

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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	4.3	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	4.4	4.2	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問5 職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.6	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.5	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	4.0	4.6	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.6	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	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	4.1	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	4.9	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	4.6	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.7	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	4.4	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？	5	4.3	4.7	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.1	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.3	4.3
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	4.0	4.3	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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	25.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

平成27年度の結果を受けて課題として挙げた、契約時の苦情相談窓口や個人情報の取り扱いについてのわかりやすい説明や主治医との連携強化については、概ね高評価を頂くことができたので今後も継続して取り組みます。今年度の結果では、前記した高評価を頂いた項目以外の全ての項目で、「できていない」と評価頂いた方が1名いました。自由記載に具体的なコメントはありませんでしたが、訪問看護師に対する不満を持っている方がいることは事実だと考えます。この結果を真摯に受け止めて、今後も職員一丸となり自己研鑽に努め、地域の皆様が安心して在宅療養できるように質の高い訪問看護サービスの提供に努め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	14
2		10.1	4
3		0.0	14
4		3.4	12
5		5.9	9
6		5.9	9
7		3.4	12
8		5.9	9
9	■	10.9	3
10	■	7.6	6
11		7.6	6
12	■	11.8	2
13	■	8.4	5
14		6.7	8
15	■	12.6	1
16		0.0	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.5	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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	4.4	4.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5 職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.7	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
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	4.0	4.7	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	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	4.1	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	4.8	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	4.5	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	4.4	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？	4	4.2	4.4	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.3	4.3
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	4.0	4.6	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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	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	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。

沢山のご意見有難うございました。課題は2つあり、一つはご本人への説明が全般的に低い値となっていることが分かりました。一人暮らしの方や介護を受ける状態はお一人おひとり異なる為、分かりやすい説明が必要です。事業所に「利用者が安心できるように分かりやすい説明を行いましょう」「利用者・ご家族がご理解いただいたか確認しましょう」の掲示物を行い、職員が常に意識するよう改善いたします。2つめは「苦情の窓口」についての説明が分かりにくいことがあがっています。事業所の相談窓口・ケアマネジャー、市の苦情相談窓口等、重要事項説明書とは別に書類を作成し利用者がいつでも確認できるように致します。

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		0.0	16
2		9.3	4
3		0.9	14
4		5.6	8
5		3.7	11
6		4.6	9
7		1.9	13
8		3.7	11
9	■	15.7	1
10	■	9.3	4
11		4.6	9
12	■	11.1	2
13		9.3	4
14	■	8.3	7
15	■	11.1	2
16		0.9	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360190116	てっく訪問看護ステーション

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 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	4.3	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	4.4	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	4.4	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.7	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
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	4.0	4.5	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.6	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	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	4.1	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？	4	4.5	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	4.4	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	4.4	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.1	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.3
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	4.0	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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	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	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。

基本的なケアはもちろんですが、その前にスタッフへの信頼感が大きな要素であることが改めて理解できました。これからも利用者様の信頼を得るために何が必要なかを第一に運営方針を検討していこうと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		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。		6.3	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4 事業所が近くにあること。		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。		4.5	10
6 利用料金が適正なこと。		9.0	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.5	10
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		8.1	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。	■	11.7	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	13.5	1
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.5	10
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	3.6	13
13 緊急時にも対応できること。	■	8.1	5
14 看護師の知識・技術が高いこと。		6.3	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.7	2
16 看取りケアができること。		0.0	15

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.2	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	4.4	4.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	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	4.3	4.1	4.6
問5 職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.5	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.6	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	4.0	4.5	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.6	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	4.4	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	4.1	4.2	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	4.5	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.3	4.5
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	4.4	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.0	4.2	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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	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	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。

ユーザーからの自由記載では、嬉しいコメントを沢山いただき励みにしていきたいと思っております。しかし、契約書・重要事項の説明では、契約時のみの説明となっていないか、時を置いて、落ち着いたときに再度の説明をしていくように改善したいと思います。また、医師やケアマネジャーをはじめ他職種との連携について、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。ユーザーに私たちの動きが見えるように今後は、状況やケア方針など丁寧な説明を心がけ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。		1.0	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	9
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.0	14
4 事業所が近くにあること。		5.8	6
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		5.8	6
6 利用料金が適正なこと。		3.8	11
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.8	11
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	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。	■	10.6	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	8.7	5
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.8	9
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。	■	12.5	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。		5.8	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.5	1
16 看取りケアができること。		1.0	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 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	4.3	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	4.4	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.6	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
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	4.0	4.6	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	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	4.1	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	4.9	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？	5	4.2	4.7	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.5	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	4.4	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	4.8	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	4.5	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	4.0	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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	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。

事業所自己評価に関しては、全体平均とほぼ同等の評価状況であったと思います。ユーザー評価でのサービス別設問では専門知識を持ってサービスに取り組んでいることへの評価を受けることができていると思われませんが一部無回答や評価の低い部分もあるため、看護・リハビリ部門ともに身体状況の説明や対処方法につき助言できるようにケアを振り返り改善に努めていきたいと思っています。私どもの大切にしていることと利用者様・ご家族様との意識差も少なく、自由記載のコメントでも看護・リハビリの評価をいただくことができ、大変光栄に思っております。今後も、利用者様・ご家族様への丁寧な関わりを継続していきたいと思っています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		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。		3.4	11
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。		0.8	14
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		9.3	4
6 利用料金が適正なこと。		6.8	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.1	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。		8.5	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。	■	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。	■	9.3	4
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.4	11
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。	■	7.6	7
14 看護師の知識・技術が高いこと。		4.2	10
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	10.2	3
16 看取りケアができること。		0.8	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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？	5	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	4.4	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	4.2
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	4.3	-	4.6
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	3	4.0	-	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	-	4.6
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	4.0	-	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	4.3	-	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	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か？	3	4.1	-	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？	5	4.2	-	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	-	4.5
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	4.4	-	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
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？	3	4.0	-	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	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	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	51.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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	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。		11.4	2
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。		11.4	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。	■	4.5	7
6 利用料金が適正なこと。		13.6	1
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.5	7
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	4.5	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。		4.5	7
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	9.1	5
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.5	7
12 看護師がよく相談にのってくれること。		4.5	7
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。		4.5	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	6.8	6
16 看取りケアができること。	■	2.3	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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？	4	4.3	4.6	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	4.4	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	4.4	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？	4	4.3	4.7	4.6
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.9	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
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	4.0	4.6	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	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	4.1	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	4.4	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.5	4.5
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	4.4	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	4.6	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.3
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	4.0	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	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	51.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

全体的に昨年度より、上回る評価を頂きましたが「病気を予防する方法についてわかりやすく教えてくれる」「具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれる」の2項目は全体平均を下回る評価を頂戴しました。記入者別では、特にご家族様より低い評価点数を賜りました。病気の知識を深め、ご家族様の質問にも丁寧にわかりやすくお答えでき、信頼を得、満足して頂ける対応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		2.7	13
2	■	7.2	6
3		0.0	15
4		5.4	8
5		3.6	12
6		5.4	8
7		8.1	5
8		5.4	8
9	■	12.6	2
10	■	10.8	3
11		4.5	11
12	■	14.4	1
13		7.2	6
14		2.7	13
15	■	9.9	4
16		0.0	15

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 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	4.3	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	4.4	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	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	4.3	4.7	4.6
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.6	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
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	4.0	4.6	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	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？	4	4.1	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	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	4.5	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	4.4	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	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	4.3	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	4.0	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	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	4.7	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	36.1%	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	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。

