令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（訪問看護サービス）

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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

自由記載欄で、たくさんのご意見をいただき感謝しています。ご利用者様・ご家族様の思いをしっかりと受け止め、今後のケアサービス向上に努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。		0.7	14
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		8.9	6
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.5	15
4	事業所が近くにあること。		3.1	11
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.2	13
6	利用料金が適正なこと。		2.4	12
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.8	10
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		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。	3	10.0	5
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	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。		5.3	8
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。	5	11.5	3
14	看護師の知識・技術が高いこと。		6.9	7
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.8	1
16	看取りケアができること。		0.5	15

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

今回の結果について、契約時における説明がわかりにくかったとのご意見がありました。契約時は時間にゆとりをもち、マーカーなどでの色付けで分かりやすく説明していきます。またかかりつけ医への相談や報告等の連絡が良く取れていないとの意見がありました。かかりつけ医や主治医（病院）との連絡や報告なども、ケアマネジャーも含めて連携を強化してしっかり行っていくようにします。また、どの看護師が担当しても安心と信頼を提供できるように、事業所スタッフ全員の質向上を目指して自己研鑽に努めていきます。利用者様の療養生活が住み慣れた自宅で最期まで暮らせるよう、これからも支援に努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。		1.6	13
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		2.9	8
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4	事業所が近くにあること。		2.3	10
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		1.6	13
6	利用料金が適正なこと。		2.1	12
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.5	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。		2.9	8
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		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。	2	11.2	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。		1.6	13
12	看護師がよく相談にのってくれること。	3	11.9	4
13	緊急時にも対応できること。	4	13.5	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	20.0	1
16	看取りケアができること。		2.3	10

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（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、[-]

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 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	4.1	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.7	3.9
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	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	4.0	4.8	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.6	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.0	4.7	4.7
問10	職員は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.5	4.4	4.5
問11	職員は、処置を手際よくしてくれますか？	4	3.8	4.5	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.5	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.4	4.3	4.5
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.2	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.7
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.0	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.0	4.1	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.3	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.4	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

苦情窓口受付についての説明について、ご契約時にはご説明させて頂いておりますが、不十分であることが分かり申し訳なく思っております。今後はご利用者様の立場にたち、契約時にはより一層詳しく説明し、理解されているかの把握に努めて参ります。また時間の経過と共に忘れてしまうこともあるかと存じますので、訪問時に改めてご説明していくことも必要であると感じております。今後も頂いた貴重なご意見を活かし、安心して在宅での生活が継続できるようサポートして参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	項目	事業者	利用者%	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	14
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		1.2	13
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4	事業所が近くにあること。		3.7	10
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		3.1	11
6	利用料金が適正なこと。		2.8	12
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.8	8
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	5	6.1	7
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	12.5	3
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		13.8	2
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	9.2	5
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	11.3	4
13	緊急時にも対応できること。		5.5	9
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。	1	17.7	1
16	看取りケアができること。		0.0	15

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（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、[-]

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 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	4.1	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.6	3.9
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	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	4.2	4.4	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.7	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.6	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.5	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.0	4.4	4.7
問10	職員は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.5	4.2	4.5
問11	職員は、処置を手際よくしてくれますか？	5	3.8	4.4	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.2	4.4	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.4	4.3	4.5
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.3	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.4	4.7
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.0	3.9	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.0	4.3	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.2	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.0	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.2	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

ご依頼させていただいた多くの利用者様にご回答いただきありがとうございます。例年になく厳しい評価も頂戴し、スタッフ一同身の引き締まる思いで拝見させていただきました。コロナ禍において、訪問時間の変更のお願いをさせていただくことも多くご迷惑をおかけいたしました。遅れる際には必ずご連絡を差し上げる様、徹底してまいります。また看護師一人一人の接遇、ケアの質を高める様、事業所内での学習会やカンファレンスを実施するとともに、今まで以上に看護師教育にも力を入れる所存です。ご家族の状況、介護状況には常に目を向けておりますが、個々の利用者様の対応につきましては情報共有し、カンファレンス等で対応を検討してまいります

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	項目	事業者	利用者%	利用者順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。		1.3	14
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		5.7	8
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4	事業所が近くにあること。		5.9	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。		1.5	13
6	利用料金が適正なこと。		3.9	11
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		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。		5.2	9
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	10.3	4
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	7.0	6
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.4	10
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	10.3	4
13	緊急時にも対応できること。	3	15.2	1
14	看護師の知識・技術が高いこと。		13.1	3
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.2	2
16	看取りケアができること。		1.8	12

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（訪問看護サービス）

事業者番号	事業者名
2361590066	訪問看護ステーション愛

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

皆様の温かいお言葉が胸にしみました。コロナ禍で、常に不安のつきまとう中、感染予防対策をしながらの在宅療養・介護は殊更大変なこととご推察いたします。「感染を予防する方法についての説明」「健康に対しての不安が軽減した」「サービス全般について満足している」「訪問のない日に気を付ける事などの助言」の項目結果を拝見し、深く反省しました。今一度、初心に戻り、弊社の理念である「安全・安心・安楽」に過ごしていただけるよう改善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。

	項目	事業者	利用者%	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。		7.2	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。		1.8	11
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		0.0	14
6	利用料金が適正なこと。		3.9	9
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		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。		2.4	10
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	6.6	6
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	12.2	4
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.4	7
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	17.0	2
13	緊急時にも対応できること。	3	17.0	2
14	看護師の知識・技術が高いこと。		5.4	7
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.1	1
16	看取りケアができること。		1.2	12

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

急に始まった自宅での介護に戸惑いがあったが、定期的に訪問看護が訪問することによって 安心して過ごせるようになったとのお言葉をいただきました。自己評価とユーザー順位の差異ですが、看取りケアができることをご存知ない方が多いことがわかりました。ご自宅でも安心して看取りケアができることを お伝えしていきたいと思います。またよりよい訪問看護ができるよう自己研鑽に励み、ご利用者様が安心してご自宅で過ごせるような対応を目指していきます。契約時、日々の訪問時には一つ一つの説明についてわかりやすく説明することを心掛け、ご理解いただけたかを確認しながら進めていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。		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。		4.7	8
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4	事業所が近くにあること。		1.7	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。		0.3	15
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。		1.7	9
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		1.7	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。		7.3	6
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	11.9	4
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.9	7
12	看護師がよく相談にのってくれること。		18.0	2
13	緊急時にも対応できること。	3	13.7	3
14	看護師の知識・技術が高いこと。	2	10.2	5
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.6	1
16	看取りケアができること。	5	0.6	14

