

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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？	4	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.7	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問8	職員は、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	4.2	4.7	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	3	4.2	4.4	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	4.0	4.7	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.6	4.1	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.5	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	3	4.2	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	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	3.8	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	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	26.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

27年度のユーザー評価の結果を受け、契約時は苦情受付窓口や個人情報の取り扱いについて、マーカーで印をするなどわかりやすく丁寧な説明に心がけます。また、主治医との連携についても、必要時は迅速に報告し指示を受けるなど対応します。看護師が事務的な対応となっているのご意見については、常に利用者様やご家族様の身近な相談者となり、サービス提供することを事業所全職員に統一させていただきます。今後も職員一同自己研鑽に努め、地域の皆様が安心して在宅療養できるよう、訪問看護サービスの提供をさせていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1		0.0	15
2		7.6	5
3		0.0	15
4		10.5	3
5		3.8	11
6		2.9	12
7		1.9	13
8	■	7.6	5
9	■	16.2	1
10	■	7.6	5
11		6.7	8
12	■	10.5	3
13	■	4.8	10
14		6.7	8
15		11.4	2
16		1.9	13

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360190025	訪問看護ステーションたんぽぽ

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザーの皆様から貴重なご意見を沢山頂きありがとうございました。ユーザー評価の変化を感じています。「看護師の知識・技術が高いこと」が求められ、「安心」というキーワードが多く記載されていました。たんぼぼでは訪問看護の経験がないスタッフも入職してきますので、教育担当者により研修プログラムに沿った支援を受けながら職員全身体制で実務のサポートを行い、ケアカンファレンスも定期的に行っていますが、タイムリーに意見交換してケアの見直しができるようミニカンファレンスのあり方を再検討し知識・技術の向上に努めていきます。また信頼関係の構築についてコミュニケーションを充分図るよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		3.3	11
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		5.7	9
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		2.4	13
4 事業所が近くにあること。		7.3	6
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		1.6	14
6 利用料金が適正なこと。		3.3	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	1.6	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。	■	4.1	10
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.6	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		10.6	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.3	6
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	12.2	2
13 緊急時にも対応できること。		7.3	6
14 看護師の知識・技術が高いこと。		8.9	5
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.0	1
16 看取りケアができること。		0.8	16

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360190041	訪問看護ステーションちよだ

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	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、“同意なし”に他人へ話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	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	5	3.9	4.7	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.7	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4.1	4.5	4.5
問8	職員は、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	4.2	4.8	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.2	4.5	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0	4.5	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	5	4.2	4.7	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.7	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.7	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.9	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.4	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	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	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございました。私たち訪問看護師は、常に利用者様と介護者様が安心してご自宅で過ごして頂けるように、説明や提案、医師や他事業者様と協力し支援させていただいております。ですが、ご意見の中にありましたように、説明不足が生じ、不信感につながっているを改めて認識しました。今後はこのようなことがないように、看護師全員で支援させていただきたいと考えています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	16
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		6.8	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		2.7	12
4 事業所が近くにあること。	■	4.1	10
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.1	10
6 利用料金が適正なこと。		5.4	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	1.4	14
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		2.7	12
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.8	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	9.5	5
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.1	6
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	13.5	1
13 緊急時にも対応できること。		10.8	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。	■	12.2	2
16 看取りケアができること。		1.4	14

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360190082	訪問看護ステーション「トント」

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	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	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	5	3.9	4.7	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.7	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.4	4.5
問8	職員は、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	4.2	4.6	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	4	4.2	4.4	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.5	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.3	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.6	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.2	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	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	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	73.5%	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	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

日々の介護でお忙しい中、利用者様並びにご家族様にご協力いただきましたこと感謝いたします。今回のユーザー評価の結果、良い評価と暖かいお言葉をいただけたこと大変ありがたく感じました。ただ、以前から評価の低かった契約時の説明については、意識して取り組んではいるのですが、サービス提供を優先させてしまうため時間を充分にとれていないのが現実です。今後は、説明の時間をしっかりとれるよう調整していきたいと思えます。引き続き、看護師や理学療法士のレベルアップのための努力を継続し、より良いサービスを提供できるよう心掛けていきたいと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1		1.1	15
2		10.0	3
3		1.1	15
4		5.6	8
5		7.8	4
6		5.6	8
7		5.6	8
8		3.3	12
9		7.8	4
10	■	13.3	1
11	■	2.2	13
12	■	7.8	4
13	■	5.6	8
14		7.8	4
15	■	13.3	1
16		2.2	13

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360190116	てつく訪問看護ステーション

事業者自己評価
自 全
社 体
結 平
果 均

ユーザー(利用者)評価
自 全
社 体
結 平
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.9	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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？	4	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.8	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.2	4.1	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.6	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.6	4.2	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.4	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.2	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	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	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	25.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>今回も貴重なご利用者様からの意見をいただきましたので、今後の事業運営に活かしていきたいと思っております。</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.1	13
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		3.4	11
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4 事業所が近くにあること。		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。		7.9	6
6 利用料金が適正なこと。		6.7	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.1	13
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		6.7	8
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.2	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	12.4	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。		4.5	10
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	10.1	4
13 緊急時にも対応できること。	■	10.1	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。		7.9	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.4	1
16 看取りケアができること。		1.1	13

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360190132	訪問看護ステーション太陽・千種

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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	4.3	3.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.4	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	2	3.9	4.6	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.5	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.4	4.5
問8	職員は、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	4.2	4.6	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	4	4.2	4.2	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.7	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.6	4.3	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.5	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.2	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	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	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	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	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。

ユーザーからは一定の評価をしていただきました。しかし、共通設問の、問1, 2, 3, は、契約書・重要事項説明書、苦情受付窓口、個人情報の取り扱いに関する設問で、サービス提供の根幹を成している部分です。その部分で、評価が分散していることを考えると、サービスを始めるにあたり緊張している時期の契約は、丁寧な説明を心がけているつもりでも十分でないことがわかりました。時を置いて、落ち着いたときに再度の説明を心がけたいと思います。また、医師やケアマネジャーを始め他職種の皆さんと連携し、安全・安心を最優先に、知識・技術の修得、タイムリーなサービス提供に心がけたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.8	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		5.3	8
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4 事業所が近くにあること。		3.1	10
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		6.9	6
6 利用料金が適正なこと。		3.1	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.1	10
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		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。		12.2	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	13.0	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.3	8
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。	■	13.7	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。		1.5	14
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.5	1
16 看取りケアができること。	■	2.3	13

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360190181	ナースケア アイリスちくさ内山

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	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	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.0	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	5	3.9	4.0	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.0	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4.1	4.0	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	4.0	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	3	4.2	4.0	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.2	4.0	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0	0.0	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	5	4.2	0.0	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.0	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.0	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.0	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.0	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.0	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	4.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.0	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	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	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	1	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	33.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回、初めての参加させていただきました。訪問看護へ登録されているご利用者数が少ないことから回答者も限られました。自社評価よりもご家族様(ご本人様)からの評価が良く今後の励みになるとともに、登録者数が増えた場合でも同じように評価されるように頑張りたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	6
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	■	0.0	6
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	6
4 事業所が近くにあること。		20.0	1
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	■	0.0	6
6 利用料金が適正なこと。		20.0	1
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	6
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	0.0	6
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	0.0	6
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	20.0	1
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		0.0	6
12 看護師がよく相談にのってくれること。		0.0	6
13 緊急時にも対応できること。		20.0	1
14 看護師の知識・技術が高いこと。		0.0	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。		0.0	6
16 看取りケアができること。		20.0	1