評価結果は、全ての項目において全体平均より高い評価をいただきました。問1から3契約書、重要事項説明書等につきましては現在見直しを行っており、改訂し、よりわかりやすい説明を心掛けてまいります。また、主治医、ケアマネジャーとの連携強化に努めます。自由記載欄では、何でも相談できる安心感や専門的で適切なアドバイスがあった。心強い等多くの好評をいただきました。その一方、看護師の対応力やモラルの向上。できるだけ長く同じ看護師に来てほしいと言ったご意見をいただきました。スタッフ全員で情報共有し統一した看護を行うと共に、看護の質の向上、自己研鑽に努め、今まで以上に信頼されるサービス提供に心掛けてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1		0.0	16
2		9.6	6
3		1.6	13
4		6.4	7
5		1.6	13
6		2.4	12
7		3.2	10
8		4.8	9
9	■	12.0	2
10	■	12.0	2
11		3.2	10
12	■	10.4	4
13	■	10.4	4
14		5.6	8
15	■	16.0	1
16		0.8	15

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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	4.4	4.4	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	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	4.3	4.8	4.6
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.8	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
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	4.0	4.7	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	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	4.1	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	4.6	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.6	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	4.4	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	4.4	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	4.0	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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	4.5	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	36.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年度も高い評価をいただきありがとうございます。評価20項目の内、問19「自立支援の考え方に基づいたサービス提供を受けていますか」の項目は全体平均より低い評価でした。当事業所は「生活の質向上」を目指し訪問看護をおこなっています。自分のことが自分でできる喜びは「生活の質向上」には欠かせないものだと考えています。今後は看護計画に自立支援の視点を入れ、わかりやすく説明しながら支援を行っていきます。また、自由記載では「連携」を評価いただいていた。今後は、地域包括ケアシステムの中で主治医・ケアマネジャーなど多職種との連携には、より一層力を入れ、安心して生活をして頂けるよう真摯に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		0.7	15
2		8.6	5
3		1.4	14
4		8.6	5
5		6.5	7
6		3.6	12
7		5.8	8
8		5.0	9
9		10.1	3
10	■	13.7	1
11	■	3.6	12
12		9.4	4
13	■	5.0	9
14	■	4.3	11
15	■	12.9	2
16		0.7	15

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360390294	訪問看護ステーションこのみ

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 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	4.3	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	4.4	3.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.0	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、事業者の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.4	4.6
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.5	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	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	4.0	4.5	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.3	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	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	4.1	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	4.5	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？	3	4.2	4.5	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.5	4.5
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	4.4	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	4.3	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.2	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	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	4.0	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	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	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回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が分かりにくいのご意見がありました。今後は分かりやすく丁寧な説明をするように心掛けご理解頂けたかを確認しながら進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。		1.4	13
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		2.7	12
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4 事業所が近くにあること。		6.8	6
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		1.4	13
6 利用料金が適正なこと。		4.1	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.1	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。		6.8	6
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.5	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	12.2	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.4	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	16.2	1
13 緊急時にも対応できること。	■	8.1	5
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。	■	14.9	2
16 看取りケアができること。	■	1.4	13

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.2	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	4.4	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？	4	4.4	4.3	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問5 職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.8	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
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	4.0	4.5	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.8	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	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？	4	4.1	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？	5	4.2	4.6	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.5	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	4.4	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	4.5	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.2	4.3
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	4.0	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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？	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	29.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様、ご家族様からは高い評価をいただきましたのでより一層励んでいきたいと思っております。ただ別居のご家族からの評価がかなり低かった為、今後は別居のご家族様にも機会を持ちお声かけをして、ご利用者様のご様子を伝えていこうと思っております。苦情窓口についての説明もしっかり行い、苦情があれば遠慮なく伝えて頂ける様にしたいと思います。今後もより質の高いケアをめざし、日々努力をしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.8	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		6.8	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。		1.5	14
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.5	10
6 利用料金が適正なこと。		6.0	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.8	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。	■	4.5	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。		9.0	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	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。		3.0	12
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	12.0	2
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。		6.0	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。		2.3	13

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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？	5	4.3	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	4.4	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	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	4.3	4.5	4.6
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	3	4.0	4.7	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
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	4.0	4.6	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.6	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	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	4.1	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	4.5	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	4.5	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	4.4	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	4.7	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.2	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	4.0	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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	4.2	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	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	36.0%	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	71	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	88.8%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

温かいお言葉やご指摘を多数頂戴しましてありがとうございました。若いスタッフが多いため、対応方法や技術的に足りない面も多々あるかと思いますが、事業所内で勉強会や研修に積極的に参加し、皆様が安心して在宅生活を継続出来るよう、在宅医やケアマネとの連携等、今後も力を入れて取り組んでまいります。また、昨年度の評価結果を受け、契約書の説明、特に個人情報の取扱い等については事業所で力を入れてまいりましたが、まだまだ不十分であるという事がわかりました。利用者の皆様方には申し訳なく思う一方、今後も皆様にご理解いただける説明を目指して、事業所で重点的に取り組みを実施していきます。これからも、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。		3.6	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。		5.2	10
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		3.3	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。		8.5	4
6 利用料金が適正なこと。		7.2	7
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.9	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	10.1	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。	■	10.1	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	9.8	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。		5.2	10
12 看護師がよく相談にのってくれること。		6.5	8
13 緊急時にも対応できること。		5.9	9
14 看護師の知識・技術が高いこと。	■	2.9	15
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	8.1	6
16 看取りケアができること。		0.3	16

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.6	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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	4.4	4.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.6	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
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	4.0	4.5	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	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	4.1	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	4.8	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	4.5	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	4.4	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	4.4	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	4.5	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	4.0	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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	4.7	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	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	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。

多くのご利用者様、ご家族様より全般について満足しているとの評価を頂きました事、大変嬉しく思います。しかしながらお一人でもできていないのご指摘を頂いた事は真摯に受け止め対応の見直しが必要であると痛感しております。不満や苦情に対しては速やかに対応できる様な体制を整え誠意をもって対応していきます。また、職員の身だしなみや態度に気を付ける様、心がけていきます。ご利用者、ご家族様からの相談には親身に傾聴し予測される事態に対しても適切かつ丁寧に助言を行ってまいります。ご利用者様、ご家族様に安心して訪問看護をご利用頂ける様、皆様のご意見を今後の課題としてスタッフ一同、日々努力を重ねてまいります。

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		7.2	6
3		0.8	14
4		10.4	3
5		3.2	11
6		4.0	10
7		1.6	12
8	■	7.2	6
9	■	10.4	3
10	■	7.2	6
11		0.8	14
12	■	14.4	2
13		8.8	5
14		7.2	6
15	■	15.2	1
16		1.6	12

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (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	自 社 結 果
全 体 平 均	全 体 平 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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	4.4	4.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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	4.3	4.6	4.6
問5 職員は、約束の時間通りに来ますか？	3	4.0	4.3	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.5	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	4.0	4.4	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	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	4.1	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	4.5	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	4.4	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	4.6	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	4.5	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	4.0	4.1	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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？	3	3.9	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

利用者全体の約46%の評価結果となります。訪問看護サービスを提供するにあたり重要だと思うもの、に関しては利用者の回答と概ね一致していました。看護師の対応に安心感・信頼感があることが一番であり、また主治医やケアマネジャーとの連携を望まれていることが再確認できました。自由記載欄においては、相談できるので安心、心強い、様々なケアをしてもらえるので助かる、緊急時の対応で安心、などの貴重な意見をいただきました。限られたサービス時間の中で、介護者にも心配りをしながら、希望される在宅生活が継続できるように、これからも新たな研修にも参加し、学びを深め、利用者や家族に喜んでいただけるよう頑張っていきます。

