

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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	4.2	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、“同意なし”に他人へ話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？	5	4.3	4.5	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.7	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.9	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.8	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.0	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したか？	4	4.2	4.6	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.4	4.4
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	4.4	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	4.1	4.2	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	23.8%	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	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	46.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年度も30名の利用者様に評価をお願いしましたが、半数以下の14名の方の回答となってしまいました。多くの利用者様の声を聞くことができない結果となってしまう、事業所としては来年度の大きな課題と考えています。回答いただいた中では、契約時の苦情受付窓口や個人情報についての説明ができていないとの回答がありました。多くの説明の中でも重要なこととして、契約書にマーカーで印をつけるなど、再度見直された時にも重要な説明であることがわかるようにします。また、病気の予防方法について教えてもらっていないのご指摘を受けました。予防看護の重要性について再度周知し、安心して在宅生活を過ごして頂けるよう支援します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		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。		5.7	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4 事業所が近くにあること。		5.7	7
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		3.8	10
6 利用料金が適正なこと。		1.9	13
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.7	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。		1.9	13
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	9.4	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	13.2	2
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.8	10
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	11.3	3
13 緊急時にも対応できること。	■	15.1	1
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。	■	11.3	3
16 看取りケアができること。		3.8	10

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価		
		自社結果	全体平均	
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.0	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	3.6	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.5
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.6	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	4.8	4.7
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.6	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.6	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.0	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したか？	4	4.2	4.6	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.6	4.5	4.4
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、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.1	4.3	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	4.1	4.2	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様からの評価の声を聞け、大変参考になりました。今回の結果を真摯に受け止め、サービス内容を見直し改善していこうと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		7.9	5
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4 事業所が近くにあること。		7.9	5
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		3.0	12
6 利用料金が適正なこと。		2.0	13
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.9	9
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	7.9	5
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.9	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	6.9	8
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.0	11
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	9.9	3
13 緊急時にも対応できること。	■	8.9	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。		5.9	9
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.8	1
16 看取りケアができること。		1.0	14

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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	4.8	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.8	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	4.8	4.6
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.9	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.9	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.0	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したか？	4	4.2	4.8	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.6	4.5	4.4
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	4.4	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	4.1	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

評価結果より、医師やケアマネージャーとの連携、緊急時の素早い対応が大切だと確認できました。今後の運営内容に反映させ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。		5.1	10
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		8.5	5
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.9	15
4 事業所が近くにあること。		6.0	8
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		7.7	6
6 利用料金が適正なこと。		4.3	13
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.1	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	7
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。	■	12.8	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	9.4	2
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	2.6	14
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	5.1	10
13 緊急時にも対応できること。		9.4	2
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。	■	9.4	2
16 看取りケアができること。		0.9	15

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2
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
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
問4 現在利用している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
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9
問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
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
問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
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.1
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	4.0
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.2
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6
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
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	4.4
問16 職員は、訪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	4.1
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	4	4.1
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	4.1
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

【第1から4の設問】について、契約時に説明をしている内容で、説明事項も多く記憶に残りにくいことが考えられました。訪問開始時などは特に意識して契約内容についての説明をその都度行っていきます。【問9相談の対応】【問13医師との報告連絡】について、行っているがその後のフィードバックが少なく利用者に伝わっていないのではと意見がありました。相談を受けたことをどこに連絡し相手から「こういう返事が来ていますよ」とその後の対応も利用者にわかりやすく伝えていくようにいたします。【問19自立支援に基づくサービスについて】スモールステップでの目標設定とできていることや強みを活かした関わりをしていきます。

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	14
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		5.8	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4 事業所が近くにあること。		4.1	10
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		3.3	11
6 利用料金が適正なこと。		3.3	11
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.0	8
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	9.9	5
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.1	6
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	10.7	4
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		2.5	13
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	14.9	1
13 緊急時にも対応できること。	■	11.6	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。		5.0	8
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.2	2
16 看取りケアができること。		0.8	14

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360190199	エム・ケア訪問看護ステーション

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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	4.1	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	4.6	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.7	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.1	4.5	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.0	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したか？	5	4.2	4.6	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.4	4.4
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	4.4	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	4.1	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

日々の訪問サービスの評価に関しては高い評価を頂いていると思います。サービス導入時の契約書や重要事項説明書の内容に関しては、他の評価より一部低めの評価を頂いている所がありますが説明内容が難しいこと、訪問サービス導入時の慣れない中での説明の為記憶に残りにくい事があると思います。改善としては、日々のケアの会話の中で話すタイミングのある時に再度説明をさせて頂くようにしていきたいと思います。満足を受けている評価コメントを多くいただき大変有難いですが、これに甘んじることなくスタッフ一同利用者さんの満足度を更に上げていけるよう、より良い人生を送るサポートが少しでも出来る様精進していきたいと思っています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.8	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。	■	3.1	12
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。		2.4	13
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.7	9
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	9
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		6.3	8
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	14.2	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	11.0	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.7	5
12 看護師がよく相談にのってくれること。		11.0	3
13 緊急時にも対応できること。	■	7.1	7
14 看護師の知識・技術が高いこと。		7.9	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.2	1
16 看取りケアができること。		0.0	15

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価		
		自社結果	全体平均	
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.4	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	4.4	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.5
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.4	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.5	4.7
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4.0	4.5	4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.2	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.4	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.0	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	4.1	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	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	4.6	4.3	4.4
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	4.4	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	4.1	4.2	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
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	4.1	4.3	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.0	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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。

事業者と利用者の重要度について、一番に考える点に違いがありました。この点については、一番に考えるニーズを理解し、そこにアプローチを行う必要があります。今回「対応について安心感、信頼感があること」が、重要視されていたことから、スタッフ周知するとともにケアの際十分に配慮する。(ご本人様、ご家族様が不安を感じられないよう)

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		7.3	5
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		9.1	3
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		5.5	8
4 事業所が近くにあること。		3.6	12
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		1.8	13
6 利用料金が適正なこと。		7.3	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.5	8
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	9.1	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。		5.5	8
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	14.5	1
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		1.8	13
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	1.8	13
13 緊急時にも対応できること。		7.3	5
14 看護師の知識・技術が高いこと。	■	5.5	8
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.7	2
16 看取りケアができること。		1.8	13

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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	4.2	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	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	4.4	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	4.8	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	5.0	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.9	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	3	4.0	4.9	4.6
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.9	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	3	4.1	4.9	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.0	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したか？	4	4.2	4.9	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.6	4.9	4.4
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	4.4	5.0	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4.5	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.7	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.8	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

昨年度、全体平均より下回った「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項目については平均以上の高評価を頂くことができました。「訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれる」項目では3点以下が3名あり、意識して助言することで利用者様、ご家族の不安の軽減に努めて参りたいと思います。自己評価では重要と思う5項目に「緊急時にも対応できること」を挙げていみせんでしたが利用者様は望んでいました。24時間登録数も50%を上回ってきましたが、契約時より早急に対応し安心していただけるよう努め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。		0.8	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		5.0	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.8	15
4 事業所が近くにあること。		5.0	7
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		5.0	7
6 利用料金が適正なこと。		5.0	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.2	11
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		4.2	11
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	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。	■	12.5	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。		4.2	11
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	11.7	3
13 緊急時にも対応できること。		10.8	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。	■	6.7	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.5	1
16 看取りケアができること。		1.7	14