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360190199	エム・ケア訪問看護ステーション

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.4	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.4	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.4	4.5
問8	職員は、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	4.2	4.5	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	4	4.2	4.3	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	4.0	4.5	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.2	4.4	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.0	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.4	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.2	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	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	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	50.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

開設以来、評価事業へ参加しておりますが、今年度は新たに理学療法士によるリハビリ利用者様からの評価も頂くこととなりサービス別項目では非該当の回答もありました。全体評価とほぼ同等の評価を頂いておりますが、一部では厳しい評価もあり、全体を振り返り利用者様・ご家族様を中心として私どもの役割を果たし安心して生活して頂けるようサービスを提供していくことを心掛けていきます。サービスを選択する重要度では有意差はなく、今後も丁寧に関わり安心して過ごして頂けるようにしてまいります。

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。		0.8	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		9.2	5
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4 事業所が近くにあること。		4.6	7
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		3.8	12
6 利用料金が適正なこと。		4.6	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.1	13
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		4.6	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。	■	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。	■	12.3	2
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.6	7
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	12.3	2
13 緊急時にも対応できること。	■	4.6	7
14 看護師の知識・技術が高いこと。		6.9	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.5	4
16 看取りケアができること。		2.3	14

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360190256	訪問看護ステーションあんじゅ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	2.8	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？	4	4.3	3.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	3.9	4.5
問5 職員は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	3.4	4.6
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.0	4.6
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	3.9	4.5
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	4.0	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.2	4.7
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	4	4.2	3.7	4.4
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	4.0	4.0	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.2	4.1	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.6	4.0	4.5
問14 職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	3.3	4.5
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	3.7	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	3.4	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	3.6	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	3.6	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	4.0	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	28	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	25.0%	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。

利用料金や保険請求の自己負担のお金に関して、ご意見をいただきましたが、当ステーションとしては、併設の訪問介護ステーションとまた有料老人ホームと連携をとりながら、医療費や介護保険の自己負担額に付きましても、必要なサービスを策定しご利用者様に本当に必要なサービスを保険内で収まるように、プランを立てケアに入っております。実費請求が出ないように、調整しながら、ご利用者様に負担が少なくなるように今後もケアにあたっていきます。自立援助につきましても、自立援助を促し、必要なくなれば、訪問回数を減らしていくことも考慮して運営してまいります。

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		0.0	11
2	■	4.0	9
3		0.0	11
4		0.0	11
5		0.0	11
6		12.0	3
7		0.0	11
8		4.0	9
9		8.0	5
10	■	8.0	5
11	■	8.0	5
12		16.0	2
13		12.0	3
14		8.0	5
15	■	20.0	1
16	■	0.0	11

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360290023	名古屋市東区訪問看護ステーション

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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？	4	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.8	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.5	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.3	4.5
問8	職員は、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	4.2	4.5	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	4	4.2	4.3	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.4	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.6	4.5	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.3	4.7	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.6	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	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	4.0	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	47.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー様の評価では、特に苦情受付窓口についての説明、自立支援の考え方に基づいたサービスの提供ができていないかの2点について厳しい評価を頂いております。又自由記載欄では看護師の服装、身だしなみについても厳しいご意見を頂戴しております。常にご利用者の自立支援の考えを念頭に置いた看護に心掛けると共に、ご自宅に訪問させて頂く看護師として利用者様が御不快にならないよう、全員で意識を共有し改善していきたいと考えます。地域の皆様の在宅療養を支える看護師として知識、技術の向上、他職種とのより良い関係を保ちながら、取り組んでいきたいと考えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1		1.8	14
2		10.0	3
3		0.0	16
4		7.3	7
5		5.5	9
6		8.2	4
7		4.5	12
8		5.5	9
9	■	11.8	1
10	■	10.9	2
11		5.5	9
12	■	8.2	4
13	■	7.3	7
14		4.5	12
15	■	8.2	4
16		0.9	15

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360390021	北医療生協訪問看護ステーション

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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？	4	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.5	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問8	職員は、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	4.2	4.6	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	4	4.2	4.4	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.7	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.5	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.5	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	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	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	34.5%	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。

全体的に評価をいただきありがたく思いました。今後も主治医、ケアマネ、関連事業所などと連携しサービス提供させていただきたいと思っています。安心して在宅療養ができるよう、スタッフ一同学習を力にがんばっていきます。

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	16
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		5.5	9
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.9	14
4 事業所が近くにあること。		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。		0.9	14
6 利用料金が適正なこと。		2.8	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.8	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		7.3	6
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	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。	■	13.8	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		2.8	10
12 看護師がよく相談にのってくれること。		10.1	4
13 緊急時にも対応できること。	■	14.7	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。	■	16.5	1
16 看取りケアができること。		1.8	12

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	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？	3	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.9	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.7	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	3	4.1	4.7	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.2	4.8	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.7	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.6	4.6	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.7	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.7	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	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	4.6	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	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	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。

評価結果ではすべての項目で平均より高い評価をいただきました。特に自由記載では皆様から看護師の訪問に安心感を持っていただいていることや、リハビリにより身体状況が改善したことなど、多くの記載をいただきました。問21では、皆様が訪問看護ステーションに求めていることの上位は「看護師がよく相談にのってくれること、看護師の対応に安心感があること」とあります。私達は、今後も、看護の質向上の為の研修や事例検討を行い自己研鑽に努めてまいります。私たちの看護により皆様の生活の中で「笑顔」の日々が多く持てるよう努力してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		3.1	13
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		6.3	6
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.6	15
4 事業所が近くにあること。		7.0	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。		3.9	12
6 利用料金が適正なこと。	■	6.3	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.5	10
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		1.6	15
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		6.3	6
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	10.2	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.3	6
12 看護師がよく相談にのってくれること。		14.1	1
13 緊急時にも対応できること。	■	5.5	10
14 看護師の知識・技術が高いこと。	■	7.0	4
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.3	2
16 看取りケアができること。		2.3	14

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	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？	4	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.5	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.5	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問8	職員は、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	4.2	4.8	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	3	4.2	4.6	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.7	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.6	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.3	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	3	4.2	4.5	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	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	4.2	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	33.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約書や重要事項説明書などの説明はご利用者様、ご家族様の立場に立った分かりやすい説明に心掛けます。また、予定時間を守るよう時間にゆとりをもってスケジュールを立てて訪問いたします。訪問のない日も安心して過ごせるように予測される状況をきちんと訪問時に説明し、緊急時には迅速に対応いたします。看護師として専門的な知識や技術において、日々勉強を重ね、よりよい看護が提供できるよう努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	16
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		7.0	6
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.9	14
4 事業所が近くにあること。		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。		7.0	6
6 利用料金が適正なこと。		5.3	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.3	9
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		7.0	6
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.4	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	11.4	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。		1.8	13
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	12.3	1
13 緊急時にも対応できること。	■	10.5	4
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。	■	8.8	5
16 看取りケアができること。	■	0.9	14

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360590018	珪山会大門訪問看護ステーション

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.5
問5 職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.6	4.6
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.5	4.6
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問8 職員は、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	4.2	4.6	4.7
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.2	4.4	4.4
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.7	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.4	4.5
問14 職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.4	4.5
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.3	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.3	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	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	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	80	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	42.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	72	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