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（訪問看護サービス）

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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	21.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

多くの貴重なご意見をありがとうございました。今年度は自立支援の考え方に基づいたサービスの提供に取り組みました。今回の結果から、今後さらに職員と多職種との連携に努め、ご意見をよく聞きサービス改善に取り組んでいきたいと思います。今後もご利用者様・ご家族様との関りを大切にし、その人らしく暮らしていただけるように支援させて頂き、より良いサービスの提供を継続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。

	項目	事業者	利用者%	利用者順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	16
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		6.3	7
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.4	15
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。		0.7	13
6	利用料金が適正なこと。		0.7	13
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.5	9
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		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	12.1	4
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	13.9	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。		2.2	11
12	看護師がよく相談にのってくれること。	3	8.9	5
13	緊急時にも対応できること。		15.0	2
14	看護師の知識・技術が高いこと。	2	7.6	6
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.8	1
16	看取りケアができること。		1.8	12

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（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、[-]

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	35	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	48.6%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

個人情報の説明に関しては、今一度丁寧な説明を心掛ける。また、そこに当たる場面になったときに、再度利用者に説明をしていく。訪問時間から遅れる場合は、利用者に入電をしているが、遅れる理由や到着予定時間を丁寧に伝えていく。訪問時に身体状況など、観察した内容を分かりやすい言葉で説明すると同時に、注意点を本人と確認しながらわかりやすい言葉で伝えていく。

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。

	項目	事業者	利用者%	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	7.1	7
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。		2.5	11
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.6	9
6	利用料金が適正なこと。		2.5	11
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		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。	5	2.9	10
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		12.1	3
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		12.1	3
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.4	8
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	13.8	2
13	緊急時にも対応できること。		10.5	5
14	看護師の知識・技術が高いこと。	4	7.9	6
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.5	1
16	看取りケアができること。		0.8	14

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（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、[-]

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	51.3%	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	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年度初めてユーザー評価に参加し、回答率が90%と多くの意見を頂戴することができました。ご協力ありがとうございました。評価結果から当事業所は全体の事業所と大きく差はありませんでしたが、振り返りをする中で、利用者やご家族が求められるものを常に意識をしていきたいと改めて感じました。当事業所は病院併設のため医療依存度の高い利用者を受け入れています。在宅看取りも年間18件の実績があり、住み馴れた我が家で最期まで過ごせるようお手伝いをしています。地域の利用者やご家族が安心して在宅療養生活を送れるよう、今後も新しい知識と技術を身につけて、信頼される看護を目指していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	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。	2	3.4	8
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.9	9
4	事業所が近くにあること。		6.4	7
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		0.8	12
6	利用料金が適正なこと。		0.4	13
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		1.9	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	15.2	3
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	11.0	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。		1.9	9
12	看護師がよく相談にのってくれること。		16.7	2
13	緊急時にも対応できること。		12.5	4
14	看護師の知識・技術が高いこと。		9.5	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。	5	0.0	14

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（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	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 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	4.1	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.8	3.9
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.2	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.3	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.0	4.2	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	3	4.0	4.0	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.2	4.2	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	3	4.0	4.1	4.7
問10	職員は、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？	2	4.5	3.8	4.5
問11	職員は、処置を手際よくしてくれますか？	3	3.8	4.4	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.3	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.4	4.4	4.5
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.3	4.0	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.6	4.7
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	3	4.0	3.5	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	3	4.0	4.2	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.8	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	3.5	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	4.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	44.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ほとんどの項目が事業所評価より利用者評価の点数が高い結果であった。問題点は事業所評価を行った私自身の意識の高さであり、スタッフとの乖離がある可能性も否定できない。利用者様ご本人、ご家族はできていると評価して頂いている点が多く、またコメントもクレームなどなく高評価であったため、管理者はスタッフに自信を持たせ、現状のケアや接遇を維持できるよう指導していくことである。評価平均は4点台であり、今後の評価で事業所、利用者様の乖離がなくなってきたら、さらなる向上を目指すこととする。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。		0.4	15
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		1.4	14
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。		8.4	4
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	5	3.9	11
6	利用料金が適正なこと。		7.0	6
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。	4	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。		8.4	4
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		15.4	2
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	5.6	8
12	看護師がよく相談にのってくれること。	3	6.3	7
13	緊急時にも対応できること。		9.1	3
14	看護師の知識・技術が高いこと。		5.3	9
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。		4.6	10

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（訪問看護サービス）

事業者番号	事業者名
2361490192	訪問看護ステーション太陽・緑

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 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	4.1	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	4.2	3.8	3.9
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	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	4.2	4.8	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	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	4.0	4.9	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	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？	4	4.2	5.0	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.0	4.9	4.7
問10	職員は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.5	4.7	4.5
問11	職員は、処置を手際よくしてくれますか？	4	3.8	5.0	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.8	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.5
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.6	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	5.0	4.7
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.0	4.7	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.0	4.8	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.7	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.6	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.9	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

苦情受付の説明は全国平均より低かった。強調しゆっくり説明する必要がある。説明後にも確認して伝えていく。利用者様が望まれる安心感・信頼感がある訪問看護が提供できるよう努めていく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。		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。		3.8	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。		2.1	11
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		3.4	9
6	利用料金が適正なこと。		2.4	10
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	4	7.2	6
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.3	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	8.3	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。		2.1	11
12	看護師がよく相談にのってくれること。		17.2	2
13	緊急時にも対応できること。	1	13.4	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。	3	23.4	1
16	看取りケアができること。		0.0	14

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（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、[-]

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	項目	事業者	利用者%	利用者順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	10
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		4.0	7
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	10
4	事業所が近くにあること。		2.0	9
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	5	0.0	10
6	利用料金が適正なこと。		0.0	10
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	10
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		0.0	10
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	6.0	5
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	2	6.0	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。		10.0	3
12	看護師がよく相談にのってくれること。		22.0	2
13	緊急時にも対応できること。	4	4.0	7
14	看護師の知識・技術が高いこと。		8.0	4
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	38.0	1
16	看取りケアができること。		0.0	10

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（訪問看護サービス）

事業者番号	事業者名
2361490044	訪問看護ステーションぽぽ

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	90.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