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360390013	愛生訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.1	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	4.1	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	4.5	4.5
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	5	3.9	4.5	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	4.7
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4.0	4.3	4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.5	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.1	4.6	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.0	4.4	4.4
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0	4.4	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.2	4.5	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.2	4.4
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	4.4	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	4.1	4.4	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.1	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	4.1	4.4	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.3	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	23.1%	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。

利用者の評価が平均点を下回っている項目 ①重要事項説明・契約に関するもの ②訪問における基本的姿勢 ③状態の説明や対応・医師との連携 <input type="checkbox"/> 改善にむけての方策 ①重要事項説明・契約の際は常に丁寧なわかりやすく説明することを担当者に指導する。また説明を受ける利

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		8.3	3
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4 事業所が近くにあること。		7.3	5
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.6	12
6 利用料金が適正なこと。		3.7	13
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.5	11
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		8.3	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。	■	9.2	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	6.4	9
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.3	5
12 看護師がよく相談にのってくれること。		7.3	5
13 緊急時にも対応できること。	■	6.4	9
14 看護師の知識・技術が高いこと。	■	7.3	5
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。		0.9	15

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360390021	北医療生協訪問看護ステーション

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	3.5	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	4.2	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	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.8	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	4.5	4.6
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.7	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.0	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したか？	4	4.2	4.6	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.5	4.4
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？	5	4.4	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	4.1	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

調査結果は、おおむね全体平均と変わらぬ評価をいただきました。契約書、特に苦情窓口につきましては、よりわかりやすい丁寧な説明を心掛けます。病気予防や自立支援の視点につきましては、学習を重ね、より介護予防を重視した看護、サービスの提供に心掛けます。自由記載欄では、より専門的な視点でのアドバイスや不安緩和の支援に評価と期待を寄せられていますので、これからも皆様が安心して在宅生活が遅れるようにスタッフ一同より一層努力してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	16
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		8.4	6
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.1	14
4 事業所が近くにあること。		8.4	6
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		3.2	11
6 利用料金が適正なこと。		2.1	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.1	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		6.3	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。	■	9.5	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	9.5	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.3	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	9.5	3
13 緊急時にも対応できること。	■	10.5	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。		7.4	8
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.7	1
16 看取りケアができること。		1.1	14

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3
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
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.7
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.0	4.5
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.7
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.4
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
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	4.4	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	4.1	4.4
問17 サービスを利用することで、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
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	4.1	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

今回の評価は前年度と比較し平均値とは言うものの若干低下していました。要因は、契約時の相談苦情窓口や個人情報についての評価が平均値となり、前年度と比較すると下がっていました。契約は訪問開始前の最重要な部分としてとらえていますが、退院直後の契約がほとんどであり、在宅医など他業者の契約と重なることが多くあります。契約書説明の際はわかりやすい説明は心がけていますが、退院直後の混乱の中での契約は説明を受けた認識にはならないため、結果、今回の評価につながっているのだと考えます。今後の契約の在り方については、訪問開始前に契約の時間をとるなどの配慮し、個人情報については特に十分な説明をおこなってまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		3.2	10
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		9.6	4
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.8	16
4 事業所が近くにあること。		8.8	6
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		3.2	10
6 利用料金が適正なこと。		1.6	14
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.2	10
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		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。		12.8	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	9.6	4
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	2.4	13
12 看護師がよく相談にのってくれること。		12.8	2
13 緊急時にも対応できること。	■	4.0	9
14 看護師の知識・技術が高いこと。	■	5.6	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.0	1
16 看取りケアができること。		1.6	14

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	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？	3	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	5.0	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	5.0	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.9	4.7
問7	身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	4.8	4.6
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.8	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.0	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	5.0	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.7	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.6	4.9	4.4
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	4.4	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	4.1	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	4.4
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	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.8	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

今年度のユーザー様の評価では昨年、ご指摘頂き改善していくと目標に挙げました苦情窓口についての説明を分かりやすく丁寧にすることを心掛け実施してまいりましたが変化しておりませんでした。引き続き取り組んでまいり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。		3.3	10
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4 事業所が近くにあること。		6.7	7
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		5.0	8
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。		1.7	13
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		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。	■	10.0	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	10.0	4
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		11.7	2
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	10.0	4
13 緊急時にも対応できること。	■	11.7	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。		3.3	10
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.0	1
16 看取りケアができること。		1.7	13

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 全
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	4.2	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	4.1	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	4.1	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	4.6	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.7	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.5	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4.0	4.6	4.6
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.6	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.7	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	3	4.0	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したか？	5	4.2	4.6	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.4	4.4
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？	5	4.4	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	4.1	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	4.7	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

評価点が低かった項目の苦情窓口については、契約時だけでなく、訪問時にも担当看護師より、ゆっくりとわかりやすく窓口の説明をし苦情があれば遠慮なく伝えていただける様にしたいと思います。また、サービス変更の申し出があった場合は、サービス内容を確認し、利用者様のニーズに合わせたサービスが提供できるように、看護師のアセスメント力を向上させていきます。訪問時の状態を同居・別居家族にかかわらず主介護者に報告し、訪問日以外の日に気を付けていただきたいこと、注意点などをアドバイスし安心して療養生活が送れるように支援させていただきます。今後も、いただいた評価結果をもとに質の高いケアを目指し、日々努力していきます。

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	16
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	■	7.9	5
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。	■	2.0	15
4 事業所が近くにあること。		6.9	6
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		3.0	12
6 利用料金が適正なこと。		5.0	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.0	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。	■	6.9	6
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.9	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	8.9	4
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.9	10
12 看護師がよく相談にのってくれること。		9.9	3
13 緊急時にも対応できること。		6.9	6
14 看護師の知識・技術が高いこと。		6.9	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。		12.9	1
16 看取りケアができること。		3.0	12

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360590018	珪山会大門訪問看護ステーション

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	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？	3	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	4.6	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.8	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	4.5	4.6
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.8	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.1	4.6	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	3	4.0	4.5	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	4.0	4.6	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.8	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.5	4.4
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	4.4	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	4.1	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	4.4
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	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

多数のご意見、ご指摘を頂戴しましてありがとうございました。若いスタッフも多いため、至らない点も多いかと思いますが、事業所内での勉強会や外部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、支援していきたいと思っております。また、地域包括ケアの一翼を担えるよう、在宅医やケアマネ等との連携には、引き続き力を入れて取り組んでまいります。昨年度の評価結果では、概ね良好な評価を頂けておりましたが、契約書、苦情相談窓口の説明では、まだ分かりにくいところのご意見もございました。皆様にご理解いただける説明を目指して、重点的に取り組みを実施していきます。これからも、宜しくお願ひ致します。

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。		4.3	11
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		6.4	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		4.3	11
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。		4.3	11
6 利用料金が適正なこと。		3.5	14
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.5	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。	■	7.1	6
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	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。	■	9.2	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.0	10
12 看護師がよく相談にのってくれること。		11.3	2
13 緊急時にも対応できること。	■	9.2	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。	■	5.7	8
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。		12.1	1
16 看取りケアができること。		0.0	16

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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	4.2	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？	5	4.3	4.6	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.7	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.7	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.0	4.3	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.7	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.7	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.7	4.4
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？	5	4.4	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	4.1	4.5	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	20.7%	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	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。