多数のご利用者様・ご家族様からのあたたかいご意見を頂戴し、ありがとうございました。当事業所は、かかりつけ医との連携や予防的な観点からのアドバイスについて、今年度積極的に取り組んでまいりました。まだまだ身体状況へのわかりやすい説明や、訪問日以外の予防的な部分への助言が足りないのご指摘を頂き、勉強会・講習への参加を通して職員のスキルアップに努め、皆様が安心・安全に在宅生活を送って頂けるような対応力を磨いていきたいと考えております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		3.8	13
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		4.7	11
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		3.1	15
4 事業所が近くにあること。		6.9	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。		6.9	6
6 利用料金が適正なこと。		8.5	4
7 個人情報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。	■	5.3	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。	■	14.7	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	9.1	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。	■	5.6	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。		8.5	4
13 緊急時にも対応できること。		3.4	14
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。	■	9.4	2
16 看取りケアができること。		0.0	16

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360590026	名古屋市中村区訪問看護ステーション

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や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	3.9	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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、“同意なし”に他人へ話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	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.5
問5 職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.5	4.6
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問8 職員は、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	4.2	4.8	4.7
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	4	4.2	4.3	4.4
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.6	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.2	4.3	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.6	4.5
問14 職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.3	4.4	4.5
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.6	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	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	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	19.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

全体的に前年度より少し良い評価を頂きましたが契約書等の説明についてわかりにくいとのご意見がありましたことは反省をしております。利用者様、ご家族様へ丁寧にわかりやすい言葉で説明することを心掛け、特に重要なポイントをご理解して頂けたかを確認しながら進めてまいりたいと思います。主治医や担当機関と連携を深め、ご利用者様、ご家族様に安心して訪問看護がご利用して頂けますようにスタッフ一同、良質な看護の提供を目指し日々、努力を重ねていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	16
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		6.1	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		3.0	13
4 事業所が近くにあること。		6.1	7
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.0	15
6 利用料金が適正なこと。		3.0	13
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.1	5
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	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。	■	8.1	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	7.1	5
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.0	12
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	9.1	3
13 緊急時にも対応できること。	■	10.1	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。		6.1	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。		17.2	1
16 看取りケアができること。		5.1	11

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360590034	ますこ訪問看護ステーション

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	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	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.4	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.7	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.5	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	4	4.2	4.1	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.6	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.6	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.4	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.1	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	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	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	52.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

貴重で率直な意見や励ましの言葉を沢山いただきありがとうございました。①夜間の体調不良時、気持ち良く対応してくれるのか？のコメントについては、「緊急訪問看護加算」の契約有無に関わらず、「いつでも連絡してください」との言葉がけを意識して対応をしていきたいと思います。②傾聴に対しては今後もスタッフ全員がスキルアップをしていきたい。③利用料金に関しては今後も慎重にダブルチェックを行って行く。その他、ヘルパーやCMへの意見が混同していた部分があり、機会を見て伝える予定です。利用者、家族の方々が、これからも安心して家で暮らして行けるよう、思いをくみ取りながら訪問をさせていただきたいと思います。

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。		1.7	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。		6.8	6
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。		6.8	6
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.2	9
6 利用料金が適正なこと。		0.8	14
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.4	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。		5.1	8
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.2	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	16.9	1
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.4	10
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	10.2	4
13 緊急時にも対応できること。	■	13.6	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。		2.5	12
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.7	3
16 看取りケアができること。		0.8	14

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	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	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.9	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.8	4.5
問8	職員は、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	4.2	4.7	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	3	4.2	4.5	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.9	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.2	4.9	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.7	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.7	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.6	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	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	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

訪問看護の重要説明や個人情報共有の契約内容については、具体的な説明に配慮しているのですが、内容が複雑なこともあり初回訪問で納得していただける説明に苦慮しています。今後説明内容に印をつけるなど理解しにくい説明でなかったか、確認しながら対応していきます。また回収率について、依頼した利用者宅へは回収も含めて送付確認も行っていました。高齢者世帯も多く負担にならないように協力をお願いしていきます。訪問看護を利用することで、病状変化の適切な対応や予防的視点での助言を望まれる利用者も多く、利用者・家族の気持ちに寄り添いながら、より専門的な看護の提供ができるように、日々研鑽に努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	14
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		4.8	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。		2.4	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。		1.2	12
6 利用料金が適正なこと。		2.4	9
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.2	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		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。	■	11.9	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	14.3	2
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		2.4	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	13.1	3
13 緊急時にも対応できること。	■	11.9	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。	■	19.0	1
16 看取りケアができること。		0.0	14

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360690073	エデン訪問看護ステーション

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	3.9	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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、“同意なし”に他人へ話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	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.3	4.5
問5 職員は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.5	4.6
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	3	4.1	4.4	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.2	4.6	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.7
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	3	4.2	4.5	4.4
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	4.0	4.6	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.2	4.4	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.6	4.1	4.5
問14 職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.5	4.5
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.1	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	3	4.2	4.4	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	3	4.1	4.3	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	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	4.0	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	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	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	87.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	45.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

苦情や不満に素早く対応しているか?の質問に自社評価は3、ユーザー評価は4.3(中でも同居の家族は5.0)と満点であった。私たちはできていないのではないかと常に心配していたところに過大な評価を頂き今後の励みになりました。職員は約束の時間通りに来ますか?の質問に自己評価は3、ユーザー評価は4.5。職員を増やしたことでユーザー評価が良くなったと思われます。また、身体の状態についてわかりやすく説明してくれる。職員は気軽に相談できる雰囲気作りをしている。にも過大の評価を頂き、管理者としては大変満足しています。改善としては契約書などの説明を年に一度は説明させて頂くことにします。

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。		4.1	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。		4.1	10
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4 事業所が近くにあること。		4.1	10
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.1	10
6 利用料金が適正なこと。		5.4	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		9.5	4
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		4.1	10
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.8	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	5.4	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。		6.8	6
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	8.1	5
13 緊急時にも対応できること。	■	10.8	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。		16.2	1
16 看取りケアができること。		1.4	15

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360790014	かわな訪問看護ステーション

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	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？	3	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.8	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.5	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	3	4.1	4.4	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	4.6	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	4.2	4.6	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	3	4.2	4.3	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.4	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.2	4.4	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.6	4.4	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.4	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.6	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	3	4.1	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	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	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	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	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	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価事業にて 利用者様からのご意見を頂きました。日頃 自分たちの業務の中では気づかない点も多くありました。頂いたご意見を今後の私どものケアにかかわり方にかかせていただきます。今後在宅移行が増える中様々な在宅のあり方があり 私たちの関わり方も多種多様になっていくことを実感しております。今後も他職種連携に努めてまいります。看取りについて 考えていただけるような かかわり、コミュニケーションなどのあり方など、スタッフの指導も含め今後の検討課題とさせていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		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。		7.1	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4 事業所が近くにあること。		7.9	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。		4.0	11
6 利用料金が適正なこと。		3.2	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.2	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	6.3	8
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	7.9	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	12.7	1
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	6.3	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。		11.9	2
13 緊急時にも対応できること。		9.5	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。		4.8	10
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.9	2
16 看取りケアができること。		1.6	14