看護師の対応に安心感、信頼感がある事が重要な項目であることは、利用者様、事業所ともに一致していますので、今後も安心と信頼を基本とし、サービスの提供に努めていきます。コロナ禍が長引き、体調不安も大きいと思われます。主治医、ケアマネージャーとの連携が取れている事が在宅療養においての安心感につながるため、今後も関連機関との連携に努めていきます。昨年度契約書、重要事項説明書の改善を図りましたが、個人情報や苦情窓口など不十分な点については、より一層丁寧な説明を心がけていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。		1.4	15
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		7.1	6
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。		11.4	4
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.9	10
6	利用料金が適正なこと。		2.4	12
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.9	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。	5	7.6	5
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.9	3
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	2	5.2	9
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.1	6
12	看護師がよく相談にのってくれること。	3	13.3	2
13	緊急時にも対応できること。		6.7	8
14	看護師の知識・技術が高いこと。	4	1.9	14
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.2	1
16	看取りケアができること。		0.5	16

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（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、[-]

問	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 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	4.1	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.4	3.9
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	5	3.9	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	4.0	4.8	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	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	4.2	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.0	4.7	4.7
問10	職員は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.5	4.7	4.5
問11	職員は、処置を手際よくしてくれますか？	4	3.8	4.7	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.2	4.7	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.5
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.4	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.9	4.7
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.0	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.4	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

当ステーションのサービス提供に対して、日々の生活において安心できる様になったとの評価を多数頂きました。しかし医療機関、介護事業所との連絡・調整や訪問のない日に気を付けることの助言ができていないとのご意見をいただきました。ご指摘いただいたことを真摯に受け止め、改善に努めてまいります。今後は今まで以上に看護やリハビリの質向上と、在宅療養に関わる者としての人間性を高められるよう研修や自己研鑽に取り組み、利用者様とご家族様が安心して在宅療養出来るように努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。		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。		5.2	7
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.6	15
4	事業所が近くにあること。		4.2	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。		1.2	14
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らさないこと。		2.7	11
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		1.8	12
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	8.2	6
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	17.0	2
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.8	8
12	看護師がよく相談にのってくれること。	1	13.0	3
13	緊急時にも対応できること。	2	9.1	4
14	看護師の知識・技術が高いこと。		9.1	4
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	17.9	1
16	看取りケアができること。		1.5	13

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（訪問看護サービス）

事業者番号	事業者名
2361390541	訪問看護ステーションもれっと

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 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	4.1	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	3.4	3.9
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	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？	3	4.2	4.4	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	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	4.0	4.7	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	3	4.0	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	4.2	4.6	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	3	4.0	4.7	4.7
問10	職員は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	3	4.5	4.6	4.5
問11	職員は、処置を手際よくしてくれますか？	3	3.8	4.6	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	3	4.2	4.6	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	3	4.4	4.5	4.5
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.3	4.3	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.5	4.7
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	3	4.0	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	3	4.0	4.5	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.3	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.3	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価においては、訪問時のスタッフの対応については、高い評価をいただき多職種との連携もできているとの評価をいただくことができました。昨年同様、訪開始時の契約時の項目については十分理解できなかったというご意見をいただいております。サービス開始時には契約をはじめ、多く説明をさせていただくことになります。当日説明をさせていただき、後日説明したことがご理解いただけたか再確認をするなどして必要なことが十分ご理解いただけているか確認を都度、都度させていただくよう勧めていきたいと思います。安心してサービスをご利用していただくために今後も工夫、努力をしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	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。		0.7	12
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。		2.1	7
6	利用料金が適正なこと。		0.7	12
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	1.4	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。		2.1	7
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		13.9	4
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	12.5	5
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		2.1	7
12	看護師がよく相談にのってくれること。	1	14.6	3
13	緊急時にも対応できること。		22.9	1
14	看護師の知識・技術が高いこと。	2	10.4	6
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	15.3	2
16	看取りケアができること。		1.4	10

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（訪問看護サービス）

事業者番号	事業者名
2361390483	FOOTAGE訪問看護ステーション　守山

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	42.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。		5.4	11
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		7.3	5
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.1	16
4	事業所が近くにあること。		7.6	4
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		6.5	7
6	利用料金が適正なこと。		4.5	13
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.0	14
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	5	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。	4	9.3	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	7.1	6
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.1	12
12	看護師がよく相談にのってくれること。		5.9	8
13	緊急時にも対応できること。	2	11.0	2
14	看護師の知識・技術が高いこと。		5.6	9
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。		1.7	15

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（訪問看護サービス）

事業者番号	事業者名
2361390400	訪問看護アモーレ・ラボ

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	27	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	61.4%	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	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	40.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	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。		9.3	4
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	14
4	事業所が近くにあること。		6.7	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。		0.7	13
6	利用料金が適正なこと。		8.0	5
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		6.0	10
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.3	6
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	2	13.3	3
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	7.3	6
12	看護師がよく相談にのってくれること。	1	2.7	11
13	緊急時にも対応できること。	3	14.7	2
14	看護師の知識・技術が高いこと。		6.7	8
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	15.3	1
16	看取りケアができること。		2.0	12

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 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	4.1	4.6	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.4	3.9
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.7	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	5	3.9	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	4.0	4.9	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	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	4.2	4.9	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.0	4.9	4.7
問10	職員は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.5	4.9	4.5
問11	職員は、処置を手際よくしてくれますか？	4	3.8	4.7	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.8	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.5
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.7	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	5.0	4.7
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.0	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.0	4.5	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.5	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

訪問日以外でも安心して療養生活が送れるように、身体状況の説明および療養上の注意点等をわかりやすく説明をしていきます。また、担当看護師の技術、知識等が統一できるよう研修等に参加し研鑽を積んでいきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。		0.5	14
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		3.8	8
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.0	11
4	事業所が近くにあること。		4.8	7
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		1.0	11
6	利用料金が適正なこと。		0.0	16
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.4	10
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		3.8	8
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	6.7	6
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	12.4	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。		1.0	11
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	14.8	3
13	緊急時にも対応できること。	5	16.2	2
14	看護師の知識・技術が高いこと。		13.3	4
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.0	1
16	看取りケアができること。		0.5	14

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（訪問看護サービス）

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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

ご利用者様、ご家族様が看護師の対応に安心感、信頼感を得ていただけることを一番の重要点として今後とも取り組んでいきたいと思います。そのために相談しやすい雰囲気作りを心がけ、身体の状況や訪問のない日に気を付けることなどのわかりやすい説明に努めていきます。また、具合が悪くなった時の適切な対応やケアが手際よくおこなえるように事業所全体で更なる研鑽に努めます。個人情報の取り扱いに関する説明や不満苦情への対応についても、今後より丁寧な説明と素早い対応を心がけていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	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。		6.4	7
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.4	13
4	事業所が近くにあること。		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。	5	0.7	16
6	利用料金が適正なこと。		1.7	11
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.4	10
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		1.4	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。		7.8	5
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	9.1	4
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.4	8
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	16.2	3
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。	3	7.4	6
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.2	1
16	看取りケアができること。		1.7	11