評価結果で特に御利用者様より個人情報取り扱いや苦情窓口などの説明が分かりにくいのご指摘を頂いたことに契約時の説明が不足していたことを反省しております。訪問看護の取り掛かりの重要な契約についてはマーカーを引くなど分かりやすい方法で丁寧な説明を心がけていくようにまいります。また主治医をはじめ各担当機関との密な連携を図り適切、かつ的確に丁寧な対応を行い御利用者様、御家族様が不安なく安心して療養でき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 口こみで評判が良いと言われていること。		0.9	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		7.3	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。		4.5	10
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		3.6	11
6 利用料金が適正なこと。		3.6	11
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.5	8
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	3.6	11
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.9	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	10.0	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。		5.5	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	10.9	1
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。		10.0	4
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	10.9	1
16 看取りケアができること。		1.8	14

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360590034	ますこ訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2
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
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
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9
問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
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
問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
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1
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	4.0
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6
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
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4
問16 職員は、訪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	4.1
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	4	4.1
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	4.1
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

契約書や重要事項説明書などの説明については、色々なサービスが入ることで混乱があるかも知れない。そのため、落ち着いた頃にも、確認の意味で説明していくようにしていきたい。利用者本人はおおむね良い評価であるが、同居の家族、別居の家族になるほど評価が下がるのは、残念である。そのため、しっかりと利用者本人だけでなく家族の問題としてとらえ、家族との話し合いを持ちながら訪問をしていきたい。言葉遣いや身だしなみ、分かりやすい説明にについては、院内の勉強会や訪問看護での伝達講習などで自己研磨していきたい。今後も利用者や家族に寄り添って訪問していきたい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.7	12
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		5.2	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	13
4 事業所が近くにあること。		3.5	10
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		0.0	13
6 利用料金が適正なこと。		0.0	13
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.6	11
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	4.3	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。	■	11.3	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	13.9	2
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.2	7
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	13.9	2
13 緊急時にも対応できること。		12.2	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。		8.7	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.4	1
16 看取りケアができること。		0.0	13

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360590307	訪問看護ステーション 咲花

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	---	4.2	* 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	* 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	* 4.2
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	* 4.5
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	---	3.9	* 4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.1	* 4.7
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	---	4.0	* 4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	---	4.3	* 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？	---	4.1	* 4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	---	4.0	* 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したか？	---	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？	---	4.6	* 4.4
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？	---	4.4	* 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？	---	4.1	* 4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	---	4.1	* 4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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？	---	4.1	* 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？	---	3.9	* 4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	4.0	* 4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	28	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	0	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	0.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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	4.2	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	4.4	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	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業者の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.6	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.7	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	3	4.0	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したか？	4	4.2	4.6	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.3	4.4
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？	4	4.4	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	4.1	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	4.4
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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

利用者の皆様からの評価を受け、改めて訪問看護の重要性を感じています。契約時の重要事項や苦情の窓口、個人情報に関する説明は、マーカーを使用しわかりやすい工夫と、理解頂けたかの確認をしながら行っていきます。担当者が約束の時間に間に合わない場合は速やかに連絡し、利用者様をお待たせしないよう努めていきます。またケアマネや主治医と連携を図り、相談や報告を行うことでスムーズな調整を図っていきます。訪問看護という専門性を生かし、予防的な観点からの助言や病状に対する不安内容を把握・対応していくことで、安心して過ごせる環境を提供していきます。日々の看護ケアのアウトカム評価を行い、質向上に努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		3.8	12
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		5.7	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。		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。		2.8	13
6 利用料金が適正なこと。		4.7	11
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.8	13
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		5.7	9
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	7.5	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	12.3	2
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.6	7
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	7.5	5
13 緊急時にも対応できること。	■	9.4	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。		8.5	4
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.2	1
16 看取りケアができること。		1.9	15

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360690198	新栄訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価		
		自社結果	全体平均	
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	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	3.1	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？	3	4.4	3.5	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？	3	4.3	3.9	4.5
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	2	3.9	3.7	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？	2	4.1	4.0	4.7
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	3	4.0	3.6	4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.3	3.9	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	3	4.1	3.9	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.0	3.4	4.4
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	2	4.0	3.8	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	3	4.2	4.1	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	3.8	4.4
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	3.7	4.5
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	3.8	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	4.1	3.4	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	3	4.1	3.7	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	4.1	3.6	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	3.6	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	3.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	53.7%	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	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	72.4%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>ユーザー様からのご意見を真摯に受け止め、メンタル面でのケアに対応できるよう努力していききたいと思います</p>
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.1	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		6.7	5
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.1	15
4 事業所が近くにあること。		6.7	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。		5.6	10
6 利用料金が適正なこと。		6.7	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.4	11
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	2.2	14
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		6.7	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	11.1	2
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.4	11
12 看護師がよく相談にのってくれること。		6.7	5
13 緊急時にも対応できること。	■	13.3	1
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。	■	11.1	2
16 看取りケアができること。		3.3	13

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360790014	かわな訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2
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
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
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9
問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
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
問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
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1
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	4.0
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.6
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
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4
問16 職員は、訪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	4.1
問17 サービスを利用することで、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
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	4.1
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

新人NSの教育指導を高める。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.9	13
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	■	9.3	4
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.9	13
4 事業所が近くにあること。		5.6	7
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.8	9
6 利用料金が適正なこと。		0.9	13
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.8	9
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	4.7	8
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	9.3	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	16.8	1
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		2.8	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。		8.4	6
13 緊急時にも対応できること。		15.0	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。		0.9	13
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.9	2
16 看取りケアができること。		2.8	9

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 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	4.2	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、“同意なし”に他人へ話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	4.7	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.5	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.7	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.0	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したか？	4	4.2	4.6	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.6	4.4
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	4.4	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	4.1	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.1	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

訪問のない日の助言や健康に対しての不安が軽減されているかとの設問に対しては、自社評価より低い状況を踏まえて今後も在宅生活が継続できるように予測予防の視点も含んだ相談指導を提供時に行います。そしてかかりつけ医への報告や連絡をしっかりと取り、特に大病院などの主治医は地域連携室との連携を密に取りながら支援していきます。また事業所のスタッフ全員が同レベルのサービス提供ができる様に日々の研修や自己研鑽などに努めて皆様が安心して在宅療養が送れるように支援していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		2.9	11
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		4.9	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。		2.9	11
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		5.8	7
6 利用料金が適正なこと。		2.9	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	2.9	11
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		7.8	5
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.7	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	12.6	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。		4.9	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。		12.6	1
13 緊急時にも対応できること。	■	5.8	7
14 看護師の知識・技術が高いこと。		7.8	5
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。		12.6	1
16 看取りケアができること。	■	1.9	15

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360890012	訪問看護ステーション サルビア

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	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	4.2	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.7	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.6	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	4.2	4.6
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	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？	4	4.1	4.4	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.0	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	4.5	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.2	4.5	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.2	4.4
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？	4	4.4	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	4.1	4.1	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	41.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

苦情窓口の説明が家族より本人の評価が低かった。改善策として契約時に利用者の状況に合わせた説明を行う。不満や苦情の対応の評価が低い。毎月一定の時期に事業者の担当者がサービスに対して不安や困っていることがないかを聞き細やかな対応を心がけていく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		3.0	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。	■	6.0	6
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4 事業所が近くにあること。		9.0	4
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	■	6.0	6
6 利用料金が適正なこと。		5.0	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.0	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。		6.0	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。		13.0	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	12.0	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.0	12
12 看護師がよく相談にのってくれること。		8.0	5
13 緊急時にも対応できること。	■	5.0	9
14 看護師の知識・技術が高いこと。		4.0	12
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.0	1
16 看取りケアができること。		1.0	15