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.5
問5 職員は、約束の時間通りに来ますか？	5	3.9	4.7	4.6
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.7	4.6
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4.1	4.6	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.7	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.7
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.2	4.5	4.4
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0	4.7	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.5	4.5
問14 職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.7	4.5
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.2	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.1	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.9	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	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	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	28.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回は回収率が低かったことにより高齢世帯などアンケートについて出提出が困難であったと感じています。今後は声掛けなど積極的に提出して頂けるように工夫していきます。サービス内容については看護の信頼や安心感を感じて頂いていることが解りました。今後も主治医、ケアマネとの連携をとりながら、最後まで在宅生活が送れるように、より良いサービスを地域の皆様方に提供をしていきます。

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。		2.7	13
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		3.6	11
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.9	15
4 事業所が近くにあること。		6.3	7
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		8.0	5
6 利用料金が適正なこと。		3.6	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.7	13
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		5.4	8
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.7	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	11.6	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.1	6
12 看護師がよく相談にのってくれること。		13.4	2
13 緊急時にも対応できること。	■	4.5	10
14 看護師の知識・技術が高いこと。		5.4	8
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.3	1
16 看取りケアができること。	■	0.0	16

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360790030	昭和八事訪問看護ステーション

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	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	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	5	3.9	4.7	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.7	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問8	職員は、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	4.2	4.6	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	4	4.2	4.6	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.6	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.6	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.6	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	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	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	41.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ご利用者様、ご家族様より、ご多忙の中、貴重なご意見を頂き、ありがとうございます。頂いたご意見を真摯に受け止め、事業所内で話し合い、今後の活動の中で生かせればと思います。全般的には良い評価を頂いた事は大変嬉しく、職員の励みとなると思います。しかしながら、この結果に甘んじる事なく今後もご利用者様・ご家族様が安心して在宅生活を送る事ができる様、職員の知識の習得、技術の向上に努め質の高いサービスの提供ができるように、日々精進して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		2.3	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。		1.1	13
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4 事業所が近くにあること。		3.4	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。		6.9	7
6 利用料金が適正なこと。		1.1	13
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.3	11
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		6.9	7
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.5	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	12.6	2
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.7	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。		10.3	5
13 緊急時にも対応できること。	■	11.5	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。	■	8.0	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.9	1
16 看取りケアができること。		1.1	13

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360890012	訪問看護ステーション サルビア

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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	4.3	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.5	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.4	4.5
問8	職員は、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	4.2	4.5	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	4	4.2	4.3	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.3	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.6	4.5	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.6	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.2	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	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	4.5	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	42.9%	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。

全体的に見ると自社評価に比べユーザー評価は高い点数を頂いていますが、苦情対応について利用者本人の評価が下がっています。苦情や不満が起きた場合は、迅速な対応を心がけていますが、家族と利用者にも満足が得られるような説明をしていく必要があると思いました。日頃より利用者に対して話しやすい雰囲気作りに努めていきたいと考えています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		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。		4.9	9
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.8	16
4 事業所が近くにあること。		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。		4.9	9
6 利用料金が適正なこと。		2.4	13
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		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。	■	9.8	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	14.6	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。		4.1	11
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	8.9	5
13 緊急時にも対応できること。	■	9.8	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。		5.7	8
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.0	2
16 看取りケアができること。		1.6	14

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360890020	名古屋市瑞穂区訪問看護ステーション

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.6	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.8	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	4	4.2	4.7	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.8	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.7	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.7	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.5	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	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	4.6	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	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。

自社結果は全体平均を上回る評価をいただきましたが、契約書や重要事項についての説明がわかりにくいこと、又、サービス開始時、契約が重なり負担が大きかったというご意見を頂きました。今後は他職種との連携をしっかりとご負担が少ないよう工夫して丁寧にご説明します。サービスを提供する上で医療ニーズの高い看護に適切な対応ができるよう技術を高め、満足できる看護を務めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1		0.0	16
2		9.2	5
3		0.8	14
4		4.2	9
5		2.5	12
6		2.5	12
7		3.4	11
8		7.6	7
9		9.2	5
10	■	10.1	3
11	■	4.2	9
12	■	12.6	2
13		5.9	8
14	■	10.1	3
15	■	16.8	1
16		0.8	14

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や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	3.9	4.5	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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	4.3	4.4	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	5.0	4.5
問5 職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.6	4.6
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	5.0	4.6
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.9	4.5
問8 職員は、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	4.2	4.9	4.7
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	4	4.2	4.4	4.4
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.7	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.6	4.9	4.5
問14 職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.9	4.5
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.5	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.9	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	4.9	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	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。

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して継続的なものにするため、各専門職の情報の連携に努め、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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		3.2	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。	■	12.9	2
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4 事業所が近くにあること。		6.5	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	11
6 利用料金が適正なこと。		0.0	15
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.5	5
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		6.5	5
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	16.1	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	6.5	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。		6.5	5
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	6.5	5
13 緊急時にも対応できること。		9.7	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。		3.2	11
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	9.7	3
16 看取りケアができること。		3.2	11

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360890103	ピース訪問看護ステーション瑞穂

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.1	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	5	3.9	4.7	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.4	4.5
問8	職員は、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	4.2	4.7	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	4	4.2	4.5	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.9	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.4	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.5	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	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	4.5	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	60.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回ユーザー評価に参加させて頂き、改善点を明確にすることができました。契約や身体状況など説明や、他職種との連携について不十分であった為、今回の結果をスタッフと共有し、より一層ご利用者様が安心して生活を送ることができるよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.9	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	■	5.7	10
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.9	14
4 事業所が近くにあること。		8.5	4
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		6.6	7
6 利用料金が適正なこと。		7.5	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.8	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	7.5	5
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.4	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		6.6	7
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.6	7
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	13.2	1
13 緊急時にも対応できること。	■	3.8	12
14 看護師の知識・技術が高いこと。		4.7	11
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.3	2
16 看取りケアができること。		0.0	16

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360890111	訪問看護リハビリステーション陽明

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	4.5	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	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	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	5	3.9	4.6	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問8	職員は、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	4.2	4.7	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.2	4.6	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	4.0	4.5	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.5	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.8	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.6	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	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	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	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	21.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今後も、より一層お客様の声に耳を傾け、さらにそのご家族の想いもしっかりと受け止めながら、サービスの質向上し努めてまいります。また、安心・安全にサービスが受けられるよう、明瞭なサービス内容の説明や明確な目的の提示なども実施していきます。

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。		0.9	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。		4.6	11
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4 事業所が近くにあること。		7.3	7
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		9.2	3
6 利用料金が適正なこと。		7.3	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	8.3	5
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		8.3	5
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12.8	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	5.5	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。	■	2.8	13
12 看護師がよく相談にのってくれること。		9.2	3
13 緊急時にも対応できること。		4.6	11
14 看護師の知識・技術が高いこと。		6.4	9
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.9	2
16 看取りケアができること。		0.9	14

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360890129	訪問看護ステーション 空

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	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？	5	4.3	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.8	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	5	3.9	4.6	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4.1	4.7	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.9	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.2	4.5	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0	4.8	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.6	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.5	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.6	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？	5	4.1	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.9	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	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	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	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	45.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

利用者様に対する説明を、より分かりやすく丁寧に行い、正確に理解していただけるように努めます。サービス内容の質の向上が図れるように、スタッフ全員で努力します。

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	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。		0.0	14
4 事業所が近くにあること。		2.9	10
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.9	10
6 利用料金が適正なこと。		2.9	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	4.3	8
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		2.9	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。		14.3	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	10.0	5
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.7	7
12 看護師がよく相談にのってくれること。		11.4	4
13 緊急時にも対応できること。		4.3	8
14 看護師の知識・技術が高いこと。	■	15.7	1
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.7	1
16 看取りケアができること。		0.0	14