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

気になる事等、気軽に相談できる、患者様の身近な看護師として今後も、研修等を通じ日々精進してまいります。
コロナ禍の中で、どのように患者・家族様へ身体状況等、丁寧に説明していけるか等、課題は山積していますが、出来るところから、しっかり訪問看護スタッフ一丸となって努力してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	16
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	1	2.3	12
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。		8.4	6
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		0.5	14
6	利用料金が適正なこと。		12.1	3
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	2.8	11
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		8.9	4
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		5.1	8
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		15.0	2
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	0.9	13
12	看護師がよく相談にのってくれること。		5.1	8
13	緊急時にも対応できること。	2	8.9	4
14	看護師の知識・技術が高いこと。		3.3	10
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	19.6	1
16	看取りケアができること。		6.5	7

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（訪問看護サービス）

事業者番号	事業者名
2361290063	大同訪問看護ステーション

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	28.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

昨年度の結果を踏まえ、業務改善に取り組んだところ、点数が上昇しています。中でも共通設問に関して、年に1回契約内容を振り返り、利用者様に対して再説明を行うことにより、大幅な改善がみられた。引き続き、確認と説明を行っていきたいと思います。問19に関して、自立支援の考え方の勉強会を実施し、スタッフの知識向上を図り、自立支援の考え方に基づいた支援を行えるように改めて意識していきたいと思います。その他の点数の低い項目に関しても、利用者のニーズに対応できるように引き続き要因を追求し、改善に向け努力していこうと考えています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	項目	事業者	利用者%	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。		7.3	7
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。		4.3	9
4	事業所が近くにあること。		9.1	6
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		1.8	14
6	利用料金が適正なこと。		3.3	10
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.4	12
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		2.1	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。		11.2	3
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	2	15.8	1
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		2.7	11
12	看護師がよく相談にのってくれること。	3	13.4	2
13	緊急時にも対応できること。	4	10.0	5
14	看護師の知識・技術が高いこと。	5	5.5	8
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	10.3	4
16	看取りケアができること。		0.3	15

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（訪問看護サービス）

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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

”看護師さんの素早い対応が心を打ち安心です”とお言葉をいただきました。看護師の対応に安心感、信頼感があることが利用者様にとって一番の希望であることが分かりました。引き続き利用者様やご家族様との信頼関係の構築に努めます。利用者様より訪問時間の5分前後に訪問してほしいと要望がありました。時間厳守はもちろんのこと、やむを得ない理由で訪問時間に変更が生じた場合は適宜連絡をするなど対応に努めてまいります。契約時の訪問看護の保険制度については難しい言葉などがありますので、分かりやすい言葉に置き換えてお話をする工夫が必要だと感じました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	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。		7.1	6
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.4	13
4	事業所が近くにあること。		3.4	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。		1.7	11
6	利用料金が適正なこと。		0.0	14
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.0	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。		3.7	8
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	12.1	5
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	13.8	2
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		1.7	11
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	12.7	3
13	緊急時にも対応できること。	3	12.7	3
14	看護師の知識・技術が高いこと。		6.8	7
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.9	1
16	看取りケアができること。		0.0	14

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 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	4.1	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	4.2	4.2	3.9
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.7	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.8	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.9	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.0	4.8	4.7
問10	職員は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.5	4.9	4.5
問11	職員は、処置を手際よくしてくれますか？	3	3.8	4.9	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.9	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.5
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.6	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.7
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.0	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.0	4.7	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.5	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	4.6	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	39.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約書や重要事項については、わかりやすく丁寧な説明に心がけます。また利用者様、ご家族様が安心して在宅療養を継続していただくために、今後もケアマネジャーや主治医等関係機関としっかり連携を図り支援していきます。利用者様、ご家族様に安心感・信頼感を持っていただけるよう、職員一同自己研鑽に努めていきます。話しやすい雰囲気作りや、声掛け、わかりやすい説明を心掛け、訪問のない日も安心して過ごせるよう助言をしていきます。コロナ禍でも、不安なく療養していただけるよう、今後も感染対策の実施、感染予防方法の説明、支援を継続していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	項目	事業者	利用者%	利用者順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。		1.7	13
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	1	5.5	8
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.2	14
4	事業所が近くにあること。		2.9	11
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		3.2	10
6	利用料金が適正なこと。		0.6	15
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.4	9
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		2.6	12
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.6	4
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	2	10.5	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。		6.4	7
12	看護師がよく相談にのってくれること。		13.7	2
13	緊急時にも対応できること。	4	11.9	3
14	看護師の知識・技術が高いこと。	5	9.3	6
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	14.5	1
16	看取りケアができること。		0.0	16

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（訪問看護サービス）

事業者番号	事業者名
2361290014	訪問看護ステーションさくら

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

問	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 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	4.1	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	4.2	4.1	3.9
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	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？	5	4.2	4.6	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	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	4.0	4.9	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.0	4.8	4.7
問10	職員は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.5	4.6	4.5
問11	職員は、処置を手際よくしてくれますか？	4	3.8	4.8	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.8	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.4	4.8	4.5
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.8	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.7
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.0	4.6	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.0	4.6	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.3	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.5	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回も大変良い評価をいただき感謝しております。コロナ禍の中、訪問時の感染対策を強化し、必要な時はコロナ陽性者へも訪問するなど、サービスの継続を図ってきました。これからも、24時間いつでも相談しやすいように多職種とも十分な連携をして、より安心して在宅療養への支援を行ってまいります。

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。		1.4	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。		4.2	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。		3.9	9
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		3.3	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。		0.6	14
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		1.1	13
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		13.6	3
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	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。		5.0	7
12	看護師がよく相談にのってくれること。	3	15.3	2
13	緊急時にも対応できること。	5	9.2	5
14	看護師の知識・技術が高いこと。	1	8.6	6
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.7	1
16	看取りケアができること。		1.7	11

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（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確

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 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	4.1	4.6	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.2	3.9
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	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	4.2	4.8	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	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	4.0	4.9	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	5.0	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.0	4.8	4.7
問10	職員は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.5	4.6	4.5
問11	職員は、処置を手際よくしてくれますか？	4	3.8	4.9	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.3	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.5
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.3	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.7
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.0	4.1	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.6	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	12	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	26.7%	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	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数を表します。
評価票の回収率	58.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