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価		
		自社結果	全体平均	
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.1	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、“同意なし”に他人へ話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	4.8	4.5
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.6	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	4.6	4.7
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.9	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.6	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.0	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したか？	4	4.2	4.7	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.6	4.5	4.4
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	4.4	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	4.1	4.2	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.6	4.4
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	4.1	4.4	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

今回の結果で、予定の看護計画をそのまま実施するだけでなく、状況の変化に応じて対応をするためには看護師の知識・技術の向上とケアマネジャーや主治医との連携が重要だとのご意見を頂きました。状況変化にすぐに対応できるようにアセスメント能力、知識・技術の向上のための自己研鑽や事業所内での研修など引き続き行っていきます。また自宅療養を希望される方々や介護をされる方々が、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環境が維持でき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 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	16
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		5.2	8
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		2.1	13
4 事業所が近くにあること。		5.2	8
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		3.1	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。		1.0	14
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		6.2	7
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	8.2	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	11.3	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。		5.2	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	11.3	2
13 緊急時にも対応できること。		9.3	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。	■	7.2	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	19.6	1
16 看取りケアができること。		1.0	14

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360890103	ピース訪問看護ステーション瑞穂

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全
社 体
結 平
果 均
自 全
社 体
結 平
果 均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.9	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.8	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.9	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	4.8	4.6
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.8	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.0	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	4.9	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.4	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.1	4.4
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	4.4	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	4.1	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

<ポイントが低かった項目について>①ご契約時の苦情相談窓口についての説明:初回お会いした時のイメージが荒ただしく、別居のご家族で契約時にお会いできていないと説明不足となっている→その都度説明。②スタッフの訪問の無い日に気をつける事の助言について:本人説明も別居家族までは届いておらず→お会いした時にケアや指導内容について説明③かかりつけ医への相談報告ができると感じるか:具体的にこういう内容を先生に報告していると安心できるような声掛けが必要。<ポイントが高い項目について>①時間通りに来る②言葉遣いや身だしなみが良い③気軽に相談できる④相談に適切に対応⑤処置の手際が良い→弊社理念が浸透している

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		6.8	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.8	14
4 事業所が近くにあること。		5.1	11
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		6.8	7
6 利用料金が適正なこと。		7.6	6
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		8.5	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。	■	8.5	3
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.9	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	5.9	10
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	6.8	7
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	8.5	3
13 緊急時にも対応できること。		3.4	13
14 看護師の知識・技術が高いこと。		5.1	11
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.4	1
16 看取りケアができること。		0.0	15

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 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	4.2	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	4.2	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	4.8	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.9	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.9	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.9	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.9	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.0	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	4.9	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.9	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.6	4.4	4.4
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？	5	4.4	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	4.1	4.2	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.6	4.4
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	4.1	4.8	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

評価項目に関しては、利用者様評価と事業所評価にほぼ差が無い状態で、全体平均を上回る結果となりましたので、このまま維持、向上を目指していきたいと思っております。また、自由記載も、良いコメントを頂き、感謝しております。しかし、中には不安な気持ちを表出しているコメントもあった為、皆さまに安心して頂けるように働きかけていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.6	14
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		5.6	6
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.6	14
4 事業所が近くにあること。		3.2	13
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		5.6	6
6 利用料金が適正なこと。		4.0	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.8	9
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		4.8	9
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	13.7	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	12.1	2
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.9	5
12 看護師がよく相談にのってくれること。		10.5	4
13 緊急時にも対応できること。	■	5.6	6
14 看護師の知識・技術が高いこと。	■	4.8	9
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.1	2
16 看取りケアができること。		0.8	16

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 均

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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	4.2	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	4.5	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.5	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.7	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.0	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したか？	5	4.2	4.7	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.6	4.4
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	4.4	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	4.1	4.5	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.7	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

<p>昨年の評価から、別居の家族の方にも内容が判りやすいよう、記録や定期的な連絡など工夫してきました。契約書等説明もより判りやすく努力していきたいと思ひます。評価をふまえ利用者様への日常の看護の中で具体的にし、安心して療養していただけるよう努めます。</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	16
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	■	3.6	11
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。		7.2	6
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.3	10
6 利用料金が適正なこと。		5.8	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.8	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。		5.1	9
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.4	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	14.5	1
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		2.2	15
12 看護師がよく相談にのってくれること。		8.0	5
13 緊急時にも対応できること。	■	10.1	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。		3.6	11
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.8	2
16 看取りケアができること。	■	2.9	14

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価		
		自社結果	全体平均	
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.1	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	3.9	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？	4	4.3	4.5	4.5
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.7	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.7
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	4.4	4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.5	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.0	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したか？	4	4.2	4.3	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.6	4.3	4.4
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	4.4	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	4.1	4.1	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	4.1	4.1	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.1	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価では、全体評価と昨年度の結果より低い評価となってしまいました。評価の低かった項目の中で「ご利用者様に対する対応」「主治医とケアマネジャーとの連携」を課題として、スタッフ全員で改善に取り組めます。ご利用者様に対しては、より身体状況のわかりやすい説明や状態に合わせた適切な対応や助言ができるように努めます。そのために、計画的な勉強会等により知識や技術を向上させ対応すること、個々に合わせたわかりやすい説明と助言に心がけます。連携については、必要時には速やかに主治医やケアマネジャーへ連絡し、対応することを徹底します。そして、ユーザー様に満足いただける訪問看護の提供を目指します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.8	16
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	■	4.9	8
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.6	15
4 事業所が近くにあること。		7.3	5
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.1	11
6 利用料金が適正なこと。		6.5	6
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.3	13
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		4.1	11
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		13.0	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	8.9	4
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.9	8
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。	■	4.9	8
14 看護師の知識・技術が高いこと。		6.5	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.0	2
16 看取りケアができること。		2.4	14

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 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	4.2	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	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	4.5	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.7	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.7	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	4.9	4.6
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.5	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.0	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したか？	5	4.2	4.8	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.6	4.4
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	4.4	4.9	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.1	4.6	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.7	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

苦情相談窓口や個人情報の取り扱いについて分かりやすく説明してまいりましたが、まだまだ不十分という結果を頂きました。今後訪問時に、相談しやすい環境づくり、相談窓口があることを伝えていきます。今回のアンケートの結果でサービスを利用及び提供するにあたり、担当ケアマネジャーや主治医との連携はお互いに大切かつ重要であることが一致し、より一層の連携を行ってまいります。緊急対応や看取りは関心の薄さがありましたが、今後の課題でもある看取りに対しては、在宅での看取りができること、緊急時の対応も24時間電話と訪問対応ができることを再度情報提供し、安心して在宅療養生活がい送れる様に支援していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	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。		1.2	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。		4.7	10
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		2.4	12
4 事業所が近くにあること。		1.2	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。		8.2	5
6 利用料金が適正なこと。		1.2	13
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		7.1	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。		10.6	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。	■	12.9	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	11.8	2
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.2	5
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	8.2	5
13 緊急時にも対応できること。	■	4.7	10
14 看護師の知識・技術が高いこと。		8.2	5
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	9.4	4
16 看取りケアができること。		0.0	16