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		1.5	14
2		3.0	11
3		0.7	15
4		6.0	7
5		2.2	13
6		4.5	8
7		3.0	11
8		6.7	6
9		10.4	5
10	■	12.7	3
11		4.5	8
12	■	12.7	3
13	■	13.4	2
14	■	3.7	10
15	■	14.2	1
16		0.7	15

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.5	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	4.4	4.2	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.5	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.6
問5 職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.8	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
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	4.0	4.8	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	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？	3	4.1	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	4.9	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.7	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	4.4	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	4.7	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？	4	4.0	4.6	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	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	4.8	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	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	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。

利用者の皆様からは日々の訪問看護に対し、温かな評価を頂き感謝しています。契約書や重要事項、苦情の窓口等の説明は、マーカーで印をつけるなど工夫をしながら行っていますが、内容が複雑なため理解頂けたかの確認をしながらゆっくりとした説明を行っていきます。訪問看護を利用することで、病状変化時の適切な対応や日々の過ごし方についての助言を求められることも多く、医療的な知識や予防的な視点からの助言が行えるように配慮しています。今後も主治医やケアマネジャーなど関係者との連携を図りつつ、利用者が安心してサービスを受けながら在宅生活が過ごせる環境の提供に努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	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。		7.1	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.9	15
4 事業所が近くにあること。		5.4	8
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.5	9
6 利用料金が適正なこと。		2.7	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.9	15
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		4.5	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。	■	11.6	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	14.3	1
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.6	11
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	10.7	4
13 緊急時にも対応できること。	■	8.9	5
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。	■	13.4	2
16 看取りケアができること。		1.8	13

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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？	5	4.3	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	4.4	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は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.4	4.6
問5 職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.4	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.3	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	4.0	4.2	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.3	4.4	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	3	4.2	4.1	4.7
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	3	4.1	3.9	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	4.3	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？	5	4.5	3.9	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？	5	4.4	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？	4	4.3	4.4	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.4	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	3.8	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	4.0	3.8	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	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	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	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	33.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

自社結果で、問13、問14 かかりつけ医、ケアマネとの連絡はとれていないと評価が低かった。出来ていると「5」 答えてくれた方は50から60%、「3」から「5」で、80%である。一部20%の人たちの不満がある。この不満を真摯に受け止め、全体を見直していきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		2.4	11
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		2.4	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。		2.4	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。		2.4	11
6 利用料金が適正なこと。		11.9	2
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.8	8
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		4.8	8
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	9.5	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	9.5	4
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。		7.1	6
12 看護師がよく相談にのってくれること。		16.7	1
13 緊急時にも対応できること。	■	7.1	6
14 看護師の知識・技術が高いこと。	■	4.8	8
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。		2.4	11

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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？	5	4.3	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	4.4	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	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	4.3	4.7	4.6
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.8	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.9	4.6
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	4.0	4.6	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.9	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	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	4.1	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	4.7	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	4.5	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	4.4	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	4.7	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	4.4	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	4.5	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	4.0	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	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	4.7	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	16.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

予防の段階から身体機能の相談や老いに対する医療的な不安の相談を積極的に受け止めてあげられる器を利用者さまが感じ取れる環境づくりの教育制度を作ってゆくようにしたい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		8.3	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		2.3	13
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。		3.8	12
6 利用料金が適正なこと。		4.5	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	0.0	15
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	6.8	8
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	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。	■	12.0	2
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.5	10
12 看護師がよく相談にのってくれること。		9.0	4
13 緊急時にも対応できること。		9.0	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。		9.0	4
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.5	1
16 看取りケアができること。		2.3	13

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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	4.4	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	4.4	3.8	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5 職員は、約束の時間通りに来ますか？	5	4.0	4.8	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.6	4.6
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	4.0	4.4	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.7	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	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	4.1	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？	5	4.2	4.4	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.7	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	4.4	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？	5	4.2	4.5	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.2	4.3
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	4.0	4.4	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え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？	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	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	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の評価結果より契約時における説明などを覚えていない事や苦情がないことの見解を頂き、これからも分かりやすい言葉で説明する努力を引き続き行います。また主治医やケアマネジャーとの連絡の取り方が不十分との意見については深く反省をして今までよりも情報共有の方法をさらに工夫していきます。今後も地域に密着して各病院、主治医、ケアマネジャーや各事業者との連携を図り、医療依存度が高くて最後の看取りまで24時間安心して自宅の療養生活ができる様にスタッフ一同努力していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		2.7	12
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。		8.0	6
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		6.3	9
6 利用料金が適正なこと。		3.6	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.7	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		7.1	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。	■	14.3	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	12.5	2
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.6	10
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	11.6	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。		8.9	4
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	8.9	4
16 看取りケアができること。		0.0	15

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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？	---	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	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	-	4.2
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？	---	4.3	-	4.6
問5 職員は、約束の時間通りに来ますか？	---	4.0	-	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.1	-	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？	---	4.0	-	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	---	4.3	-	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	---	4.2	-	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か？	---	4.1	-	4.4
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	---	4.0	-	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？	---	4.2	-	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？	---	4.5	-	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	-	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？	---	4.3	-	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？	---	4.2	-	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？	---	4.1	-	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？	---	4.0	-	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---	3.9	-	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？	---	3.9	-	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	33.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	23.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		3.3	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。		6.7	6
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。		0.0	14
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		6.7	6
6 利用料金が適正なこと。		3.3	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		10.0	3
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		10.0	3
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.0	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		16.7	1
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.3	10
12 看護師がよく相談にのってくれること。		0.0	14
13 緊急時にも対応できること。		13.3	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。		6.7	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。		6.7	6
16 看取りケアができること。		0.0	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.0	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	4.4	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	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	4.3	4.4	4.6
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.6	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.4	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？	5	4.0	4.2	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.4	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	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か？	5	4.1	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	4.6	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	4.5	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.5	4.5
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	4.4	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	4.7	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.0	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	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？	4	4.0	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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	46.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

全体的に見ると自社評価に比べてユーザー評価は低い評価結果となっています。その中でも体の状況についてわかりやすい説明や、気軽に相談できる雰囲気か、訪問ない日に気をつける助言について評価が若干下がっています。訪問時には、体の状況や異常が予測できる場合の対応方法など気をつけて心がけてはいますが、利用者、家族に満足が得られるような説明がより必要であると思いました。今後、サービスに対して細かい配慮を心がけ丁寧な対応に努めていきたいと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.8	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。	■	7.4	6
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4 事業所が近くにあること。		6.6	7
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		3.3	12
6 利用料金が適正なこと。		4.1	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.5	13
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		5.8	9
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		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。		5.0	10
12 看護師がよく相談にのってくれること。		12.4	1
13 緊急時にも対応できること。	■	9.9	5
14 看護師の知識・技術が高いこと。	■	6.6	7
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。		0.8	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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？	4	4.3	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	4.4	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は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.9	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
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	4.0	4.7	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	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	4.1	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	4.7	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	4.5	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	4.4	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	4.7	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	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	4.0	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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	4.5	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	55.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の結果では、訪問看護以外の日に注意すべきことや病気を予防する方法に対しての助言ができていないことがあるのご意見を頂きました。訪問看護以外の日にも体調が安定した状態で過ごせ、病気の予防ができるなどの相談や助言ができるようにしていきます。また自宅療養を希望される方々が、不安や困った時などの相談が直ぐにできる体制や主治医、ケアマネジャーなど他機関との連携を図りながら安心して過ごせるように努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1		0.8	14
2		9.1	5
3		0.8	14
4		6.6	7
5		5.8	8
6		5.0	10
7		2.5	13
8		5.0	10
9	■	12.4	2
10	■	9.9	4
11		5.8	8
12	■	10.7	3
13		7.4	6
14	■	4.1	12
15	■	13.2	1
16		0.8	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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	4.3	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	4.4	4.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.5	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	4.3	4.7	4.6
問5 職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.4	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.9	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	4.0	4.1	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	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	4.1	3.7	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	4.5	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.0	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	4.4	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	4.9	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	4.1	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？	4	4.0	4.1	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	66.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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。