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360990028	名古屋市熱田区訪問看護ステーション

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4.5	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	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、“同意なし”に他人へ話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	4.3	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	4.5	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.7	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	3	4.1	4.6	4.5
問8	職員は、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	4.2	4.7	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	3	4.2	4.5	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	4.0	4.8	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.6	4.6	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.6	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.6	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	3	4.1	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.6	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	60.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様・ご家族にとって安心して信頼できる訪問看護サービスの提供に努めます。そのために苦情の相談窓口や個人情報保護についてわかりやすく説明するとともに、サービス提供にあたっては主治医・ケアマネジャーへの報告・連絡・相談を密に行い連携がスムーズにいくよう体制を整え、緊急時にも迅速に対応できるように努力していきます。また、利用者様にとって看護師の対応が最も重要であるため理解しやすい説明・指導を心がけ知識・技術を磨き予防看護にも力を入れていきます。

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	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		5.1	6
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.7	15
4 事業所が近くにあること。		1.5	13
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.4	7
6 利用料金が適正なこと。		2.9	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		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。		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。	■	14.0	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	12.5	4
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.7	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	16.2	2
13 緊急時にも対応できること。		2.2	12
14 看護師の知識・技術が高いこと。	■	11.0	5
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.9	1
16 看取りケアができること。		1.5	13

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	3.7	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	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	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.5	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.5	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4.1	4.5	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.6	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	5	4.2	4.5	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.4	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	5	4.2	4.6	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.6	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.4	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	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	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	47.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

訪問時間の時間厳守や訪問時の手洗いの実施を確実にいたしました利用者様への感染予防対策など指導していきます。利用者様の体調管理をし、主治医、ケアマネージャー、他職種との連携を図ります。利用者様やご家族様にも、気軽に相談できる雰囲気作りをし、安心と信頼関係を大切にしながら訪問看護を提供していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.1	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。		6.3	6
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.1	11
4 事業所が近くにあること。		1.1	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。		4.2	8
6 利用料金が適正なこと。		1.1	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.1	11
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		8.4	5
9 担当のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	14.7	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	11.6	4
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.3	7
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	17.9	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。		3.2	10
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.9	1
16 看取りケアができること。		1.1	11

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361090059	訪問看護ステーションまつかげ

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.2	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.5	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.4	4.5
問8	職員は、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	4.2	4.6	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.2	4.2	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.6	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.6	4.7	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.3	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.1	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	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	3.9	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	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	64.5%	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	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。

利用者さんの評価と当事業所との自己評価はほぼ同じ内容でした。特に、苦情相談での苦情受付の説明不足は今後は最初の契約時だけではなく、時間をおいてもう一度説明をする機会を設けることも必要かと思いました。また、自立支援の考えに基づいたサービスの提供に対しては、ひとりひとりの在宅での目標をお互いに共有、共感できるような言葉かけや、実践ができるよう努力したいと思います。それには、知識、情報を増やすことが大事なので、職員みんなで勉強、研修をしていきたいと思っています。自由記載欄では、当事業所に対しての信頼感、安心感があるとのことをお言葉をいただきありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	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。		2.2	11
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4 事業所が近くにあること。		3.4	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。		1.1	13
6 利用料金が適正なこと。		1.1	13
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.6	7
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		4.5	9
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	7.9	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	16.9	2
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.6	7
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	12.4	3
13 緊急時にも対応できること。	■	12.4	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。		6.7	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.0	1
16 看取りケアができること。		2.2	11

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.9	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.6	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.4	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.3	4.5
問8	職員は、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	4.2	4.5	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	4	4.2	4.3	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.3	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.2	4.4	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.6	4.6	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.4	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	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	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	85.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見をありがとうございました。訪問時間、滞在時間などについては、リハビリ、看護師スタッフ一同認識統一していきます。「電話していいときいていない」との意見もあり、十分な対応ができていないことがわかりました。緊急時加算がない方も、訪問日以外に気を付けることなどの助言を行っていきたいと思います。訪問看護を利用してよかったとの意見も多く、うれしく思います。今後とも在宅生活を安心して継続できるようにスタッフ一同、知識・技術の向上に努めていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		2.6	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。		4.4	8
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4 事業所が近くにあること。		12.3	2
5 契約やサ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	9
6 利用料金が適正なこと。		1.8	14
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.5	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。		5.3	7
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.4	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	13.2	1
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.5	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	11.4	4
13 緊急時にも対応できること。	■	9.6	6
14 看護師の知識・技術が高いこと。	■	3.5	9
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.3	2
16 看取りケアができること。		1.8	14

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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、“同意なし”に他人へ話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	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.4	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.6	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.3	4.5
問8	職員は、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	4.2	4.7	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.2	4.7	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.6	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.6	4.6	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.4	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.7	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.1	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	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	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	20.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

医師・ケアマネ・他事業所との連携を十分に取る事、訪問する看護師の知識・技術・態度・対応は在宅生活を送られる方には安心感・信頼感へとつながる。日常の生活の中で介護される、する方には少なくとも幾分の身体的・精神的負担や不安は有る。今回の結果を踏まえ、在宅生活を送られる方が安心して日常を過ごせるように訪問看護師として向上出来る様努力していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.8	13
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		5.3	8
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.9	15
4 事業所が近くにあること。		1.8	13
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.4	10
6 利用料金が適正なこと。		8.8	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.4	10
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	5.3	8
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	13.3	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		9.7	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.4	10
12 看護師がよく相談にのってくれること。		9.7	3
13 緊急時にも対応できること。	■	8.0	6
14 看護師の知識・技術が高いこと。	■	6.2	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.0	1
16 看取りケアができること。		0.9	15

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361090174	ピース訪問看護ステーション

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.7	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.3	4.5
問8	職員は、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	4.2	4.5	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	4	4.2	3.9	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0	4.4	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.2	4.1	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.3	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.4	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.2	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.0	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.0	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	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	3.9	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	40	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	29.4%	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	75.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約時の、訪問看護の重要事項説明書の内容や苦情受付窓口についての説明、個人情報保護方針の説明がいまいち印象に残っていないようで、評価3、4、5に分散しております。この結果に対して、より印象に残り理解して頂くためには、契約時だけではなく、一旦落ち着いた頃にもう一度説明を行い、不明点は無いか確認を行い理解を深めていけると良いと考えます。そのため訪問スタッフにも内容の把握が出来、きちんと説明が出来るよう勉強会などを行う予定です。

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	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	10
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		3.2	12
4 事業所が近くにあること。		3.2	12
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		8.9	4
6 利用料金が適正なこと。		4.8	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.5	7
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		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。	■	8.9	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	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。	■	3.2	12
12 看護師がよく相談にのってくれること。		12.1	1
13 緊急時にも対応できること。		9.7	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。	■	5.6	8
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.1	1
16 看取りケアができること。		1.6	15

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361090323	訪問看護ステーション太陽

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	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？	5	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.8	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.7	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4.1	4.7	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.9	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	4.8	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.2	4.3	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0	4.7	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.2	5.0	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.6	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.7	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.9	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	4.5	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	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	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。