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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	4.2	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	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	4.1	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	4.7	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.7	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.5	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.0	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	4.5	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.3	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.4	4.4
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？	5	4.4	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	4.1	4.2	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見をありがとうございます。サービスを利用していただくことで、在宅で療養される方の不安を少しでも軽減していけたらと思います。訪問時間の遅刻などご迷惑をおかけすることもあります。勤務など調整し注意していきたいと思っております。訪問スタッフの固定などは、緊急時などの対応も含め、当ステーションでは対応していないのが現状です。スタッフ同士の情報共有をしっかり行っていきたいと思っております。医療依存度が高い利用者様、家族も安心して在宅で生活できるよう、スタッフ一同、研修などへの参加も行いスキルアップに努めていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.9	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		2.6	13
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		2.6	13
4 事業所が近くにあること。		8.8	5
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.4	8
6 利用料金が適正なこと。		4.4	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.4	8
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		4.4	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。		12.3	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	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。		7.0	6
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	14.9	1
13 緊急時にも対応できること。	■	6.1	7
14 看護師の知識・技術が高いこと。	■	4.4	8
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.3	2
16 看取りケアができること。		0.0	16

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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	4.2	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	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	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	4.4	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.6	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	4.5	4.6
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.6	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.1	4.6	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.0	4.4	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0	4.5	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.2	4.6	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.3	4.4
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	4.4	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	4.1	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

今回の評価を受けて、契約・重要事項説明などの評価が他よりも低い。出来ていると思っていたが実際十分でなかった。有るならば、契約時にもう少しわかりやす説明する必要がある。きちんと説明し理解していただけたかを確認することはサービスを利用して頂くなかでも大切な事である。全体的には良い評価もあり、今回の評価の結果を再確認・改善していき利用者様・ご家族様が望まれる在宅生活を送れる様支援していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	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。		4.5	9
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.8	13
4 事業所が近くにあること。		0.9	15
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		7.1	6
6 利用料金が適正なこと。		3.6	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.6	11
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	6.3	7
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	15.2	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	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。		8.9	5
12 看護師がよく相談にのってくれること。		9.8	3
13 緊急時にも対応できること。	■	5.4	8
14 看護師の知識・技術が高いこと。		4.5	9
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。		0.0	16

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361090174	ピース訪問看護ステーション

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.7	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.9	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.7	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.5	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.0	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	4.4	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.5	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.6	4.4	4.4
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？	5	4.4	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	4.1	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	18.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

担当ケアマネジャーとの十分な連携が取れている事を求めている事が分かりました。事業所内では意識してはいますが現状に満足することなく、今後とも十分連携が取れるようスタッフ一人一人が声を掛け合い改善していけたらと思います。不満や苦情の対応を早急に行い、お客様の意見を真摯に受け止め改善していければと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.1	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		3.3	12
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		2.2	13
4 事業所が近くにあること。	■	4.3	10
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	■	8.7	5
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。		4.3	10
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		12.0	1
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		12.0	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		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。		7.6	7
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。		5.4	8
14 看護師の知識・技術が高いこと。	■	2.2	13
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	10.9	3
16 看取りケアができること。		1.1	15

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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	4.2	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	3.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	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	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.3	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.5	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	4.3	4.6
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	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？	4	4.1	4.6	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.0	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	4.5	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.6	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.4	4.4
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	4.4	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	4.1	4.2	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

回収率が想定より低く配布時期に余裕がなく十分な説明ができなかったと考えられる。高齢利用者家族様にもわかりやすいような説明に努める。時間通りの訪問ができていないとの評価について、待っておられる利用者家族様の心情を考えできるだけ限り時間通りの訪問を心掛ける。契約時は伝える情報が多いため十分な理解を得られにくい。項目ごとに対象者の理解度を確かめながら契約をすすめていく。自由記載の内容については利用者様の訪問看護師への期待が込められており、その思いを真摯に受け止め、今後も信頼と安心を届けられるよう心掛けていきたい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.1	14
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		5.6	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.1	14
4 事業所が近くにあること。		6.7	6
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		9.0	5
6 利用料金が適正なこと。		4.5	10
7 個人情報を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。		5.6	7
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.2	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	3.4	13
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。		11.2	2
13 緊急時にも対応できること。	■	10.1	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。	■	5.6	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.6	1
16 看取りケアができること。		1.1	14

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.2
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
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
問4 現在利用している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
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.8
問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
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	4.4
問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
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.5
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	4.0	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
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.6	4.3
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
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	4.4	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	4.1	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.2
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	4.1	4.5
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

サービス内容に対して、御家族様からの評価は、高く頂いていますが、御本人様の評価が、自社評価より低い項目がありました。今後は、利用者様への病状管理への対応を、より丁寧に説明する事で、不安軽減に繋がり、満足度が向上出来るよう努めて参ります。病状のアセスメントやリスク管理などしっかり行い、タイムリーな医療連携を目指し、予防的に対応していく訪問看護の役割りを発揮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。		1.1	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		6.8	6
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		6.8	6
4 事業所が近くにあること。		9.1	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。		4.5	11
6 利用料金が適正なこと。		4.5	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	4.5	11
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	6.8	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。		11.4	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	9.1	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.7	10
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	8.0	5
13 緊急時にも対応できること。		6.8	6
14 看護師の知識・技術が高いこと。		3.4	14
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.4	1
16 看取りケアができること。		0.0	16

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361190081	訪問看護ステーション 小碓

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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	3.9
問4 現在利用している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	4.5
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.5
問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
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
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.4
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.0	4.3
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
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.3
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.6	4.4
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
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	4.4	4.8
問16 職員は、訪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	4.1	4.2
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	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	4.1	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.1

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	71.4%	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	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	43.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重な意見を頂きありがとうございます。昨年度より上回る評価を頂きましたが、「苦情受付窓口等の説明と個人情報取り扱い」の項目が依然として低く、ご理解を確認しながら分かりやすい説明を心がけます。記入者別でご家族様より「訪問時間の厳守」「気軽に相談できる雰囲気作り」「病気を予防する方法」「訪問のない日に気を付けることへの助言や健康に対して不安が軽減できること」等の項目で低い評価を頂きました。ご利用者様とご家族様が安心して療養生活を過ごせるよう、ご不安な事を確認して、全職員が分かりやすい説明と安心感・信頼感のある対応に努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.8	13
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		3.6	11
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4 事業所が近くにあること。		12.5	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。		5.4	9
6 利用料金が適正なこと。		5.4	9
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		12.5	2
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		1.8	13
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	14.3	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	7.1	6
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.6	11
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	8.9	4
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。	■	7.1	6
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29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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？	4	4.2	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	4.1	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	4.1	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	4.5	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.8	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	4.5	4.6
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.6	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.6	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.0	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したか？	4	4.2	4.8	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.5	4.4
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	4.4	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	4.1	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	9.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見・ご感想を頂き、職員一同嬉しく思い、感謝申し上げます。昨年まで全体平均より低かった「契約書・重要事項説明書」「苦情窓口」が今回上回り、今後もわかり易い説明に努めていきます。「個人情報の取り扱い」に関しては、その都度(サマリー作成時・他のサービスとの連携時など)利用者様に声かけを行います。「わかりやすい説明」「ケアマネとの連携」「健康に対しての不安の軽減」に関しては、日々のケアで利用者様・ご家族様の想いの傾聴に努め、ケアマネと連携しサービスの改善につなげていきます。また看護計画書に盛り込み、適切な言葉を用いてわかりやすく提示し安心して頂けるよう職員一丸となって取り組んでまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		2.9	11
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		2.9	11
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。		7.8	5
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		1.9	13
6 利用料金が適正なこと。		4.9	9
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.0	14
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		4.9	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。	■	8.7	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	7.8	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。		6.8	7
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	13.6	2
13 緊急時にも対応できること。		13.6	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。	■	6.8	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.6	1
16 看取りケアができること。		1.0	14

