対応してもらい安心、看護師の感じが良く行き届いた看護をもらえるなど、温かいコメントを沢山頂き感謝いたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位	
1	口こみで評判が良いと言われていること。	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。	3.3	10	
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。	5	5.4	8
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	4.5	9	
6	利用料金が適正なこと。	2.7	12	
7	個人情報を絶対に外にももらさないこと。	0.0	13	
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	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。	13.7	2	
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	11.3	4	
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	7.2	6	
12	看護師がよく相談にのってくれること。	3	10.4	5
13	緊急時にも対応できること。	4	12.8	3
14	看護師の知識・技術が高いこと。	2	6.9	7
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.5	1
16	看取りケアができること。	0.0	13	

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361590272	ピース訪問看護ステーション名東

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	35.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約書や重説の説明書についての説明は自分としてはわかりやすく実施しているつもりであったが、お客様からの評価4.1と低く、3と評価している方が30%を占めていた。また、苦情受付相談受付の説明についても評価が低かったため、説明内容の取捨選択をし、より説明したいことを明確化する事でわかりやすい契約を心がけていきたい。職員の手洗いうがい、換気の必要性については十分に注意して実施していた認識でいたが、お客様の評価はそうでなかった。より感染症、対策方法についての知識、情報を共有し統一した対策をできるようにしたい。また、お客様へのマスクの装着協力依頼する等も意識して実施していきたい。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位	
1	口こみで評判が良いと言われていること。	0.7	15	
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	10.8	3	
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	1.7	14	
4	事業所が近くにあること。	2.4	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。	6.7	9	
6	利用料金が適正なこと。	4.0	10	
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2.0	13	
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	3.4	11	
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	13.8	2
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	8.4	5
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	7.1	8
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	7.7	6
13	緊急時にも対応できること。	8.8	4	
14	看護師の知識・技術が高いこと。	7.7	6	
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.1	1
16	看取りケアができること。	0.7	15	

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361590371	りゅうじん訪問看護ステーション名古屋

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。	2.0	13
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	6.3	7
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	1.2	15
4	事業所が近くにあること。	3.6	11
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	7.1	4
6	利用料金が適正なこと。	6.3	7
7	個人情報絶対に外にももらさないこと。	2.0	13
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	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。	6.7	6
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	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。	2.8	12
12	看護師がよく相談にのってくれること。	1	3
13	緊急時にも対応できること。	4	10
14	看護師の知識・技術が高いこと。	14.3	2
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	1
16	看取りケアができること。	0.0	16

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	55.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の結果にて相談窓口がわからないとの意見があり、契約時だけでなく適宜再説明していくようにします。また口腔ケアの重要性も説明して定期訪問時に確認し、感染対策の強化に努めます。各自スタッフが専門性を持ちつつ必要なケアを提供します。主治医、病院、ケアマネジャーなど医療介護の連携を取りながら地域の利用者様達に信頼されるよう自己研鑽し、サービス提供に努めていきます。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。	0.0	15
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	5.8	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。	5.8	6
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	5.1	10
6	利用料金が適正なこと。	2.2	12
7	個人情報を絶対に外にももらさないこと。	0.7	13
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	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	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
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5.8	6
12	看護師がよく相談にのってくれること。	4	2
13	緊急時にも対応できること。	13.3	2
14	看護師の知識・技術が高いこと。	5	9
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	1
16	看取りケアができること。	0.2	14

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361690619	訪問看護 ありがとう

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

5	4.2	4.0	4.2
5	4.4	3.6	4.0
5	4.4	4.1	4.2
5	4.4	4.5	4.6
4	4.0	4.7	4.7
4	4.1	4.6	4.7
4	4.1	4.4	4.5
4	4.3	4.5	4.7
4	4.1	4.6	4.7
4	4.3	4.0	4.3
3	3.9	3.7	3.9
4	4.1	4.3	4.5
5	4.4	4.7	4.6
5	4.6	4.4	4.4
5	4.4	4.4	4.5
5	4.3	4.5	4.6
5	4.2	4.0	4.3
5	4.1	4.5	4.3
5	4.1	4.4	4.4
4	4.0	4.0	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	26	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	103.8%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

アンケートご協力ありがとうございました。苦情窓口の理解が不足していたことが分かったので、契約時だけでなく適宜ご案内していきます。口腔管理の必要性や方法の説明が不足していたため、チラシ等で分かりやすくお伝えする機会を設けます。訪問日以外で気を付けることの助言をしていけるよう職員間で共有していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1		1.5	14
2	1	5.0	10
3		0.0	15
4		5.3	8
5		5.3	8
6		7.0	6
7	4	3.2	12
8		9.4	4
9	3	9.4	4
10	2	6.7	7
11		3.5	11
12		12.0	3
13	5	3.2	12
14		15.8	1
15		12.6	2
16		0.0	15