契約時の説明に対して覚えていないなどの理由で評価が低く、説明項目が多くできるだけ短時間で実施しようとしたことが理解度の低下につながり反省させられた。今後は高齢者にもわかりやすい言葉で丁寧に説明することに努める。また、訪問のない日への助言や病気を予防する方法などへの助言については評価が低く、予防や予測の視点での指導が不十分だったと考え今後は訪問のない日でも安心して過ごせるよう助言をおこなっていき健康に対する不安軽減に努める。時間通りの訪問については訪問の調整を適切に行い、こまめに連絡して訪問するなど努めていく。ケアマネやかかりつけ医への連絡調整については今後も強化し迅速に対応していく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1		0.0	15
2	■	4.6	8
3		0.0	15
4		3.7	10
5		3.7	10
6		4.6	8
7		2.8	14
8		7.3	6
9	■	11.0	4
10	■	11.9	2
11		3.7	10
12		11.0	4
13	■	11.9	2
14		6.4	7
15	■	13.8	1
16		3.7	10

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361190016	名古屋市港区訪問看護ステーション

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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、“同意なし”に他人へ話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	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.8	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.6	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.2	4.8	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.8	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.5	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.6	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	3	4.2	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	3	4.1	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	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	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	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	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	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。

訪問看護師の対応に安心感、信頼感がある事、かかりつけ医や病院・ケアマネとの連携が充分に取れている事を重要な対応として期待されています。利用者様やご家族の不安や相談事に 適切なアドバイスを行うと共に介護者の体調管理にも配慮を行ないながら、在宅医療をサポートしていきます。緊急時対応体制の迅速な対応や、日々の訪問看護に於いて、病状のアセスメントやリスク管理などしっかり行っていく事で、予防的な側面からも、地域の中での看護の役割を果たして行けるように、職員教育の徹底により、地域看護に努めて参ります。

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。		1.8	14
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		4.6	8
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.9	15
4 事業所が近くにあること。		10.1	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。		8.3	6
6 利用料金が適正なこと。		5.5	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	2.8	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。	■	9.2	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。		12.8	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	3.7	10
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.6	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	13.8	2
13 緊急時にも対応できること。		3.7	10
14 看護師の知識・技術が高いこと。		3.7	10
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.7	1
16 看取りケアができること。		0.0	16

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361190081	訪問看護ステーション 小碓

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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？	3	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.8	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	5.0	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	3	4.1	4.9	4.5
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	4.2	5.0	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	4	4.2	4.8	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	4.0	5.0	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.2	4.0	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.6	4.5	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.8	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	5.0	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	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	4.0	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	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	75.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	46.7%	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。

貴重な意見を頂きありがとうございました。契約書・重要事項や苦情相談窓口等の説明と個人情報の取り扱いに関する項目が低い評価でした。分かりにくい内容であるため、ご理解を確認しながら分かりやすい説明を心がけます。また、自立支援の考え方に基づいたサービスの提供・サービス全体への事業所への満足項目が、同居と別居のご家族様とでは評価の差がありました。訪問看護記録の内容を見直し、当事業所の目的 ご自宅で快適に、より自立した日常生活が送れるよう 更なるサービスの提供に努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	14
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	■	2.9	11
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	14
4 事業所が近くにあること。		11.8	2
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		5.9	7
6 利用料金が適正なこと。		5.9	7
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.9	7
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		5.9	7
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.8	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	11.8	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。		2.9	11
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	8.8	5
13 緊急時にも対応できること。		8.8	5
14 看護師の知識・技術が高いこと。		2.9	11
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.7	1
16 看取りケアができること。		0.0	14

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361290014	訪問看護ステーションさくら

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

自 社 結 果	全 体 平 均
自 社 結 果	全 体 平 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問5 職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.5	4.6
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.7
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.2	4.8	4.4
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.8	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.6	4.5
問14 職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.6	4.5
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.7	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	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	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	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	11.2%	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	93.1%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約書や重要時事項に関する説明について、新規調整時の説明後6ヶ月以内に再度説明をしていくようにとスタッフに協力依頼しているが、なかなか浸透できていませんでした。原因としては重要事項にある事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会などの表示が小さいのではないかと思います。また、何時でも相談しやすいように分かり易い方法を検討し、看護記録複写を自宅に保管しているファイル内の中に拡大した連絡先を入れることにしました。また、良く相談に乗ってくれる事業所が望まれておりますので、相談しやすいように看護計画の見直しを行い、少しでも時間を設けていけるように努めていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.8	12
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		7.9	6
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.8	12
4 事業所が近くにあること。		1.8	12
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.4	9
6 利用料金が適正なこと。		1.8	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.6	11
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		3.5	10
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	8.8	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	12.3	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。		7.0	7
12 看護師がよく相談にのってくれること。		14.9	2
13 緊急時にも対応できること。	■	7.0	7
14 看護師の知識・技術が高いこと。	■	8.8	4
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.8	1
16 看取りケアができること。		0.0	16

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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、“同意なし”に他人へ話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	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.4	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問8	職員は、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	4.2	4.5	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.2	4.3	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	4.0	4.6	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.6	4.3	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.6	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	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	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	24.6%	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。

「①相手の立場にたったわかりやすい説明」「②状態変化や救急時の早急で適切な対応」を課題に挙げ、取り組んできました。しかし、今回の全体合計が、全体平均及び前年度の評価より低い評価になりました。①については、引き続き、説明力向上のために所内勉強会等での訓練を積み重ねます。②については、訪問日以外の注意点など適切な助言を行い、日常の報告・連絡・相談を徹底し、緊急時等相談があった時にも的確な対応ができるように努めます。また、主治医や関係機関と積極的に連携を図ってきましたが、かかりつけ医との連絡の項目が低い結果でした。これまで以上に、主治医との日々の連携に努め、よりよい看護の提供を目指します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.8	14
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		4.4	9
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.8	14
4 事業所が近くにあること。		7.9	5
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		1.8	14
6 利用料金が適正なこと。		2.6	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.5	11
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		6.1	8
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.4	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	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。		4.4	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。		10.5	3
13 緊急時にも対応できること。	■	7.9	5
14 看護師の知識・技術が高いこと。	■	7.0	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.7	1
16 看取りケアができること。		2.6	12

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や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	3.9	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	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	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.7	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.7	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4.1	4.7	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.8	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.2	4.7	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.6	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	5	4.2	4.6	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.7	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.5	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.2	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	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	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様から「安心して生活できる」とのうれしいお言葉をいただきました。持病があってもご自宅で安心して暮らしていただける様、看護師一人ひとりの知識・技術をより一層磨いていきたいと考えます。利用者様のご期待に沿える質の高い看護の提供ができるよう、今後も努力していきたいと思いをします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.1	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		3.3	10
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		3.3	10
4 事業所が近くにあること。		5.4	7
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.3	9
6 利用料金が適正なこと。	■	5.4	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	10
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		2.2	14
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12.0	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		12.0	2
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.3	10
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	9.8	5
13 緊急時にも対応できること。		10.9	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。	■	6.5	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.3	1
16 看取りケアができること。		1.1	15

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361290063	大同訪問看護ステーション

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	-	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	-	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	4.3	-	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	-	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	-	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	-	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	3	4.1	-	4.5
問8	職員は、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
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	-	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.2	-	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	-	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.2	-	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.6	-	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	-	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	-	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	-	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	-	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	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	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	25.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。		1.0	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		8.2	5
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		2.1	13
4 事業所が近くにあること。		6.2	7
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.1	10
6 利用料金が適正なこと。		5.2	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.1	11
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		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。		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。	■	13.4	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。		3.1	11
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	13.4	1
13 緊急時にも対応できること。	■	8.2	5
14 看護師の知識・技術が高いこと。	■	5.2	8
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.4	1
16 看取りケアができること。		1.0	15