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 全
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	4.2	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	4.2	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	4.6	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	4.7	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.7	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	4.7
問7	身体状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	4.8	4.6
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.9	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	5.0	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.0	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したか？	4	4.2	5.0	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.6	4.8	4.4
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	4.4	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	4.1	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.7	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	4.1	4.8	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.8	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	24.8%	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。

主治医、ケアマネジャー、他事業所と密な連携をはかり、ご利用者、ご家族様が望まれる生活が安心してできるように支援していきます。その為に要点を押さえた報告や説明を心がけます。また、ご利用者様や主治医等に説明、報告を行った場合は、説明したことがきちんと伝わったか確認をするようにしていきます。重要事項や契約書の説明、苦情相談の窓口については、利用開始時だけではなく、利用後にも説明する機会を引き続き、設けていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	16
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		6.1	6
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.9	14
4 事業所が近くにあること。		6.1	6
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.6	11
6 利用料金が適正なこと。		2.6	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.9	14
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	3.5	10
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		14.9	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	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	8
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。		5.3	8
14 看護師の知識・技術が高いこと。	■	7.0	5
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.8	2
16 看取りケアができること。		1.8	13

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自 全 ユーザー 全
社 体 ユーザー 全
結 平 社 平
果 均 結 均
果 果 果 果

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.7	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	4.2	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	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業者の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.6	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.7
問7	身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	4.3	4.6
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.5	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.4	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	3	4.0	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	4.4	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.6	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.6	4.5	4.4
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	4.4	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	4.1	4.1	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

医療連携はもちろんのこと、ケアマネジャーさんやヘルパーさん、デイサービスなど、ご利用者様に関わる多職種との連携を強化し、安心してご自宅で過ごしていただける環境を整えられるよう努力してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	16
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		4.4	8
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.1	13
4 事業所が近くにあること。		7.7	6
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		3.3	9
6 利用料金が適正なこと。		2.2	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.1	13
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		5.5	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。		13.2	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	9.9	5
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.3	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	14.3	2
13 緊急時にも対応できること。	■	12.1	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。	■	2.2	11
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.7	1
16 看取りケアができること。		1.1	13

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361290063	大同訪問看護ステーション

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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	4.0	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	4.5	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？	3	4.3	4.6	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.8	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.6	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	3	4.0	4.6	4.6
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.6	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.7	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	3	4.0	4.6	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	4.0	4.5	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.6	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.4	4.4
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？	3	4.4	4.7	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	3	4.1	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

自己評価よりも高い評価を頂くことができました。しかし、利用者本人より、家族からの評価が高い結果となっています。これについては、契約に関する説明や指導を行う際に介護を行う利用者の家族にむけて指導を行うことが多く、それが原因の一つではないかと考えました。利用者・家族が共に理解できるよう、分かりやすい説明・指導を心掛けたいと思います。さらに、利用者が大切に思うことの一つである安心感・信頼感を与えられることができるように、また医師やケアマネとの連携を密にとりながら、利用者・家族の方が満足して頂けるよう支援を行っていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		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。	■	8.9	5
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		5.7	8
4 事業所が近くにあること。		7.3	6
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	■	4.1	10
6 利用料金が適正なこと。		4.1	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	3.3	13
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	2.4	14
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.4	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		11.4	2
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.9	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。		7.3	6
13 緊急時にも対応できること。		10.6	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。		4.1	10
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。		12.2	1
16 看取りケアができること。		0.8	16

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361290147	ナースステーション 一休

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3
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
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
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8
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
問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
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.1	4.8
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	4.0	4.6
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
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.2	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.4
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、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	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	4.1	4.5
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.5
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	4.1	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.0	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	22	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.9%	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	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	59.1%	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。

ご利用者様やご家族は希望があっても遠慮して言えない事もある事、又、言葉使いについてご指摘がありました。利用者様や介護者の気持ちを引き出せるよう関わり方について事業所内で研修を行って行きます。担当者ではなく、代わりの看護師が訪問した時の対応が雑とのご指摘がありました。同じサービスを提供できるよう、担当者を中心にケア手順書を再度見直していきます。

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	13
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	■	1.8	11
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	13
4 事業所が近くにあること。		3.6	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。		7.3	6
6 利用料金が適正なこと。		5.5	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.5	7
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		5.5	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。	■	16.4	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	14.5	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		0.0	13
12 看護師がよく相談にのってくれること。		12.7	4
13 緊急時にも対応できること。	■	16.4	1
14 看護師の知識・技術が高いこと。		0.0	13
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。		9.1	5
16 看取りケアができること。		1.8	11

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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	4.2	3.6	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	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.0	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	3.3	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.0	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4.0	3.7	4.6
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.1	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.1	4.0	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.0	3.5	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0	3.8	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.2	4.3	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.2	4.4
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	3.4	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	4.4	3.8	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	4.1	3.2	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.0	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	4.1	3.3	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	3.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	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	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数を表します。
利用者の参加率	61.5%	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	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	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。

言葉使いと身だしなみが全国平均を下回る事を真摯に受け止め今後入居者様の不愉快な言動を慎むよう気を付けて看護師全員統一していきます。今後もより良いサービスを提供し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。		0.0	16
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	■	3.3	9
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		3.3	9
4 事業所が近くにあること。		6.7	7
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		6.7	7
6 利用料金が適正なこと。		13.3	1
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	9
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	3.3	9
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.0	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		10.0	2
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.3	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。		10.0	2
13 緊急時にも対応できること。	■	10.0	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。		3.3	9
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	10.0	2
16 看取りケアができること。	■	3.3	9

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価		
		自社結果	全体平均	
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.5	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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？	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	4.5	4.5
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.8	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.9	4.7
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	3	4.0	4.9	4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.8	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.0	4.5	4.4
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.9	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.9	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.6	4.5	4.4
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	4.4	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	4.1	4.3	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	3	4.1	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	4.1	4.6	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.1	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	32.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の評価では、訪問看護に対して信頼感が持て利用者様の生活に合わせて援助を行えているとのご意見をいただくことができました。しかし、訪問日以外の生活についての指導が十分行えていないという評価もいただいております。利用者様、家族様に対して療養上の注意点などをどのように伝えたらわかりやすいのか、安心して療養生活を継続していただけるのかについてステーション内で再度話し合い、安心して過ごしていただける援助を検討し、実際の看護の場に生かしていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		2.8	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。	■	7.4	5
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.9	15
4 事業所が近くにあること。		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。		8.3	4
6 利用料金が適正なこと。		2.8	13
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.6	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。		4.6	10
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.1	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	5.6	8
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.7	12
12 看護師がよく相談にのってくれること。		13.0	2
13 緊急時にも対応できること。	■	7.4	5
14 看護師の知識・技術が高いこと。		6.5	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.9	1
16 看取りケアができること。		0.9	16

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361390079	訪問看護ステーション紙ふうせん

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価		
		自社結果	全体平均	
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.4	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	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	4.1	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、事業者の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.5
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.7	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.7
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	4.8	4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.8	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.0	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したか？	4	4.2	4.9	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.8	4.4
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、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問16 職員は、訪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	4.1	4.5	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.8	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	4.1	4.3	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	83.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