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。在宅療養を支援するため、医療機関等との情報連携と地域全体でのチームケアの構築に務め、地域包括ケア推進に尽力いたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		3.0	9
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	■	3.0	9
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		3.0	9
4 事業所が近くにあること。		6.1	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。		9.1	3
6 利用料金が適正なこと。		0.0	16
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.0	9
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		15.2	2
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。	■	21.2	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	3.0	9
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.1	5
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。		3.0	9
14 看護師の知識・技術が高いこと。		6.1	5
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	6.1	5
16 看取りケアができること。		3.0	9

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360890103	ピース訪問看護ステーション瑞穂

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	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	4.4	4.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.6	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	4.3	4.6	4.6
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.7	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
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	4.0	4.7	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	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	4.1	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	4.4	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.3	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	4.4	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？	5	4.2	4.0	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	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	4.0	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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	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	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。

<評価低い項目>①訪問のない日に気を付ける事への助言→体調が安定している人へもお伝えして、とっさな時にもあわてないように連絡先等を目に見える形でお伝えしておく。②自立支援の考え方に基いたケアの提供→現状のADLの悪化を防止したい旨が伝わるように言動でお伝え。③苦情窓口の説明がわかりにくい→契約時に公的機関含めてチェックして説明<事業者と利用者の意識の差>ホスピタリティを主とした内容(安心感を与えるケアや相談に乗ってくれる)とケアマネジャーとの連携について双方で評価あり。また緊急対応についての安心感はユーザー評価高い。=ホスピタリティを重要視したケアが行われれば、顧客満足度は高くなる

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。	■	2.2	13
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	■	5.6	8
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4 事業所が近くにあること。		4.4	10
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.2	13
6 利用料金が適正なこと。		5.6	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	11
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		3.3	11
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12.2	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	6.7	7
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		10.0	4
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。		10.0	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。		7.8	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.3	1
16 看取りケアができること。		1.1	15

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (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？	4	4.3	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	4.4	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	4.4	4.1	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5 職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.8	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
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	4.0	4.7	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	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	4.1	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	4.7	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.5	4.5
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	4.4	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	4.3	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	4.1	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	4.0	4.3	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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	4.5	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	55.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

前回は、利用者評価と自社評価の差がある項目が多かったのですが、今回はほぼ差がない状態になったことは良かったと思います。毎回評価が低い項目が、契約時の説明に関する項目です。契約時は、多くのことを一度に話すため、丁寧な説明を心掛けているつもりですが、忘れられてしまうこともあると感じます。サービスを開始してからも契約に関する説明に応じる等の説明を加えていますが、こちらから積極的に再確認するよう努めたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		2.3	12
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	■	4.6	10
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4 事業所が近くにあること。		2.3	12
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		7.7	6
6 利用料金が適正なこと。		3.8	11
7 個人情報情報を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。		12.3	2
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		13.1	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	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。	■	6.2	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。		11.5	3
13 緊急時にも対応できること。		7.7	6
14 看護師の知識・技術が高いこと。	■	6.9	8
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。		11.5	3
16 看取りケアができること。	■	0.0	15

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	-	4.2
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	4.4	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	4.2
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	4.3	-	4.6
問5 職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	-	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	-	4.6
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	4.0	-	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	4.3	-	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	-	4.7
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	4.1	-	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
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
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	-	4.5
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	4.4	-	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
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	-	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	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	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	-	4.3
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	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	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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	15
2	■	7.2	5
3		4.5	12
4		6.3	8
5		7.2	5
6		5.4	9
7	■	4.5	12
8		4.5	12
9		8.1	3
10	■	11.7	1
11		5.4	9
12		5.4	9
13		8.1	3
14		7.2	5
15	■	11.7	1
16	■	0.9	16

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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	自 社 結 果
全 体 平 均	全 体 平 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.3	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	4.4	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	4.4	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？	4	4.3	4.8	4.6
問5 職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.9	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.9	4.6
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	4.0	4.7	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	3	4.2	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	4.1	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？	3	4.2	4.8	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	3	4.5	4.8	4.5
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	4.4	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	4.8	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	4.6	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	3	4.1	4.6	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	4.0	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	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	4.7	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	62.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様・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。		1.4	14
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		2.1	13
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。		4.9	8
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.8	11
6 利用料金が適正なこと。		3.5	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.2	9
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	7.7	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。		8.5	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	14.8	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。		2.8	11
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	13.4	3
13 緊急時にも対応できること。		5.6	7
14 看護師の知識・技術が高いこと。	■	10.6	4
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。		0.0	16

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (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	自 社 結 果
全 体 平 均	全 体 平 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.2	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	4.4	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	4.4	4.2	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5 職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.7	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
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	4.0	4.8	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	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	4.1	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	4.8	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	5.0	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.7	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	4.4	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？	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	4.0	4.4	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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	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	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。

ご利用者、ご家族様から貴重なご意見、ご感想を頂き、ありがとうございます。苦情受付窓口について、より一層わかりやすい説明を行っていきます。
ご意見の中に、緊急時連絡先について不安だというご意見を頂き、緊急時の対応のサービスを丁寧に説明させて頂きます。契約時に加入されなかった利用者様も、折を見ての説明や、定期的に看護計画の説明の際に要望をお聞きし満足して頂けるサービスが提供できるように努力していきます。

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。		2.5	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。		2.5	11
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		2.5	11
4 事業所が近くにあること。		2.5	11
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		5.0	6
6 利用料金が適正なこと。		3.8	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.3	15
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		5.0	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。	■	12.5	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	15.0	2
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.0	6
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	16.3	1
13 緊急時にも対応できること。	■	6.3	5
14 看護師の知識・技術が高いこと。		5.0	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.8	3
16 看取りケアができること。		1.3	15

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (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け

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.2	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	4.4	4.2	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5 職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.5	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.5	4.6
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	4.0	4.4	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.5	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	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？	5	4.1	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？	4	4.2	4.4	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.4	4.5
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	4.4	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	4.6	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	3	4.1	4.4	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	4.0	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	74.1%	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	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	85.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

苦情相談についての窓口の紹介についての評価が低かった点は、契約時には説明はしているつもりでしたが、なかなかその時点で理解されることは難しいことが再認識しました。契約し利用開始から1か月後には、何か疑問点や看護師に対する意見などを、管理者がモニタリングすることも必要ではないかと思われます。今後は看護師の質の向上のために研修には積極的に参加したいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		5.3	6
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4 事業所が近くにあること。		5.3	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。		2.6	12
6 利用料金が適正なこと。		3.9	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.3	14
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		2.6	12
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	13.2	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	10.5	4
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.3	6
12 看護師がよく相談にのってくれること。		13.2	2
13 緊急時にも対応できること。	■	9.2	5
14 看護師の知識・技術が高いこと。	■	5.3	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.1	1
16 看取りケアができること。		5.3	6