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	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	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.7	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	3	4.1	4.4	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	4.2	4.7	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	4	4.2	4.6	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	4.0	4.6	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	3	4.2	4.6	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.6	4.4	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.5	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	3	4.2	4.2	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	3	4.1	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	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	4.0	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	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	27.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価では、「相談したことに対して、適切な対応をしてくれますか」「病気を予防する方法について、わかりやすく教えてください」の項目について高い評価をいただきました。しかし、訪問のない日に気をつける事などの助言については、十分な対応が行なえていないとの評価でした。在宅生活を安定した体調で継続していただくためには、予防的なかかわりや助言は大切なポイントであると考えます。次回の訪問日までの期間が安心して過ごしていただける様、予測される体調の変化や、変化が起こった際の対応方法についてわかりやすく説明していくことを心がけていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.8	14
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		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。		6.1	9
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		7.0	6
6 利用料金が適正なこと。		7.9	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	6.1	9
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	4.4	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。	■	11.4	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		8.8	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.1	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	7.0	6
13 緊急時にも対応できること。		2.6	13
14 看護師の知識・技術が高いこと。		8.8	3
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.0	1
16 看取りケアができること。		0.9	15

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361390079	訪問看護ステーション紙ふうせん

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.9	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	5	3.9	4.5	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.4	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.2	4.5
問8	職員は、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	4.2	4.6	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.2	4.4	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0	4.5	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	5	4.2	4.6	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.5	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.5	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.2	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	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	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	53.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>皆様より高い評価を頂きありがとうございます。問題点も改善傾向がみられており、引き続きわかりやすい説明を続けてまいります。契約書や重要事項の説明は初回のみであるため、長期利用者の方や高齢の利用者様には再確認をする機会を設けていきたく思います。今後もご利用者の不安が軽減できるよう職員一同努力をしていきたいと思っております。</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	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。		2.4	9
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	13
4 事業所が近くにあること。		7.3	6
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.9	7
6 利用料金が適正なこと。		0.0	13
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.4	9
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		4.9	7
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12.2	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	19.5	1
11 看護師の言葉づかひや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		2.4	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	14.6	2
13 緊急時にも対応できること。	■	12.2	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。		2.4	9
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.6	2
16 看取りケアができること。		0.0	13

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361390111	訪問看護ステーション「トント」えがお

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.9	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	5	3.9	5.0	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.9	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4.1	4.8	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？	5	4.2	4.9	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	4	4.2	4.8	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.8	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	5.0	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.8	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	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	4.1	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	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	3.9	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	45.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者が望む、訪問看護は口こみで評価が良い事だったり、事業所、医療機関の知名度が高い事と同時に、看護師の言葉づかい、態度、身だしなみがよく教育されている事を重要とされています。利用者の望む、ステーションでどうあるべきかを再確認し、教育はもちろん、信頼される訪問看護ステーションにしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.6	10
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	■	6.3	8
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.6	10
4 事業所が近くにあること。		4.7	9
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	■	1.6	10
6 利用料金が適正なこと。		1.6	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	0.0	16
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	9.4	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。		9.4	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		10.9	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		1.6	10
12 看護師がよく相談にのってくれること。		9.4	4
13 緊急時にも対応できること。		17.2	1
14 看護師の知識・技術が高いこと。		7.8	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.6	2
16 看取りケアができること。		1.6	10

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.8	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.9	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.9	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.8	4.5
問8	職員は、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	4.2	4.7	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.2	4.5	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.8	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.6	4.5	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.8	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	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	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	34.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

共通設問の個人情報の説明について利用者様の評価が低かったため、わかりやすく説明できるよう努めています。看護師に対する安心感、信頼感を得るために、手洗いうがいなど病気を予防する方法についても、利用者様ご家族様にわかりやすい説明を行い未然に防げるよう支援していきます。主治医、ケアマネジャー、他事業者との連携強化にも努めていきます。

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。		1.7	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		6.0	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.7	15
4 事業所が近くにあること。		2.6	12
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.3	10
6 利用料金が適正なこと。		5.1	9
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.6	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	6.8	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。		11.1	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	11.1	2
11 看護師の言葉づかいかや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.3	10
12 看護師がよく相談にのってくれること。		6.8	5
13 緊急時にも対応できること。	■	9.4	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。	■	6.0	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.9	1
16 看取りケアができること。		2.6	12

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361490077	ゆうな訪問看護ステーション

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	-	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	-	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	-	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	2	3.9	-	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	-	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	3	4.1	-	4.5
問8	職員は、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？	4	4.2	-	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	3	4.2	-	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	4.0	-	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	3	4.2	-	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.6	-	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.3	-	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	-	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	3	4.2	-	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	3	4.1	-	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	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？	3	3.9	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	0	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	0.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361490192	訪問看護ステーション太陽・緑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	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	4.3	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.6	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4.1	4.6	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.9	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	4.8	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.2	4.5	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0	4.8	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.8	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.7	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.9	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.2	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	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	21	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	70.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	95.2%	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。

利用者や家族への説明をした後、何回か確認を行うように努力する。常に分かりにくいところはないか・不安な点や納得できない点はないか引き出すように促す。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	16
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		6.9	6
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		3.4	11
4 事業所が近くにあること。		5.7	7
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		3.4	11
6 利用料金が適正なこと。		1.1	15
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.6	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。		3.4	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。	■	8.0	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	10.3	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。		4.6	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。		11.5	2
13 緊急時にも対応できること。	■	10.3	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。	■	5.7	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.2	1
16 看取りケアができること。		3.4	11

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361490259	ケアーズ訪問看護リハビリステーション名古屋緑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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、“同意なし”に他人へ話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	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	2	3.9	4.7	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4.1	4.7	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.2	4.4	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0	4.7	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	5	4.2	4.6	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.3	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.4	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.5	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	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	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

総じてサービス内容については高い評価をいただいた安心と、更なる満足度の追求に向けて身の引き締まる思いです。ご利用者様との接点のスタートである契約時点においては、重要事項説明書の内容をもう一段掘り下げてご説明するよう改善いたします。苦情受付窓口の説明は重点的に取り組む所存です。

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。		0.8	14
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	■	5.3	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。		6.1	7
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.5	9
6 利用料金が適正なこと。		3.8	12
7 個人情報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。		4.5	9
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.4	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	3.8	12
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.6	6
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	9.8	4
13 緊急時にも対応できること。		11.4	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。	■	9.1	5
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.9	1
16 看取りケアができること。		0.8	14

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361590025	訪問看護ステーションリハピネス

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	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？	4	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.7	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	3	4.2	4.6	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	4.0	4.8	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.6	4.2	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.4	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.1	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	3.9	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	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	4.2	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	27.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様や家族様の思いや考えを最優先とし個別性のあるサービスを提供します。また、わかりやすい説明を心がけ安心できるように支援します。そしてスタッフ間の情報共有を密にし、さらに主治医やケアマネージャーとの連携も強化して、よりの確な知識・技術・情報を提供します。緊急時の対応も迅速かつ丁寧に行い、また訪問時や緊急時でない時の対応も充実させます。そしてコミュニケーションを密にして相談しやすい雰囲気作りに努め、安心して在宅での生活が継続できるように支援します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.7	12
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		6.0	9
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.9	16
4 事業所が近くにあること。		7.7	7
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		9.4	3
6 利用料金が適正なこと。		7.7	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.7	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		5.1	10
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12.8	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	9.4	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.4	11
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	9.4	3
13 緊急時にも対応できること。		8.5	6
14 看護師の知識・技術が高いこと。	■	1.7	12
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.8	1
16 看取りケアができること。		1.7	12