重要事項説明書の苦情受付窓口の説明が以前よりは評価を頂けるようになりましたが、まだ事業所評価よりも低い評価であるため、引き続き適宜説明を行い、周知して頂けるよう心掛けていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		2.2	10
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		2.2	10
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	14
4 事業所が近くにあること。		11.1	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	10
6 利用料金が適正なこと。		2.2	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		4.4	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。		11.1	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	11.1	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	6.7	7
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	13.3	2
13 緊急時にも対応できること。	■	11.1	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。		4.4	8
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.8	1
16 看取りケアができること。		0.0	14

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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	4.5	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	4.6	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	5	3.9	4.9	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	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4.0	4.7	4.6
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.7	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.0	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したか？	5	4.2	4.8	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.8	4.4
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？	5	4.4	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	4.1	4.5	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.4	4.4
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	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	13	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	65.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	92.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

・訪問看護に求められる事に看護師がよく相談にのってくれる事がありました。自己評価は、緊急時の対応、知識、技術が高い事だと思っておりましたが、まず、良き相談相手になる事、何でも相談、話が出来る看護師を求められている事でした。今後も話を傾聴し、相談相手の一人として対応できる看護師でありたいとおもいます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	13
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	■	10.2	4
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	13
4 事業所が近くにあること。		5.1	7
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		3.4	9
6 利用料金が適正なこと。		3.4	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.7	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		5.1	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。		0.0	13
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	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	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。		11.9	3
13 緊急時にも対応できること。	■	20.3	1
14 看護師の知識・技術が高いこと。	■	6.8	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.6	2
16 看取りケアができること。	■	0.0	13

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自 全 ユーザー ユーザー
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.2	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	4.5	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.8	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	4.5	4.6
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.8	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.7	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.0	4.6	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したか？	4	4.2	4.6	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.6	4.7	4.4
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	4.4	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	4.1	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	4.4
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	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	39.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

訪問看護のサービスを提供するうえで、重要と思われる項目に関して、事業者と利用者様の意識の差異はありませんでした。かかりつけ医や病院、ケアマネジャーと十分連携がとれ、安心感、信頼感をもていただけるようこれからも努めていきます。しかし、「相談したことは適切に対応してくれるか」と「サービス変更申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれるか」の設問は、全体平均よりも下回ったため、スタッフ個々のアセスメント能力の向上に努め、全スタッフが、全利用者の状態を共有し、すばやくていねいに対応できるよう、努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.7	13
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		4.2	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。		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。		4.2	7
6 利用料金が適正なこと。		3.3	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.2	7
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		4.2	7
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	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。	■	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。		1.7	13
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	14.2	2
13 緊急時にも対応できること。	■	10.8	5
14 看護師の知識・技術が高いこと。		2.5	12
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.8	1
16 看取りケアができること。		1.7	13

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361490077	ゆうな訪問看護ステーション

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 均

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	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？	3	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？	3	4.4	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.3	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.5	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.5	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	3	4.0	4.5	4.6
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	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？	3	4.1	4.5	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	3	4.0	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したか？	2	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？	3	4.6	4.5	4.4
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	4.6	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？	3	4.4	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？	2	4.1	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	3	4.1	4.4	4.4
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	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	2	4.0	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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。

たくさんのご意見有難うございます。今回の結果を真摯に受けとめ、利用者様のニーズに沿って、他事業所、他職種との連携をより一層深め、知識や技術の向上に向けスタッフ一同取り組んでいきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	14
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		6.5	5
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	14
4 事業所が近くにあること。		6.5	5
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.3	10
6 利用料金が適正なこと。		6.5	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	6.5	5
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	2.2	13
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	13.0	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	15.2	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。		4.3	10
12 看護師がよく相談にのってくれること。		4.3	10
13 緊急時にも対応できること。	■	10.9	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。		6.5	5
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。		13.0	2
16 看取りケアができること。		0.0	14

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361490093	訪問看護ステーション なるみ

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.4
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
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
問4 現在利用しているサービス内容について、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
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.8
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.7
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.0	4.6
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
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.7
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.4
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
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	4.4	4.7
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対する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	4.1	4.1
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

評価結果を踏まえてサービス改善に取り組む姿勢や、自立支援に基づいたサービスの提供を受けていると感じられるという項目が事業所評価より低くなっていました。当然、熟知しているべき自立支援の考え方が置き去りになってきたという真摯なご意見をいただきました。最近では利用者様や介護者の意見をくみ取りすぎて事業者にも何でも押し付けてくる風潮も多々見られますが事業者、と利用者様のビジョンを統一して同じ目標に向かえるようにケアマネジャー、他事業諸者、利用者様、介護者との連携を深めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	16
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		3.2	12
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.6	14
4 事業所が近くにあること。		7.2	5
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.8	10
6 利用料金が適正なこと。		2.4	13
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.8	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。		5.6	7
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.2	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	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。		5.6	7
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。	■	7.2	5
14 看護師の知識・技術が高いこと。	■	5.6	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.2	1
16 看取りケアができること。		1.6	14

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361490192	訪問看護ステーション太陽・緑

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3
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
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.3
問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
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
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.4
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.4
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	4.0	4.1
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
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.4
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.6	4.2
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	4.1
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	4.4	4.3
問16 職員は、訪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	4.1	4.2
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	4	4.1	3.9
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	4.1	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	83.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	64.0%	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。

評価が全体的に前年度より低下した。1つ1つのサービスを再度丁寧に行うようにしていきたい。また、自身の健康状態に対する説明が納得できるように分かりやすく伝えるよう努力する。記録も分かりやすく伝えるように努める。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.3	13
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		8.8	6
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4 事業所が近くにあること。		5.0	9
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		6.3	7
6 利用料金が適正なこと。		5.0	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.3	13
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		5.0	9
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.0	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	10.0	4
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.3	7
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。		12.5	1
14 看護師の知識・技術が高いこと。	■	5.0	9
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.5	1
16 看取りケアができること。		0.0	15

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 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	4.2	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	3.4	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	3.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.8	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	4.4	4.6
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.6	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.7	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.0	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	4.7	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.7	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.6	4.1	4.4
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	4.4	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	4.1	4.0	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.0	4.4
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	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	3.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	13.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様や家族様の意思および人格を尊重し、個別性のある看護・リハビリテーションを提供します。また、わかりやすい説明を心がけ安心できるように支援します。そしてスタッフ間の情報共有や関連機関との連携を密にし、医療・介護サービスを一体的、継続的に提供します。365日、24時間の体制もさらに充実させ迅速かつ丁寧に対応します。そしてコミュニケーションを大切に相談しやすい雰囲気作りに努め、安心して在宅での生活が継続できるように支援します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.8	14
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		4.6	10
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		2.8	13
4 事業所が近くにあること。		7.3	5
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		7.3	5
6 利用料金が適正なこと。		6.4	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.7	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。		7.3	5
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	13.8	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	13.8	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。		1.8	14
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	5.5	9
13 緊急時にも対応できること。	■	8.3	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。		4.6	10
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	9.2	3
16 看取りケアができること。		1.8	14

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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	4.2	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	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？	3	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？	3	4.3	4.5	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.8	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.8	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	3	4.0	4.7	4.6
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.3	4.8	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	3	4.1	4.8	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	3	4.0	4.5	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	4.0	4.8	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	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	4.6	4.7	4.4
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	4.8	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？	3	4.4	4.9	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	3	4.1	4.6	4.3
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	3	4.1	4.7	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	18.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