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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	4.3	3.8	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	4.4	3.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.7	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.4	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.3	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	4.0	4.0	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.3	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.4	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	4.1	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	4.4	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	4.5	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.4	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	4.4	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	4.1	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？	3	4.0	4.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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？	4	3.9	4.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	88.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見をありがとうございました。かかりつけ医との連携も不十分な場合もあるため、他の職種との連携も今まで以上に注意していきたいと思います。訪問することで、体調の改善や不安の軽減に繋がったとのうれしい意見もありました。長期利用していただくと、契約書などは、変更時の説明となりますので、随時ご不明な点がないか確認をしていきたいと思います。今後も、在宅生活を安心して過ごしていただけるように、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。		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。		6.1	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4 事業所が近くにあること。		8.7	5
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		3.5	11
6 利用料金が適正なこと。		0.9	14
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.1	7
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		4.3	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。		14.8	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	15.7	1
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	1.7	12
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	11.3	3
13 緊急時にも対応できること。	■	8.7	5
14 看護師の知識・技術が高いこと。		4.3	9
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.3	3
16 看取りケアができること。		1.7	12

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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？	5	4.3	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？	5	4.4	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？	5	4.4	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	5	4.0	4.6	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.5	4.6
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	4.0	4.5	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	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	4.1	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	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	4.4	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.5	4.5
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	4.4	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	4.5	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	4.2	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	4.3	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	4.0	4.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	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？	5	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	22.1%	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	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。

評価の結果を受け、契約する段階でサービス利用に対して十分に説明したうえで利用して頂く、看護師が訪問する事で本人様やご家族様が身体的・精神的に安心して在宅生活を継続していけるように支援していく事が大事であると感じた。信頼関係を構築し関われる様な支援をしていく為には、職員の教育・指導も大切である。今後さらに、訪問看護を必要と感じて頂けるよう努力していきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1		0.0	15
2	■	7.3	6
3		0.0	15
4		4.2	9
5		6.3	7
6		6.3	7
7		4.2	9
8	■	4.2	9
9		9.4	4
10		11.5	3
11	■	3.1	13
12		15.6	1
13		4.2	9
14	■	8.3	5
15	■	14.6	2
16		1.0	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361090166	オリーブ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？	5	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	4.4	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	4.2
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	4.3	-	4.6
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	3	4.0	-	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	-	4.6
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	4.0	-	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	4.3	-	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	-	4.7
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	4.1	-	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	-	4.6
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	4.5	-	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	4.4	-	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
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	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	-	4.3
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	33	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	89.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.4	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		4.3	9
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4 事業所が近くにあること。		9.3	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。		3.6	12
6 利用料金が適正なこと。		2.9	14
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.1	7
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		5.0	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。		4.3	9
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。		9.3	4
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	11.4	2
13 緊急時にも対応できること。		8.6	6
14 看護師の知識・技術が高いこと。	■	4.3	9
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.6	1
16 看取りケアができること。	■	3.6	12

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361090174	ピース訪問看護ステーション

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.9	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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	4.4	3.9	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.1	4.6
問5 職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.7	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
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	4.0	4.2	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.5	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	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？	5	4.1	4.1	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	4.4	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.5	4.5
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	4.4	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	4.1	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.2	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	4.0	4.3	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	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	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	19.1%	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	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。

利用者の自立支援の考え方やサービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供がなされるよう、現在の訪問看護のケア内容に満足されているのか、その都度確認をまいります。また、お客様の意思を尊重し押し付けることの無い様、スタッフ間で情報共有し良いサービス内容になる様に、必要時カンファレンス等行い検討していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.9	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。	■	11.3	2
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。		2.8	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。		6.6	6
6 利用料金が適正なこと。		6.6	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	7.5	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。	■	6.6	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。		13.2	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		7.5	4
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.6	6
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	4.7	11
13 緊急時にも対応できること。		5.7	10
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。	■	10.4	3
16 看取りケアができること。		1.9	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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	4.3	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	4.4	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	4.4	4.4	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5 職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.5	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	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	4.0	4.2	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.6	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	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	4.1	4.2	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	4.6	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	4.7	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.3	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	4.4	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？	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？	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	4.2	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	4.0	4.4	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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	4.2	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	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	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。

概ね良い評価をいただき感謝しています。結果からご本人やご家族のニーズとして看護師としての知識や技術が高いことに加え看護師の訪問によって精神的なケアを求めていることがよくわかりました。安心感・信頼感のある対応を心掛け看護のスキル向上に努めていきたいと思ひます。また、ご本人からの苦情相談窓口についての説明がわかりにくいとの結果があり、契約時の説明をさらに丁寧に行い訪問時にも気軽に相談していただひ信頼関係を構築していけるよう努力していきたいと思ひます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	■	4.6	9
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4 事業所が近くにあること。		5.7	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。		4.6	9
6 利用料金が適正なこと。		8.0	6
7 個人情報をお絶対に外にもらさないこと。		3.4	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		3.4	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。		11.5	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	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ひ気持ちよいこと。		8.0	6
12 看護師がよく相談にのってくれること。		13.8	1
13 緊急時にも対応できること。	■	9.2	5
14 看護師の知識・技術が高いこと。		4.6	9
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	10.3	3
16 看取りケアができること。	■	2.3	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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？	5	4.3	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	4.4	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？	5	4.4	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	5	4.0	4.9	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	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	4.0	4.5	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	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	4.1	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	4.6	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	4.5	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	4.4	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	4.1	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	4.0	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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	4.5	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	69.8%	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	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。

利用者様から頂いたご意見・感想の中に、訪問看護師に求められている事の一つに、精神的支援の重要性があります。病気に対する不安や介護の方法など、細かい事に対しても、気軽に相談できる対象として、身近な医療サポートの役割を充実させていきます。医療機関、主治医、ケアマネジャーさんとも連携を密に取り、病状の急変時は、緊急時対応体制の敏速な対応に努め、チーム医療を支えて参ります。日々の訪問看護に於いては、病状のアセスメントやリスク管理・介護者の体調管理にも気を配れるよう、知識・技術の向上に努め、最後まで自宅で療養を続けたいと願う方々へ寄り添い、看取りまで支援させて頂けるよう研鑽して行きます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1		0.9	15
2		1.9	12
3		2.8	11
4		7.5	6
5		3.8	10
6		4.7	9
7	■	1.9	12
8	■	7.5	6
9	■	12.3	3
10	■	11.3	4
11		1.9	12
12		14.2	2
13		5.7	8
14		8.5	5
15	■	15.1	1
16		0.0	16

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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	4.3	3.3	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	4.4	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？	3	4.4	3.0	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	4.3	4.0	4.6
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.6	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.4	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？	3	4.0	4.2	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.3	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	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れますか？	4	4.1	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	4.4	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？	3	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？	3	4.5	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	4.4	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？	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？	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	4.0	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	4.0	3.9	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	3.6	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	4.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	90.9%	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	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	36.7%	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。

評価の低い項目は、契約書や重要事項説明書や個人情報保護の説明についてでした。今後、契約時に分かりやすい説明とご理解の確認とともに、現在ご利用者様へも契約内容や個人情報保護などについてご理解いただけるよう努めてまいります。また、サービスの改善や自立支援について、ご希望など確認しながらご納得頂ける看護サービスを提供できるようスタッフ一同努めてまいります。

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		0.0	14
2	■	4.5	9
3		2.3	12
4		9.1	4
5		4.5	9
6		6.8	6
7		0.0	14
8		0.0	14
9	■	15.9	1
10	■	9.1	4
11		6.8	6
12	■	11.4	3
13		6.8	6
14		4.5	9
15	■	15.9	1
16		2.3	12