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4.4	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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？	3	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問5 職員は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.8	4.6
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.7
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	4	4.2	4.3	4.4
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.7	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.6	4.4	4.5
問14 職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.6	4.5
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.4	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	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	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	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	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。

これからも看護師の対応に安心感・信頼感を持ってもらえるよう、知識や技術の学習、良好なコミュニケーション、関係機関との連携をこころがけます。契約書や重要事項説明書はポイントをしばって説明するようこころがけます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	16
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		4.6	9
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.8	15
4 事業所が近くにあること。		5.4	6
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		3.1	13
6 利用料金が適正なこと。		5.4	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.5	14
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		3.8	11
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.8	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	8.5	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。		4.6	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	12.3	3
13 緊急時にも対応できること。	■	14.6	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。	■	5.4	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。		15.4	1
16 看取りケアができること。		3.8	11

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	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	3.9	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.5
問5 職員は、約束の時間通りに来ますか？	5	3.9	4.5	4.6
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.7	4.6
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4.1	4.3	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	4.2	4.7	4.7
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.2	4.2	4.4
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.6	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	5	4.2	4.4	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.5	4.5
問14 職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.4	4.5
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.0	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	4.1	4.3	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.9	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	4.3	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様やご家族が安心して在宅療養生活を送ることができるように、身体状況の説明、訪問のない日に気をつけなければいけないこと、苦情相談窓口などをわかりやすく説明させていただきます。かかりつけ医をはじめケアマネジャーとも連携を密にとり連絡・調整がスムーズに行えるようにしていきます。引き続き、看護師の技術レベル向上のため各自で達成目標を定めその目標達成のための研修や自己学習に努めていきます。今後も、利用者様やご家族様からの意見をよく聴き、今まで以上に信頼されるサービス提供ができるように事業所全体で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。		0.9	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		8.5	5
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。		6.0	8
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		1.7	13
6 利用料金が適正なこと。		6.8	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.4	11
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		6.0	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。	■	10.3	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	12.0	2
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.4	11
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	11.1	3
13 緊急時にも対応できること。	■	8.5	5
14 看護師の知識・技術が高いこと。		5.1	10
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.7	1
16 看取りケアができること。		0.9	15

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361590058	いのこし訪問看護ステーション

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	4.5	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	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	4.3	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業者の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	5.0	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	5	3.9	4.9	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.9	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4.1	4.8	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？	5	4.2	4.8	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	5.0	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.2	4.4	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.8	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	5	4.2	4.7	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.7	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.6	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.5	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	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	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	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	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー様の貴重なご意見。ご感想をいただきありがとうございました。ご意見を参考にさせていただきまして今後利用者様が治療に専念してやる気を出すことができる訪問看護に取り組んでいきたいと思っております。今後とも宜しくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1	口こみで評判が良いと言われていること。	1.6	15
2	医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	7.8	5
3	事業所・医療機関の知名度が高いこと。	1.6	15
4	事業所が近くにあること。	4.7	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。	4.7	8
6	利用料金が適正なこと。	3.1	14
7	個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	4.7	8
8	不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	4.7	8
9	担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	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。	10.9	2
11	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4.7	8
12	看護師がよく相談にのってくれること。	9.4	4
13	緊急時にも対応できること。	10.9	2
14	看護師の知識・技術が高いこと。	4.7	8
15	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	12.5	1
16	看取りケアができること。	6.3	7

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361590066	訪問看護ステーション愛

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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、“同意なし”に他人へ話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	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.9	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.8	4.5
問8	職員は、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	4.2	4.9	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	4	4.2	4.7	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.8	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.6	4.8	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.8	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.6	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	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	4.5	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	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	32.6%	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	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

丁寧なご回答を恐縮しつつ拝見いたしました。私どもを温かく受け入れて下さり改めて感謝しております。「高齢者は心の安らぎがありません。現実です」「これからの事を思うと心細い」などのお言葉に胸がつまりました。介護者様のご意見にも「安心」「信頼」といった言葉が並び、常に多大な不安を抱えながら暮らしていらっしゃる事をひしと感じました。「来ていただいた折に相談しており、又その御蔭で前進する事ができます」と温かいお言葉の中に、ぎりぎりのご状況も垣間見え、皆様が穏やかに過ごされるよう、私どもは医療知識・技術の向上のみならず、人間的成長を果たすべく精進し、努めてまいりたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	14
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		3.2	9
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	14
4 事業所が近くにあること。		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。		4.8	7
6 利用料金が適正なこと。		1.6	13
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.2	9
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	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。	■	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。	■	14.3	2
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.2	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。		11.1	4
13 緊急時にも対応できること。	■	12.7	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。		7.9	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	19.0	1
16 看取りケアができること。		0.0	14

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361590173	かざぐるま訪問看護事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	3.5	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.0	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	4.3	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、事業者の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.0	4.5
問5 職員は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.5	4.6
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	3.5	4.6
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.0	4.5
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	4.2	3.5	4.7
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.2	4.0	4.4
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.5	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.5	4.5
問14 職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.0	4.5
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.0	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.0	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	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	3.0	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	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数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	2	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

いつも大変お世話になっております。貴重なご意見を多数頂き、心より御礼申し上げます。説明不足の点などもあり、分かりやすく丁寧な説明で対応できるよう心掛けてまいります。今後とも、ご指導ご鞭撻のほど、何卒宜しくお願い申し上げます。

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	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。	■	0.0	11
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	11
4 事業所が近くにあること。		10.0	1
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	■	0.0	11
6 利用料金が適正なこと。		10.0	1
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	11
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		10.0	1
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.0	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	10.0	1
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		10.0	1
12 看護師がよく相談にのってくれること。		10.0	1
13 緊急時にも対応できること。		10.0	1
14 看護師の知識・技術が高いこと。		10.0	1
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	10.0	1
16 看取りケアができること。		0.0	11

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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、“同意なし”に他人へ話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	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.5
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.7	4.6
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.4	4.5
問8	職員は、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	4.2	4.8	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.2	4.4	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.7	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.8	4.5
問14	職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.8	4.5
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.5	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.9	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	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	57.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の結果で、個人情報の取り扱いについての確認や取り扱う際の説明、同意を得ることなどについて、より理解を深めて頂けるようにしていきたいと思えます。利用者様に質の高い看護が提供できるように、ステーション内での定期的な勉強会を実施したり、外部研修への参加などにより一層取り組んでいきます。また当事業所のみだけでなく、利用者様に関わる他の事業所の方々とも協力し、安心した療養生活を送って頂けますよう努力をします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		2.4	13
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		4.9	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		2.4	13
4 事業所が近くにあること。		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。		4.9	7
6 利用料金が適正なこと。		3.7	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.7	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。		4.9	7
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	13.4	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	14.6	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。		1.2	16
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	11.0	4
13 緊急時にも対応できること。	■	6.1	6
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。	■	12.2	3
16 看取りケアができること。		2.4	13