多くの貴重なご意見をありがとうございました。昨年度の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”があげられましたが、一年を通して、スタッフ全員でカンファレンスを行い、常に自立支援の視点でのサービス提供を心がけたことにより良い評価していただく結果につながったと思います。今後もスタッフ全員で努力を積み重ね、かかりつけ医・ケアマネジャーとの連携に心がけ、ご利用者様、ご家族様とのかかわりを大切にして、質の良いサービスの提供を継続していきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		7.5	6
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4 事業所が近くにあること。		5.3	8
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		3.0	12
6 利用料金が適正なこと。		3.0	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.5	9
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		4.5	9
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	9.8	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	10.5	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.5	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	10.5	3
13 緊急時にも対応できること。	■	13.5	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。		6.0	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.8	1
16 看取りケアができること。		1.5	14

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2
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
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
問4 現在利用している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
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	5	3.9
問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
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
問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
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.1
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	4.0
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.2
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6
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
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	4.4
問16 職員は、訪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	4.1
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	4	4.1
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	4.1
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	40.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

訪問看護サービスにおいてご利用者・ご家族が重要だと思ふことが「看護師の対応に安心感・信頼感があること」「緊急時にも対応できること」ということが再確認できました。ご利用者・ご家族が希望する生活に近づくため、そして安心して生活を送ることができるように専門的な看護の知識・技術を提供するように努めます。特に今後、益々緊急時の対応は訪問看護に期待される部分だと思われまふ。事業所内においても知識・技術の向上のため研修を継続していきます。と共に、より一層迅速な情報共有ができるようにスタッフ全員でのカンファレンスを毎日開催していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	14
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		8.8	6
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	14
4 事業所が近くにあること。		3.5	10
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.6	12
6 利用料金が適正なこと。		7.0	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.5	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。		6.1	9
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.5	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	9.6	5
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		2.6	12
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	10.5	3
13 緊急時にも対応できること。		11.4	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。	■	7.0	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.7	1
16 看取りケアができること。		0.0	14

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価		
		自社結果	全体平均	
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.6	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	5.0	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	4.5	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.5
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	5	3.9	4.7	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.7	4.7
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4.0	4.7	4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.7	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.1	4.9	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.0	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	4.8	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.2	5.0	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.8	4.4
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	4.9	4.5
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.1	4.8	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	4.1	4.6	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.4	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

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。問10については事業所自己評価に比べ、ユーザー様の評価がかなり低い結果になりましたので、スタッフ一同真摯に受け止め分かりやすい説明を心掛けたいと思います。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。	■	2.5	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。		0.0	12
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	12
4 事業所が近くにあること。		12.5	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。	■	7.5	5
6 利用料金が適正なこと。		0.0	12
7 個人情報を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。		7.5	5
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.5	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	7.5	5
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.0	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。		12.5	3
13 緊急時にも対応できること。		15.0	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。		2.5	10
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.0	1
16 看取りケアができること。		0.0	12

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価		
		自社結果	全体平均	
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	5.0	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	5.0	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	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	4.5
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	5.0	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	5.0	4.7
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.0	5.0	4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	5.0	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	5.0	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.0	5.0	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	5.0	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	5.0	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	5.0	4.4
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	5.0	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	4.4	5.0	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	5.0	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	4	4.1	5.0	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	4.1	4.0	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.0	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	3	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	2	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は、貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございました。全体を通して、ご利用者及びそのご家族様との若干の差異があり、まだまだ改善の必要性を感じております。今回の結果を基に、社内会議や研修等にて、更なる改善を図って参ります。今後とも、宜しくお願ひ申し上げます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	8
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	■	0.0	8
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	8
4 事業所が近くにあること。		12.5	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。		12.5	2
6 利用料金が適正なこと。		0.0	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	8
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		12.5	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。	■	0.0	8
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。		0.0	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	25.0	1
13 緊急時にも対応できること。		12.5	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。		0.0	8
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	0.0	8
16 看取りケアができること。		12.5	2

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.7	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	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	3.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業者の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.5
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	5	3.9	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？	5	4.1	5.0	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4.0	4.6	4.6
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.9	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.1	4.7	4.6
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.0	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	4.9	4.6
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.2	4.3	4.6
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.3	4.4
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	4.4	4.3	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.1	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	4.6	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	75.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

契約書の説明、苦情受付窓口、個人情報の取り扱いなど、低いです。担当者としては、説明しているつもりですが、利用者、家族にとっては説明が十分でないと感じ止められている事実を認識しました。丁寧な説明を心がけたいと思います。日頃の看護実践については、4以上の評価をいただきました。今後も学習を力に情報共有しながら、スタッフ一同、在宅医療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 口こみで評判が良いと言われていること。		2.3	11
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		2.3	11
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		2.3	11
4 事業所が近くにあること。		11.6	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。		4.7	8
6 利用料金が適正なこと。		2.3	11
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.7	8
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		0.0	16
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	14.0	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	7.0	5
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.7	8
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。	■	7.0	5
14 看護師の知識・技術が高いこと。		7.0	5
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.3	1
16 看取りケアができること。		2.3	11

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361590272	ピース訪問看護ステーション名東

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.2
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
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
問4 現在利用している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	3.9
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.6
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8
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？	4	4.3	4.5
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.3
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	4.0	4.7
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
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.2	4.4
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.6	4.5
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？	4	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	4.1	4.3
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.2
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	4.1	4.1
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

貴重な機会を頂きありがとうございます。かかりつけ医やケアマネジャーとの連携、サービス内容等より一層お客様に満足頂けるよう努めます。個人情報の説明方法について、契約時にお伝えする事が多いですがその際の伝え方を検討し、早速実施致します。また、サービス内容についての不満や苦情について、全スタッフと対応方法について話し合い、再度周知徹底と誠心誠意対応できるよう精進致します。

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。		2.2	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。		6.7	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	13
4 事業所が近くにあること。		0.0	13
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	■	6.7	7
6 利用料金が適正なこと。		8.9	5
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	13
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		13.3	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。	■	11.1	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	8.9	5
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.7	7
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	13.3	1
13 緊急時にも対応できること。		6.7	7
14 看護師の知識・技術が高いこと。		4.4	11
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.1	3
16 看取りケアができること。		0.0	13

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価		
		自社結果	全体平均	
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	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？	3	4.4	4.1	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.6	4.5
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.6	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	4.6	4.7
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	3	4.0	4.4	4.6
問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	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？	3	4.1	4.6	4.6
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	3	4.0	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	4.3	4.6
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	3	4.2	4.4	4.6
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.6	4.2	4.4
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？	3	4.4	4.5	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	3	4.1	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	4.4
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	4.1	3.9	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	3.7	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

自立支援の考え方に基づいたサービスを提供し、体調に関して訪問のない日に気を付けることなどを解りやすく説明するように努力していきます。利用者様の要望をよく伺い、適切なアセスメントのもとに、質の高い看護が提供できるように、ステーション内での勉強会やカンファレンスをより充実させ、御本人・家族様をはじめ、同居されていない御家族様にも安心して生活していただけるよう努力します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		2.6	12
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	■	9.1	5
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4 事業所が近くにあること。		6.5	7
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		3.9	10
6 利用料金が適正なこと。		6.5	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.6	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		3.9	10
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	7.8	6
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	11.7	2
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		2.6	12
12 看護師がよく相談にのってくれること。	■	13.0	1
13 緊急時にも対応できること。		6.5	7
14 看護師の知識・技術が高いこと。		11.7	2
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	10.4	4
16 看取りケアができること。		1.3	15