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.1	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	4.4	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	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	4.3	4.4	4.6
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.4	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	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	4.0	4.6	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	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	4.1	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	4.7	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.3	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	4.4	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？	4	4.0	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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	4.1	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	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	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見・感謝の言葉を頂き職員一同嬉しくやりがいを感じることができました。有難うございました。「契約書・重要事項説明書」「苦情窓口」「個人情報の取り扱い」に関しては、今後も分かり易い説明と定期的に理解されているか確認をしていきます。「約束時間」に関しては、事務所内での申し送り等や、前訪問先でのケア延長での遅れ等の場合、必ず電話連絡を行い理解を得るようにします。出来るだけお約束した時間に伺うことが出来るようにスケジュールを立てていきます。「かかりつけ医」への連絡は事務所に戻り、FAX・メールで実施している事が多い為、利用者様にお待たせしている現状を改善し、安心して頂けるよう取り組んでいきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1		0.8	14
2		3.3	11
3		0.8	14
4		4.1	10
5		2.5	12
6		4.9	9
7		2.5	12
8		6.6	7
9	■	10.7	5
10	■	11.5	2
11		6.6	7
12	■	11.5	2
13		11.5	2
14	■	9.0	6
15	■	13.9	1
16		0.0	16

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	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	4.4	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.5	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
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	4.0	4.7	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	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	4.1	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	4.6	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.5	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	4.4	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	4.7	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.5	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	4.0	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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	25.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

「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」を課題にあげ、改善に向け取り組みました。しかし、契約や苦情受付窓口についての説明が低い評価でした。他の項目については昨年度より高い評価でしたが、次の点に取り組み、より質の高い看護の提供を目指します。まず、契約時には要点を押えた説明を心がけ、利用開始後にも苦情受付窓口等を説明する機会をつくります。また、説明力向上のための訓練を継続し、日常の報告・連絡・相談を徹底します。訪問時には、訪問日以外の注意点や予防方法等をわかりやすく助言し、状態変化時や緊急時相談があった時には、適切かつ的確な対応ができるように努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1		0.9	15
2		8.4	4
3		1.9	14
4		4.7	12
5		5.6	9
6		3.7	13
7		5.6	9
8		7.5	6
9		7.5	6
10	■	9.3	2
11		5.6	9
12	■	9.3	2
13	■	7.5	6
14	■	8.4	4
15	■	14.0	1
16		0.0	16

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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	4.3	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	4.4	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	4.4	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	3	4.0	4.7	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.5	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	4.0	4.4	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.3	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.3	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	4.1	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？	5	4.2	4.5	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.4	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	4.4	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？	5	4.3	4.4	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.2	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	4.2	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	4.0	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

当訪問看護ステーションは、訪問診療と同じ施設に事務所を構え活動しております。主治医との連携をスムーズにすることで利用者様の体調の変化にも迅速に対応しています。皆様の生活が安全・安心なものとなるよう、わかりやすいサービス内容の説明に重点を置き、スタッフの技術向上に努め、地域に暮らす住民の皆様が、安心して療養生活を送っていただけるよう今後も努力して参りたいと思います。

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。		1.8	14
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		5.3	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.8	14
4 事業所が近くにあること。		5.3	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。		3.5	11
6 利用料金が適正なこと。		4.4	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.7	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		6.2	6
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		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。	■	13.3	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		0.9	16
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	8.8	4
13 緊急時にも対応できること。	■	14.2	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。	■	5.3	7
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。		2.7	12

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	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	4.4	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	4.4	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	5	4.0	4.4	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	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	4.0	4.9	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.9	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	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	4.1	4.2	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	4.5	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	4.4	4.2	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	4.7	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	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？	3	4.0	4.9	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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？	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	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	55.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様、ご家族様より非常に高い評価を頂くことができました。今後もより一層、満足して頂けるサービスに努め利用者、ご家族様からの意見をより一層聞け、素早く丁寧な対応に心がけスタッフ一同がサービスの改善ができるよう努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1		5.0	8
2	■	7.5	5
3		2.5	12
4		0.0	13
5		7.5	5
6	■	10.0	3
7		0.0	13
8	■	5.0	8
9		0.0	13
10		20.0	1
11		10.0	3
12		7.5	5
13	■	5.0	8
14	■	5.0	8
15		15.0	2
16		0.0	13

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.1	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	4.4	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？	5	4.4	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.1	4.6
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.5	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.3	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	4.0	4.3	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.6	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	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	4.1	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	4.5	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	4.5	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	4.4	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	4.5	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？	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？	5	4.0	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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	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	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価では、相談いただいた事への対応については高い評価をいただいております。今後も利用者様に利用してよかったと思っただけの様、技術や知識の研鑽に努めていきます。また、主治医、他のサービス事業者様とも連携を取りながら安心して療養して頂けるように努めていきたいと思っております。利用開始時の契約時の説明や、個人情報の取扱いに対してわかりやすく説明ができていないと言う評価をいただきました。今後は、利用開始時には十分時間をとり、一つ一つご理解頂けたか確認をしながらすすめていきます。利用開始後に再度不明な点がないか伺い、安心してご利用を続けていただけるように努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1		0.0	16
2	■	7.4	5
3		1.6	13
4		1.6	13
5		4.9	9
6		4.9	9
7		2.5	11
8		6.6	7
9		14.8	1
10	■	7.4	5
11		2.5	11
12	■	13.9	2
13		10.7	4
14	■	6.6	7
15		13.9	2
16	■	0.8	15

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361390079	訪問看護ステーション紙ふうせん

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	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	4.4	3.9	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問5 職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.9	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.4	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？	5	4.0	4.2	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.7	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	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	4.1	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	4.6	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	4.5	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.7	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	4.4	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	4.7	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	4.2	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	4.2	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	4.0	4.2	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約書や重要事項説明書、個人情報の取り扱い等契約時の説明の評価項目が事業所評価より低いとの結果を踏まえ、契約時のみの説明となるときも多いため、適宜契約書等の内容を訪問時に確認していくように心がけていくよう取り組んで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。		2.2	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。		4.4	6
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4 事業所が近くにあること。		13.3	3
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.2	11
6 利用料金が適正なこと。		2.2	11
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.4	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。		4.4	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。	■	8.9	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	15.6	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。		2.2	11
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	4.4	6
13 緊急時にも対応できること。	■	13.3	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。		4.4	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.6	1
16 看取りケアができること。		2.2	11

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (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、事業者[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.7	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	4.4	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？	5	4.4	4.5	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.6
問5 職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	5.0	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.9	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	4.0	4.9	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.9	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	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	4.1	4.7	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	4.9	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？	4	4.5	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	4.4	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	4.9	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	4.7	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.7	4.3
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	4.0	4.1	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	3.7	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	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	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。

名古屋市の自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますかの中に1名の方が出来ていないと回答されています。訪問看護で自立支援についてのアドバイスが出来ていないのもあったのかもしれませんが、在宅での生活を維持して頂く為にも、家族の方に対するアドバイスも重要の一つと思います。看護師の対応に安心感、信頼感、相談にのってくれる事を第一にされている利用者様に安心感を与えられる訪問看護でありたいと思います。

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。		1.9	12
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	■	3.8	9
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	14
4 事業所が近くにあること。		3.8	9
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	■	1.9	12
6 利用料金が適正なこと。		0.0	14
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	9.4	5
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		5.7	7
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		13.2	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.8	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	15.1	2
13 緊急時にも対応できること。		11.3	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。		7.5	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.0	1
16 看取りケアができること。		5.7	7