多くの貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。
ユーザー重要度1位が「看護師の対応に安心感・信頼感があること」、利用者ご本人の「訪問外日の助言」「具合が悪くなった時、適切な対応」の項目が昨年より低くかった。
これは、訪問時に看護師が声かけにくい雰囲気だったか、体調を伺っても不安や心配事ごとなど思いを引き出せなかった結果だと思います。職員一同、助言や緊急時に対応できるように、知識技術の自己研鑽に努めます。また、話しやすい雰囲気で声掛け、不安などを伺い、分かりやすい説明とご理解を確認して、安心して療養頂けるよう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。

	項目	事業者	利用者%	利用者順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。		5.6	7
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		5.6	7
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。		5.6	7
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		0.0	13
6	利用料金が適正なこと。		3.3	11
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	7
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	7.8	5
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	5	12.2	3
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.3	11
12	看護師がよく相談にのってくれること。	3	12.2	3
13	緊急時にも対応できること。	1	13.3	2
14	看護師の知識・技術が高いこと。	4	7.8	5
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。		17.8	1
16	看取りケアができること。		0.0	13

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（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	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 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	4.1	3.6	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.6	3.9
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.1	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.6	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.4	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	4.0	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.2	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.0	4.6	4.7
問10	職員は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.5	4.4	4.5
問11	職員は、処置を手際よくしてくれますか？	4	3.8	4.5	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.5	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.4	4.2	4.5
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.1	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.7
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.0	4.0	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.0	4.2	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.9	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.1	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

昨年度は「基本姿勢を振り返る、わかりやすい説明、報連相の徹底」を改善項目としました。しかし、該当項目は全体平均より低い結果でした。今回の結果から、スタッフ全員で課題と改善策を検討しました。苦情受付窓口や個人情報の定期的な説明の必要性、慣れによる言葉使いや病状の助言方法の見直し、知識不足などの課題があがりました。コロナ禍でスタッフ同士が対面で話す機会が減り、コミュニケーション不足からケアへの影響も考えられました。改善策として、まずはお互いが意識して挨拶することで職場環境を良好に保ち、積極的な意見交換や報連相の徹底に繋げます。そして、ユーザー様が安心感や信頼感を持てる訪問看護の提供を目指します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	項目	事業者	利用者%	利用者順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。		1.3	15
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		6.3	7
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4	事業所が近くにあること。		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。		3.6	10
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。		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。		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。		9.6	5
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	2	8.3	6
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		1.8	13
12	看護師がよく相談にのってくれること。	3	9.9	4
13	緊急時にも対応できること。	5	10.7	3
14	看護師の知識・技術が高いこと。	4	12.0	2
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.0	1
16	看取りケアができること。		2.9	11

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（訪問看護サービス）

事業者番号	事業者名
2361090539	ライフアップ訪問看護ステーション山王

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 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	4.1	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	4.2	3.9	3.9
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.8	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	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	4.0	4.9	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	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	4.2	4.8	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.0	4.8	4.7
問10	職員は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.5	4.5	4.5
問11	職員は、処置を手際よくしてくれますか？	5	3.8	4.8	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.2	4.8	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.5
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.6	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	4.2	4.8	4.7
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.0	4.5	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.0	4.6	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.4	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.9	4.7	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	22.9%	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、ご家族様のアンケート結果から、苦情相談窓口での対応が不十分であること、また個人情報の取り扱いなどの説明が不十分であるとの結果を受けまして今後は契約時や必要時に十分なご説明をしていくよう取り組んでいきます。また頂戴した、ご意見を参考に今後の事業所運営の参考にさせていただき、安心して利用していただけるよう取り組んでいきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。		0.3	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。		4.2	8
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.8	14
4	事業所が近くにあること。		3.4	11
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.7	7
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。		2.9	12
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		2.9	12
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	16.7	1
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	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。	4	8.1	5
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	16.7	1
13	緊急時にも対応できること。		4.2	8
14	看護師の知識・技術が高いこと。		7.0	6
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	13.3	3
16	看取りケアができること。		0.0	16

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（訪問看護サービス）

事業者番号	事業者名
2361090422	グリーン訪問看護けろっと

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 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	4.1	3.9	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.5	3.9
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	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？	3	4.2	4.6	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	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	4.0	4.7	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	3	4.0	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	4.2	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	3	4.0	4.7	4.7
問10	職員は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	3	4.5	4.4	4.5
問11	職員は、処置を手際よくしてくれますか？	3	3.8	4.6	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.8	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	3	4.4	4.4	4.5
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.4	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.9	4.7
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	3	4.0	4.2	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	3	4.0	4.2	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.4	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	4.3	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	61.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

事業者評価よりユーザー評価が高く評価いただき感謝しています。しかし、契約者や重要事項説明所の説明、苦情受付窓口の説明が特に低かったので、わかりやすい説明をするよう心掛けていきます。自由記載にも多くのご意見をいただきました。看護・リハスタッフとも定期的に運動機能や生活習慣を把握し、ケア内容・支援方法を変更していますが、ご利用者様、ご家族様が納得できるようわかりやすい説明に努めていきます。礼節をわきまえ、相談しやすく、寄り添えるケアができ、利用者様、ご家族様が安心して暮らせるよう支援してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。		2.6	12
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		6.9	7
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.3	15
4	事業所が近くにあること。		4.4	10
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		0.3	15
6	利用料金が適正なこと。		4.9	9
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。		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	9.7	4
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	7.7	6
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.7	8
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	12.1	2
13	緊急時にも対応できること。		9.7	4
14	看護師の知識・技術が高いこと。	3	11.8	3
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.9	1
16	看取りケアができること。		1.3	14

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（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、[-]

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 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	4.1	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.2	3.9
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.7	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.1	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.3	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	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	4.2	4.3	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.0	4.3	4.7
問10	職員は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.5	3.9	4.5
問11	職員は、処置を手際よくしてくれますか？	5	3.8	4.1	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.1	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.4	4.1	4.5
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.0	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.2	4.7
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.0	4.0	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.0	4.1	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	3.8	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