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.1	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	4.4	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	4.4	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.8	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
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	4.0	4.8	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.9	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	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？	4	4.1	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	4.9	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？	4	4.5	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	4.4	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	4.8	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.6	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.6	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	4.0	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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	4.5	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	35.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

共通設問の個人情報の説明について、評価が低かったため課題に挙げて取り組んできましたが、契約書や重要事項説明書などについての説明、利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについての説明について、全体平均点数より下回ってしまいました。引き続き、分かりやすく説明できるよう努めていきます。また、主治医や関連機関との連携も強化して、緊急時の対応も迅速かつ丁寧に行い、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。		5.5	9
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		3.6	11
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。		6.4	7
6 利用料金が適正なこと。		2.7	12
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.9	15
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		6.4	7
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.9	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	13.6	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。		4.5	10
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	10.9	3
13 緊急時にも対応できること。	■	9.1	5
14 看護師の知識・技術が高いこと。		2.7	12
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.6	1
16 看取りケアができること。		0.0	16

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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？	3	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	4.4	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	-	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、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	4.3	-	4.6
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	3	4.0	-	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	-	4.6
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	4.0	-	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.3	-	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	3	4.2	-	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？	3	4.1	-	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？	3	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	4.4	-	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
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	4.0	-	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	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	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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	13
2		12.5	1
3		0.0	13
4		2.5	12
5		5.0	9
6	■	7.5	6
7	■	10.0	5
8	■	7.5	6
9		12.5	1
10	■	5.0	9
11		0.0	13
12		12.5	1
13		7.5	6
14		5.0	9
15	■	12.5	1
16		0.0	13

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361490192	訪問看護ステーション太陽・緑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.3	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	4.4	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は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.7	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
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	4.0	4.6	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	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	4.1	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	4.4	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	4.5	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.3	4.5
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	4.4	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	4.8	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.5	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	4.0	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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	27	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	77.1%	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	74.1%	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。

利用者様の生活状況を職員間で共有し、ご本人・ご家族が希望する生活に少しでも近づけられるよう、現状維持ではなく創意工夫して取り組むよう、カンファレンスを行なっていきます。また、苦情相談窓口の説明について、今までにあった具体的な内容や方法を用いて説明するよう改善をしていきます。訪問のない日も安心して過ごすことができるために、ご本人・ご家族の心配な事を引き出し、それを踏まえた生活指導を積極的に行なうようにし、主治医に連絡や相談、報告している事を利用者や家族に伝えるようにしていきます。そして誰もが質の高い看護が提供できるようお互いに学び合うための研修を行なっていきます。

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		2.3	14
2		8.0	5
3		2.3	14
4		6.8	7
5		3.4	13
6		1.1	16
7		5.7	8
8	■	5.7	8
9		9.1	3
10		8.0	5
11	■	4.5	11
12	■	10.2	2
13		9.1	3
14	■	5.7	8
15	■	13.6	1
16		4.5	11

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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？	5	4.4	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	4.4	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	3	4.0	4.3	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.5	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	4.0	4.4	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.5	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	4.3	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	4.1	3.9	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	4.2	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	3.9	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？	5	4.4	4.2	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？	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？	5	4.0	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	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	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	26.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約書、重要事項説明書といった基本的な項目の説明が徹底しきれていないことが、結果として浮き彫りとなった評価結果だと受けとめております。看護サービス提供の前に、こうした基本的なところが徹底できていないと事業所としての価値も半減してしまいます。契約締結時における説明について、ロールプレイによる質の向上を図るとともに、契約業務を事務職に移管し、質の高い説明品質が担保できるよう改善を図っていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1		1.0	15
2		5.2	11
3		1.0	15
4		6.2	7
5		5.2	11
6		6.2	7
7		4.1	13
8		8.2	3
9	■	10.3	2
10	■	6.2	7
11		7.2	6
12		8.2	3
13	■	8.2	3
14	■	6.2	7
15	■	13.4	1
16		3.1	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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？	3	4.3	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？	3	4.4	3.3	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.8	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問5 職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.7	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
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	4.0	4.3	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.6	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	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	4.1	3.9	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	4.7	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.1	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	4.4	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？	3	4.3	4.5	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	3.8	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	3.8	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	4.0	3.9	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	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？	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	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	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。

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出来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。緊急対応も迅速かつ丁寧に行いまた、訪問時や緊急時でないとき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づくり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		0.9	15
2		9.4	4
3		1.9	14
4		4.7	10
5		7.5	6
6		9.4	4
7		2.8	13
8		4.7	10
9		12.3	1
10	■	11.3	2
11		3.8	12
12	■	5.7	9
13	■	7.5	6
14	■	6.6	8
15	■	10.4	3
16		0.9	15

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.7	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？	4	4.4	4.6	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	4.4	4.8	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	4.3	4.7	4.6
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	3	4.0	4.8	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
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	4.0	4.8	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	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	4.1	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？	4	4.5	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	4.4	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	4.5	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？	4	4.0	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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	4.7	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	18.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

多くの貴重なご意見をありがとうございます。前年度までのユーザー評価によって改善された契約や説明の同意・苦情相談などは、これからもひきつづき訪問時の十分な説明や見やすい位置での表示を継続していきます。改善すべき点として、自立支援の考え方に基づいたサービスの提供について、スタッフ全員でカンファレンスなどを行い、今後のサービスに生かしていきたいと考えています。今後もご利用者様、ご家族様との関わりを大切に、その人らしく暮らしていただけるように支援させて頂き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。		1.6	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。		5.5	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。		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。		3.1	12
6 利用料金が適正なこと。		3.9	11
7 個人情報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。		2.4	13
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.0	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	11.8	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.7	8
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。	■	12.6	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。		5.5	6
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。		2.4	13

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	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	4.4	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	4.4	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？	5	4.3	4.5	4.6
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	5	4.0	4.8	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	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	4.0	4.5	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	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？	3	4.1	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	4.5	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？	3	4.2	4.8	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	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	4.4	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	4.9	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	4.4	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	4.0	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	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？	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	40.0%	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。

訪問看護サービスについてご利用者・ご家族が最も重要だと思ふことが「看護師の知識・技術が高いこと」だということが確認できました。ご利用者・ご家族が希望する生活に近づくため、安心して日々の生活を送ることができるために専門的な看護の知識・技術を提供できるように努めます。看護の知識・技術を向上させるために積極的に研修に参加し日々研鑽していきます。ユーザーとの乖離が大きかった項目は「具合が悪くなった時適切な対応をしてくれますか」「事業者からのサービス全般について満足していますか」でした。それぞれ、訪問看護の役割として重要な項目です。各項目について満足度が上がる対応ができるように全職員で対応していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	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	12
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		6.9	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4 事業所が近くにあること。		4.6	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。		1.5	15
6 利用料金が適正なこと。		5.4	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.3	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		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。	■	10.0	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	11.5	2
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.1	11
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。	■	9.2	6
14 看護師の知識・技術が高いこと。		12.3	1
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.5	2
16 看取りケアができること。		2.3	12

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	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	4.4	4.2	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	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	4.3	5.0	4.6
問5 職員は、約束の時間通りに来ますか？	5	4.0	4.8	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.9	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	4.0	4.8	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.9	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	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	4.1	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	4.8	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	4.6	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.6	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	4.4	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？	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	4.7	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	4.0	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見・ご感想を頂きありがとうございました。嬉しいご意見もたくさん頂きましたので職員に伝えたいと思います。今後は全ての看護師が高い技量と知識でサービスを提供できるよう取り組んでいきます。ユーザー様からのご意見・ご感想を参考により良きサービスに繋げ、今後とも利用者様・家族様にはより一層安心して頂けるサービスを致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。	■	0.0	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		2.9	8
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4 事業所が近くにあること。		2.9	8
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	■	2.9	8
6 利用料金が適正なこと。		2.9	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	2.9	8
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		5.7	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。		14.3	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	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。		2.9	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。		8.6	5
13 緊急時にも対応できること。		14.3	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。		5.7	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.1	1
16 看取りケアができること。		2.9	8

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	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？	5	4.4	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は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.6
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.9	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.9	4.6
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	4.0	4.8	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.9	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	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れますか？	5	4.1	4.7	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	4.9	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	4.5	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	4.4	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	4.4	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	4.6	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	4.0	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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	4.8	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	16	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	87.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

丁寧なご回答に恐縮しつつ拝見いたしました。訪問看護の質の向上に取り組んでまいりました。今回「ケアマネ、先生、訪看、ヘルパー、福祉用具の皆が1つになってみて下さる(略)」「先生と訪看との連携がしっかりとれているため心丈夫」といただきました。不安定な健康状態や重篤な病状の利用者様を介護されるご家族様が、安心して療養できるために、職種や企業の枠を超えた利用者様を見守るチームとしての連携プレイと質向上が求められ、その橋渡し役を期待されているのだと思いました。自社サービスに留まらず全体を俯瞰してサポートできるよう努めてまいります。「自信と誇りをもって頑張れ」温かい言葉にお応えできるよう、精励いたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		2.9	9
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4 事業所が近くにあること。		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。		1.5	13
6 利用料金が適正なこと。		2.9	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.4	7
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	2.9	9
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.3	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	8.8	6
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.4	7
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	14.7	2
13 緊急時にも対応できること。		14.7	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。		10.3	4
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.6	1
16 看取りケアができること。		2.9	9

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361590116	愛知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？	5	4.3	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？	5	4.4	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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	4.3	4.3	4.6
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.3	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
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	4.0	4.2	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.3	4.4	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	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？	2	4.1	4.2	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	1	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	4.5	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？	3	4.4	4.2	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	3.8	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	3	4.1	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	4.0	4.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	1	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？	3	3.9	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様やご家族様が安心して療養生活を送れるように、利用者様の身体の状況についてわかりやすく説明をいたします。また苦情相談窓口などもわかりやすく説明させていただきます。主治医や病院、ケアマネー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いたします。サービス変更のご希望があった場合は、素早く丁寧に対応できるよう努めて参ります。今後も、利用者様やご家族様からのご意見をよく聴き、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。		4.5	11
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	■	6.8	8
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4 事業所が近くにあること。		4.5	11
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.3	14
6 利用料金が適正なこと。		10.2	1
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.3	14
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	5.7	9
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。		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。		10.2	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。		8.0	5
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	5.7	9
13 緊急時にも対応できること。	■	10.2	1
14 看護師の知識・技術が高いこと。		3.4	13
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	10.2	1
16 看取りケアができること。		8.0	5

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	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	4.4	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	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	4.3	4.3	4.6
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.5	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
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	4.0	4.7	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.3	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	4.1	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	4.3	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	4.7	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.3	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	4.4	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？	4	4.2	3.5	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	3.7	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	4.0	4.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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	3.5	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	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	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。

この度は、貴重なご意見等頂き、心より御礼申し上げます。スタッフ全体で、不足点等を改善し、より良い訪問看護サービスが提供できる様、改善してまいります。今後とも、何卒宜しく願い申し上げます。

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		0.0	8
2	■	11.1	3
3		0.0	8
4		0.0	8
5		11.1	3
6		0.0	8
7	■	0.0	8
8	■	11.1	3
9	■	22.2	1
10	■	11.1	3
11		11.1	3
12		22.2	1
13		0.0	8
14		0.0	8
15		0.0	8
16		0.0	8

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

事業者自己評価 ユーザー(利用者)評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.8	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	4.4	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、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.2	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	4.3	4.4	4.6
問5 職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.8	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.5	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	4.0	4.2	4.5
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.7	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	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	4.1	4.1	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	4.5	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	4.4	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	4.1	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	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	4.0	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	4.0	4.2	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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	16	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	80.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	68.8%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

2015年5月に開設し、地域の皆さんに支えられ、1年半を経過しました。初めて取り組んだユーザー評価でした。契約書等初回に説明する項目が低かったですが、日頃の看護実践については皆さんから信頼を寄せていただいている結果として4以上の評価をいただきました。今後、契約書の説明についてもご理解いただけるようスキルアップをしていきたいと思えます。また、学習を力に、情報共有しながら スタッフ一同在宅療養の支えとなるよう頑張っていきます。

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		0.0	16
2	■	7.1	4
3		2.4	11
4		4.8	9
5		7.1	4
6		4.8	9
7		2.4	11
8	■	2.4	11
9		7.1	4
10	■	14.3	1
11		2.4	11
12		7.1	4
13	■	14.3	1
14		7.1	4
15	■	14.3	1
16		2.4	11

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361590272	ピース訪問看護ステーション名東

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.7	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？	4	4.4	4.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	5.0	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	4.3	4.4	4.6
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	5.0	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	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	4.0	4.5	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.3	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	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か？	4	4.1	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	4.0	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.3	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	4.4	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？	4	4.3	4.0	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	3.7	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	4.2	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	4.0	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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？	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	11	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	54.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見を頂きありがとうございます。お客様へのアドバイスや、関係事業所間との連携など不十分な点について、スタッフと共に対処方法について話し合い今後活かしていきます。また、その他のご意見についてもスタッフと情報共有し、今後もお客様が安心して在宅生活を送る為のサポートができるよう、より一層精進致します。

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。		4.2	7
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		4.2	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		4.2	7
4 事業所が近くにあること。		0.0	12
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		8.3	5
6 利用料金が適正なこと。		4.2	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		0.0	12
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12.5	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	0.0	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。		12.5	2
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	8.3	5
13 緊急時にも対応できること。	■	4.2	7
14 看護師の知識・技術が高いこと。		12.5	2
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	25.0	1
16 看取りケアができること。		0.0	12

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 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	4.3	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	4.4	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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	4.3	4.5	4.6
問5	職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	4.0	4.9	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	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	4.0	4.6	4.5
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	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	4.1	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	4.7	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.4	4.5
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	4.4	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	4.3	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	4.0	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	4.2	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	4.0	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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？	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	31.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

御利用者の皆様の貴重な御意見と温かい御言葉を頂きまして大変嬉しく思います。皆様の御言葉に基づき「サービスの変更の申し出があった時に素早く丁寧に対応すること」や「訪問のない日に気を付けることへの助言や支援力を厚くすること」を強化します。また、今以上に、医師やケアマネージャーとの連携を密に行い、各々の看護師の知識技術対応力を高め、安心できる細やかなサービスの実施に心がけていきたいと思っております。そうすることで皆様の体調が改善に向かい、御家族様を含めた皆様の在宅療養が、今後もより安心した穏やかな生活として継続していただけますように、日々努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。	■	0.0	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。		5.1	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		2.6	14
4 事業所が近くにあること。		11.5	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。		10.3	3
6 利用料金が適正なこと。		5.1	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	3.8	10
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		3.8	10
9 担当のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.3	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	12.8	1
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.8	10
12 看護師がよく相談にのってくれること。		3.8	10
13 緊急時にも対応できること。	■	5.1	7
14 看護師の知識・技術が高いこと。		10.3	3
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	10.3	3
16 看取りケアができること。		1.3	15