回収率が想定より低く利用者様への周知が十分でなかったように思います。高齢の利用者様に気軽にご協力いただけるような働きかけができていなかったと思います。評価としては概ね良い評価をいただいていると思いますが、契約時の説明や訪問のない時に気を付けることの指導などには不十分さを感じています。自由記載欄は実際のケアに対する評価と心得、真摯に受け止めております。評価の内容は職員に周知し看護師自身の指導力やスキルアップを図り今後の看護に活か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。

	項目	事業者	利用者%	利用者順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。		4.0	11
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		4.3	10
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.2	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。		4.6	9
6	利用料金が適正なこと。		3.5	13
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.9	14
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		6.9	6
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	12.4	2
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	7.8	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。		6.9	6
12	看護師がよく相談にのってくれること。	1	11.6	3
13	緊急時にも対応できること。	2	7.2	5
14	看護師の知識・技術が高いこと。	5	4.0	11
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。		15.3	1
16	看取りケアができること。		1.4	15

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（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、[-]

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	21.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

昨年と比べ、全体的な評価は改善したと感じるが、身だしなみと言葉遣いの点は全体平均より低いので、スタッフ全員気を引き締め継続していきます。苦情対応についても、契約時のみの説明になっているので、スタッフ全員対応方法を周知していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	項目	事業者	利用者%	利用者順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。		1.5	14
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		8.7	4
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4	事業所が近くにあること。		5.2	10
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		3.2	13
6	利用料金が適正なこと。		5.8	9
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.4	11
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	2	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。	4	14.0	1
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	6.7	6
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.4	7
12	看護師がよく相談にのってくれること。		11.4	3
13	緊急時にも対応できること。		6.1	8
14	看護師の知識・技術が高いこと。		8.5	5
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	12.2	2
16	看取りケアができること。	5	1.5	14

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（訪問看護サービス）

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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 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	4.1	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.5	3.9
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.6	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.9	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.0	4.9	4.7
問10	職員は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.5	4.6	4.5
問11	職員は、処置を手際よくしてくれますか？	3	3.8	4.9	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.8	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.5
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.6	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.7
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.0	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.0	4.6	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.4	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.5	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	38.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

苦情受付相談に関する説明について、自分では簡潔にわかりやすく説明したつもりでしたが、結果として十分な説明ができておらず申し訳ありませんでした。次回からはもう少ししっかり説明したいと思います。訪問のない日に気を付けることの助言については、問題のない人には説明してないと思いますが、何かしらの問題が予想される方には説明はさせていただいております。不安なことがあればいつでもご相談ください。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	項目	事業者	利用者%	利用者順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。		1.5	14
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		7.0	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。		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。		3.2	12
6	利用料金が適正なこと。		2.9	13
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.7	11
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	5	5.6	8
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	11.1	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	5.0	10
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.2	7
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	13.5	2
13	緊急時にも対応できること。		11.4	3
14	看護師の知識・技術が高いこと。		5.6	8
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.7	1
16	看取りケアができること。		0.3	15

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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、[-]

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

貴重なご意見ありがとうございます。主治医へは毎月報告書を送付しています。病状に関して確認が必要な場合は、連絡をとり対応しています。総合病院の場合は、診療時間外の対応は、指示書に記載されている対応となります。連絡後、訪問し、受診必要と判断すれば対応させていただいていると思います。今回に関して、その後の連絡がなかったとの意見は今後そのようなことがないよう注意していきます。訪問時間の遅刻に関しては、スタッフ一同再度注意するようにしていきます。今後も安心して在宅療養継続できるように支援していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	項目	事業者	利用者%	利用者順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。		1.5	14
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		3.0	12
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4	事業所が近くにあること。		4.4	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。		3.6	9
6	利用料金が適正なこと。		2.4	13
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.6	9
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		3.6	9
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		12.4	3
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	1	16.6	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。		8.3	6
12	看護師がよく相談にのってくれること。	5	9.2	5
13	緊急時にも対応できること。	3	10.1	4
14	看護師の知識・技術が高いこと。	4	5.0	7
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	15.4	2
16	看取りケアができること。		1.2	15

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（訪問看護サービス）

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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

聞きたいことが聞けないとのご意見に対しては、話しやすい雰囲気作りに努めます。またこちらの思いとご利用者様やご家族様の受け取り方に違いがないように、確認の言葉かけを意識します。緊急時の対応については、緊急時の電話番号は見やすい場所に貼っているか、緊急時にどこにかけるなどをご利用者様ご家族様と定期的に確認します。24時間の対応が必要と思った方には加入を提案します。ご利用者様が具合が悪い際には今の状況や対応方法を分かりやすく説明し、必要時には早めの受診の提案を行います。苦情窓口や個人情報に関しては、丁寧な説明に心がけます。今後も職員一同自己研鑽を行い訪問看護の質向上に努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	15
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		8.2	5
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.3	14
4	事業所が近くにあること。		8.2	5
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.4	11
6	利用料金が適正なこと。		3.1	12
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	5.4	8
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		2.6	13
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		15.2	1
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	2	9.0	4
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.7	7
12	看護師がよく相談にのってくれること。	3	12.1	3
13	緊急時にも対応できること。	4	5.4	8
14	看護師の知識・技術が高いこと。		4.6	10
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	13.9	2
16	看取りケアができること。		0.0	15

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（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、[-]

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 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	4.1	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	4.2	4.2	3.9
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.8	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	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	4.0	4.8	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	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	4.2	4.9	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.0	4.9	4.7
問10	職員は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.5	4.7	4.5
問11	職員は、処置を手際よくしてくれますか？	4	3.8	4.9	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.8	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.5
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.6	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	4.2	4.7	4.7
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.0	4.7	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.0	4.6	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.5	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

利用者の医療的ニーズに対応できるよう、研修会や学習会に参加し知識・技術の向上に努めます。利用者・家族からの不安や相談に適切に対応できるよう、地域・他事業者・医師との連携を行っていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	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。		4.8	8
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.4	12
4	事業所が近くにあること。		8.1	6
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		0.0	15
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。		0.5	14
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		3.1	9
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.8	5
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	12.9	4
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		1.7	11
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	16.5	1
13	緊急時にも対応できること。	5	13.9	3
14	看護師の知識・技術が高いこと。	4	8.1	6
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.1	2
16	看取りケアができること。		1.9	10

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（訪問看護サービス）

事業者番号	事業者名
2360890293	FOOTAGE訪問看護ステーション　瑞穂

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

問	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 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	4.1	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	4.2	4.0	3.9
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	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	4.2	4.8	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.7	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.7	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.7	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	4.0	4.9	4.7
問10	職員は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.5	4.5	4.5
問11	職員は、処置を手際よくしてくれますか？	4	3.8	4.6	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.2	4.7	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.5
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.7	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.7
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	3	4.0	4.2	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.0	4.4	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.5	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	15
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		9.9	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。		3.9	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。		0.4	13
6	利用料金が適正なこと。		1.4	12
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.5	11
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		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。	4	10.9	6
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	5	15.8	1
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		2.8	10
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	11.3	5
13	緊急時にも対応できること。	3	13.4	2
14	看護師の知識・技術が高いこと。		11.6	4
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	12.7	3
16	看取りケアができること。		0.4	13

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

問	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 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	4.1	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.7	3.9
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.7	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.7	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.0	4.6	4.7
問10	職員は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.5	4.4	4.5
問11	職員は、処置を手際よくしてくれますか？	4	3.8	4.8	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.5	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.4	4.3	4.5
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.3	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.7
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.0	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.0	4.1	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.2	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.0	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	68.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

重要事項、契約書等の説明について、毎回ユーザー評価が下がる傾向にあるが、長くご利用いただいていると、契約時の話は忘れてしまうのではないかと思う。時間の経過を見計らい、訪問時に再確認するなど、常に重要事項、契約書等の内容を確認することが必要だと思う。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。		0.6	14
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		6.5	10
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4	事業所が近くにあること。		7.1	7
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		9.6	4
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。		5.9	12
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	4	6.8	8
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.2	2
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	2	9.6	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。		8.0	6
12	看護師がよく相談にのってくれること。	5	9.9	3
13	緊急時にも対応できること。	3	6.2	11
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	11.1	1
16	看取りケアができること。		0.3	15

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（訪問看護サービス）

事業者番号	事業者名
2360890111	ライフアップ訪問看護ステーション陽明

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	15.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価にご協力頂いた利用者様に感謝申し上げます。契約書や苦情相談窓口の説明、個人情報の取扱いに関しての説明が不十分であった結果を踏まえ、再度契約時における上記の説明をゆっくりと分かりやすくお伝えしていくように致します。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？についてもまだ点数が低い利用者様がいらっしゃいました。何を不安に思っているのかをくみ取り、どうすれば安心できるのかを考えて、その方法をお伝え出来るように今後もサービス提供していく所存です。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。		1.6	14
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	5	8.4	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。		5.0	8
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.0	11
6	利用料金が適正なこと。		5.0	8
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.4	13
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		5.6	7
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	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。	4	8.1	6
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.0	11
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	10.6	3
13	緊急時にも対応できること。		4.3	10
14	看護師の知識・技術が高いこと。		9.6	4
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.5	1
16	看取りケアができること。		1.2	15

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（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、[-]

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 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	4.1	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	4.2	4.4	3.9
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.7	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	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	4.0	4.9	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4.0	4.8	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	5.0	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.0	5.0	4.7
問10	職員は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.5	4.9	4.5
問11	職員は、処置を手際よくしてくれますか？	4	3.8	5.0	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	5.0	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.4	4.8	4.5
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.9	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	4.2	4.9	4.7
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.0	4.7	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.0	4.6	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.7	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.6	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.9	4.8	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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。

退院日に契約訪問させて頂く機会が多いのですが、ご本人様ご家族様ともに手続きや移動でお疲れの状況にあります。その為、ご負担を最小限にとどめられる様、簡潔明瞭に分かりやすい説明を心掛けております。また、安心感を与えられるような話し方や、声のトーンにも注意して関わらさせて頂いております。今後も、安心感と信頼関係の構築を重要視し、教育指導を継続して行きます。

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。

	項目	事業者	利用者%	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	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	5.2	8
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.0	14
4	事業所が近くにあること。		3.4	11
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.7	10
6	利用料金が適正なこと。		0.0	16
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。		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	9.8	4
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	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。		8.3	5
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	15.8	2
13	緊急時にも対応できること。		5.9	6
14	看護師の知識・技術が高いこと。		12.9	3
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.8	1
16	看取りケアができること。		0.8	15

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（訪問看護サービス）

事業者番号	事業者名
2360890046	訪問看護ステーション　オアシスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 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	4.1	4.5	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3	3.9
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	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	4.0	4.9	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	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？	4	4.2	4.9	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.0	4.7	4.7
問10	職員は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.5	4.6	4.5
問11	職員は、処置を手際よくしてくれますか？	4	3.8	4.8	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.8	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.5
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.5	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	4.2	4.8	4.7
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.0	4.5	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.0	4.6	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.7	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	85.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	86.2%	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。

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	16
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	1	2.9	11
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.3	15
4	事業所が近くにあること。		7.7	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。		2.6	12
6	利用料金が適正なこと。		4.6	8
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。		7.1	6
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	14.3	2
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	2	6.0	7
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.7	9
12	看護師がよく相談にのってくれること。	4	11.7	4
13	緊急時にも対応できること。		12.3	3
14	看護師の知識・技術が高いこと。		3.1	10
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	20.9	1
16	看取りケアができること。		0.9	14

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（訪問看護サービス）

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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 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	4.1	4.5	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3	3.9
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	5.0	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	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	4.0	4.9	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	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？	4	4.2	5.0	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.0	5.0	4.7
問10	職員は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.5	4.7	4.5
問11	職員は、処置を手際よくしてくれますか？	3	3.8	4.9	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	5.0	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.4	4.8	4.5
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.9	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.9	4.7
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.0	4.8	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.0	4.7	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.8	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.5	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

事業所自己評価は、利用者評価と比較すると、合計点数が低かったため、自信をもって評価できるように努めていきます。ほとんどの項目で高評価をいただいていますが、問1．2．3「できていない」との評価がありましたので、契約時わかりやすい丁寧な説明を心がけます。自由記載に「担当が交代することで、療養者の生活に若干影響がある。考慮してほしい」との記載がありました。スタッフの交代があっても看護師の対応に安心感、信頼感を持っていただけるよう日々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。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。		1.9	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。		5.5	8
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.1	14
4	事業所が近くにあること。		5.3	9
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		1.7	13
6	利用料金が適正なこと。		0.8	15
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。		3.3	11
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	8.3	5
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	11.4	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。		8.0	6
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	12.5	3
13	緊急時にも対応できること。	5	12.7	2
14	看護師の知識・技術が高いこと。		6.4	7
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.6	1
16	看取りケアができること。		0.6	16

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	17.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

「看護師の知識・技術の標準化」と「課題発見と解決力向上」を目標に研修会・定期ミーティング・面談・業務改善等を実施してまいりました。「満足しています」「安心して暮らしています」というご意見をいただいているなか、「ナースによって力量に差がある」というご指摘をいただきました。そこで今年度も引き続き目標達成に向け、法人統一の成長モデルの実施、およびステーション内教育の充実を図り安全で安心できる看護を提供したいと考えております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。		3.5	8
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		9.6	6
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.4	14
4	事業所が近くにあること。		3.5	8
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		1.1	15
6	利用料金が適正なこと。		1.8	12
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.1	15
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		1.8	12
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	7.4	7
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	1	14.5	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。		2.1	10
12	看護師がよく相談にのってくれること。	4	10.3	5
13	緊急時にも対応できること。	5	13.1	3
14	看護師の知識・技術が高いこと。		13.1	3
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	13.5	2
16	看取りケアができること。		2.1	10

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 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	4.1	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.8	3.9
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	3.8	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.4	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.0	4.4	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	3	4.0	4.2	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.2	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.0	4.4	4.7
問10	職員は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.5	4.6	4.5
問11	職員は、処置を手際よくしてくれますか？	4	3.8	4.8	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.0	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.4	3.8	4.5
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.3	3.8	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.0	4.7
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	3	4.0	3.8	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	3	4.0	3.6	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	3.8	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	3.6	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	3.8	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	11	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	29.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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数を表します。
評価票の回収率	45.5%	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。

2つの項目以外は、平均より低く愕然としました。ご利用者様やそのご家族が、安心してサービスを受けることができるよう改善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	15
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		2.7	10
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.4	13
4	事業所が近くにあること。		1.4	13
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		6.8	5
6	利用料金が適正なこと。		5.4	7
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.7	10
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		2.7	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。	2	17.6	1
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	1	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。		5.4	7
12	看護師がよく相談にのってくれること。	5	16.2	2
13	緊急時にも対応できること。	3	6.8	5
14	看護師の知識・技術が高いこと。		4.1	9
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	16.2	2
16	看取りケアができること。		0.0	15

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。		1.5	13
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		2.0	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。		0.8	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。		3.5	10
6	利用料金が適正なこと。		6.5	6
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.5	11
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		4.8	9
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	12.3	4
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	15.4	1
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.3	7
12	看護師がよく相談にのってくれること。	2	14.6	2
13	緊急時にも対応できること。		5.5	8
14	看護師の知識・技術が高いこと。	5	8.8	5
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.1	3
16	看取りケアができること。		1.3	14

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（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、[-]

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

お忙しい中、皆様にご協力いただき貴重なご意見をお聞きできたことに感謝いたします。今後、事業所内で共有し、今後も日々の業務改善や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。

	項目	事業者	利用者%	利用者順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。		1.7	13
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		4.7	10
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.7	13
4	事業所が近くにあること。		1.0	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。		10.0	4
6	利用料金が適正なこと。		5.7	8
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	6.0	7
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		15.1	2
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	8.4	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。		3.0	11
12	看護師がよく相談にのってくれること。	3	11.0	3
13	緊急時にも対応できること。		5.4	9
14	看護師の知識・技術が高いこと。	2	8.0	6
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.1	1
16	看取りケアができること。		0.3	16

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 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	4.1	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.2	3.9
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	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	4.2	4.7	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	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	4.0	4.9	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.0	4.8	4.7
問10	職員は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.5	4.7	4.5
問11	職員は、処置を手際よくしてくれますか？	4	3.8	4.8	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.9	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.4	4.8	4.5
問14	職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.7	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	4.2	4.9	4.7
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.0	4.7	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.0	4.7	4.4
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.6	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.8	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	42.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

・契約内容に関しては、契約後数か月ごとに訪問看護に関する不明点はないか、職員対応に問題はないかなどの聞き取りを行う。不明点や問題点がある場合は、わかりやすい言葉で説明を行うなど、早めの対応をする。契約書の重要部分に太字や色づけなどの工夫をし、見やすくする。
・契約書内容について、職員全員が学ぶ機会を設け、質問時に対応できるようにする。
・感染予防に関しては、引き続きタイムリーな情報提供、指導が行えるよう、職員全員で学習意識を持つ。
・基本的な接遇を大切にする。また訪問開始時間、所要時間を意識して対応する習慣づけをする。

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。

	項目	事業者	利用者%	利用者順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。		2.1	11
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		7.0	8
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.8	13
4	事業所が近くにあること。		2.1	11
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		1.8	13
6	利用料金が適正なこと。		2.3	10
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.5	15
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	4	4.1	9
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	11.7	3
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	1	10.6	5
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		11.7	3
12	看護師がよく相談にのってくれること。	3	14.1	2
13	緊急時にも対応できること。	5	7.6	6
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。		14.4	1
16	看取りケアができること。		0.0	16

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（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、[-]

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	19.5%	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。

今回の評価を受けて、契約時の重要事項の説明不足、主治医との連携不足、夜間の電話対応の不手際などが明確になりました。全体評価と比較するとやや低い評価をいただきました。このことを謙虚に受け止め、改善に努めます。契約時にはゆっくり丁寧にわかりやすい説明を心がけます。また、利用者様、ご家族様の声をしっかり受け止め、お気持ちに寄り添い、安心して自宅で生活が送れるよう、主治医、ケアマネジャー、多職種との連携を強め、環境を整えていきます。日々の訪問看護を大切に、スタッフ一同、新しい知識や技術を習得できるように研鑽してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。		1.6	14
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		7.5	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。		7.8	5
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.1	12
6	利用料金が適正なこと。		1.8	13
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		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。	3	5.7	8
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.1	4
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		6.0	7
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.2	10
12	看護師がよく相談にのってくれること。	5	13.5	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。	2	5.7	8
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.6	1
16	看取りケアができること。	4	0.3	15

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（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、[-]

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	28.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	50	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見をありがとうございました。リハビリテーションにおける能力評価等については、目標や達成状況の共有を含め、可視化できるように評価表の作成を検討しています。今後もより良いサービスの提供ができるように努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。		4.0	10
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	1	5.6	9
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.9	15
4	事業所が近くにあること。		9.0	4
5	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.5	14
6	利用料金が適正なこと。		3.1	12
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.1	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。		6.5	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。		14.6	1
10	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	5	10.5	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。		3.7	11
12	看護師がよく相談にのってくれること。		8.4	5
13	緊急時にも対応できること。	4	7.5	6
14	看護師の知識・技術が高いこと。	2	6.5	7
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	13.3	2
16	看取りケアができること。		0.0	16