

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 | 4.1 | 3.9 | 4.2 |
| 問2 | 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.3 | 3.6 | 3.9 |
| 問3 | あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.3 | 3.8 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 4.4 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 3 | 3.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問6 | 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 3 | 4.1 | 4.4 | 4.7 |
| 問7 | 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？ | 4 | 4.1 | 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 | 4.6 | 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 | 4.5 | 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 | 3.9 | 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？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 4 | 4.5 | 4.5 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.4 |
| 問15 | サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 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、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？ | 4 | 4.0 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.0 | 4.2 | 4.3 |
| 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 | 3.8 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.3 | 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 | 17.8% | 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 | 17 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 56.7% | 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。

30名の利用者様に評価をお願いしましたが回収率56.7%17名の回答でした。多くの利用者様のご意見・ご要望などを聞くことができない結果となってしまいました。来年度は多くの利用者様からの回答を頂けるよう事業所として改善をしていきたいと思ひます。頂いた回答ではかかりつけ医への相談や報告、他事業所との連絡・調整などができていないとご指摘がありました。サービス事業所間でのチーム連携の重要性について再認識を深め、安心して在宅生活が継続できるように支援をしていきます。

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。 | | 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。 | | 13.4 | 2 |
| 3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | | 0.0 | 16 |
| 4 事業所が近くにあること。 | | 5.5 | 8 |
| 5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。 | | 3.1 | 10 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 3.1 | 10 |
| 7 個人情報をお絶対外にもらさないこと。 | | 1.2 | 13 |
| 8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。 | | 3.5 | 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。 | 5 | 15.0 | 1 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 4 | 11.0 | 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。 | | 2.0 | 12 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | 1 | 8.7 | 7 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | 3 | 11.8 | 3 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | | 9.1 | 6 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 2 | 10.6 | 5 |
| 16 看取りケアができること。 | | 0.8 | 15 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|----------------|
| 2360190025 | 訪問看護ステーションたんぽぽ |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| | | | | | |
|-----|---|---|-----|-----|-----|
| 問1 | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ | 3 | 4.1 | 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 | 4.3 | 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？ | 3 | 4.3 | 4.0 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 3 | 4.2 | 4.5 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 3 | 3.8 | 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 | 4.7 | 4.7 |
| 問7 | 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？ | 3 | 4.1 | 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 | 4.8 | 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 | 4.7 | 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 | 4.3 | 4.4 |
| 問11 | 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？ | 3 | 3.9 | 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 | 4.1 | 4.8 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 3 | 4.5 | 4.2 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 3 | 4.3 | 4.4 | 4.4 |
| 問15 | サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 3 | 4.2 | 4.8 | 4.6 |
| 問16 | 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？ | 3 | 4.1 | 3.9 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？ | 3 | 4.0 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 3 | 4.0 | 4.5 | 4.3 |
| 問19 | (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？ | 3 | 3.9 | 4.8 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 3 | 3.9 | 4.6 | 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 | 35.7% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 20 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 66.7% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

| | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|---|-----|------|-------|
| 1 口こみで評判が良いと言われていること。 | | 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。 | | 7.1 | 7 |
| 3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | | 0.4 | 15 |
| 4 事業所が近くにあること。 | | 4.1 | 12 |
| 5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。 | | 5.3 | 10 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 5.6 | 9 |
| 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。 | | 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。 | 4 | 16.2 | 1 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 3 | 9.0 | 4 |
| 11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | | 5.3 | 10 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | 2 | 11.7 | 2 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | | 7.5 | 6 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | 5 | 6.0 | 8 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 1 | 11.7 | 2 |
| 16 看取りケアができること。 | | 1.1 | 13 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|---------------|
| 2360190041 | 訪問看護ステーションちよだ |

| 事業者自己評価 | | ユーザー(利用者)評価 | |
|---------|------|-------------|------|
| 自社結果 | 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？ | 2 | 4.1 | 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？ | 2 | 4.3 | 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？ | 1 | 4.3 | 4.2 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 1 | 4.2 | 4.8 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 2 | 3.8 | 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？ | 2 | 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？ | 2 | 4.1 | 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？ | 1 | 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？ | 2 | 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？ | 3 | 4.0 | 4.8 | 4.4 |
| 問11 | 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？ | 3 | 3.9 | 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？ | 1 | 4.1 | 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？ | 2 | 4.5 | 4.9 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 2 | 4.3 | 4.8 | 4.4 |
| 問15 | サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 2 | 4.2 | 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？ | 2 | 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？ | 2 | 4.0 | 4.8 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 3 | 4.0 | 4.7 | 4.3 |
| 問19 | (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？ | 3 | 3.9 | 4.5 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 3 | 3.9 | 4.8 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

「苦情窓口の説明」の項目はやや低評価でしたが、ユーザー様が「信頼」「連携」「安心」を重要視していることを再認識しました。自由記載欄にもたくさん記述をいただき深謝申し上げます。今後もコミュニケーションを基盤に、その場面その時の最善をつくしたいと思います。各看護師個人の研鑽、チームとしての協力・連携に努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

| | 事業者 | 利用者 % | 利用者 順位 |
|---|-----|-------|--------|
| 1 口こみで評判が良いと言われていること。 | | 0.0 | 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。 | | 4.0 | 8 |
| 3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | 5 | 0.0 | 14 |
| 4 事業所が近くにあること。 | | 4.0 | 8 |
| 5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。 | | 4.0 | 8 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 2.7 | 11 |
| 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。 | | 4.7 | 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。 | | 13.0 | 4 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | | 14.7 | 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。 | | 2.3 | 12 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | 1 | 13.7 | 3 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | 3 | 8.7 | 6 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | 2 | 11.4 | 5 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 4 | 15.4 | 1 |
| 16 看取りケアができること。 | | 0.0 | 14 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 | 4.1 | 4.6 | 4.2 |
| 問2 | 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.3 | 4.2 | 3.9 |
| 問3 | あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 4.7 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 4 | 3.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問6 | 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | 身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 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 | 4.9 | 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 | 3.9 | 4.8 | 4.6 |
| 問12 | 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？ | 4 | 4.1 | 4.9 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 4 | 4.5 | 4.7 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.4 |
| 問15 | サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 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 | 4.6 | 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？ | 4 | 4.0 | 4.6 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 5 | 4.0 | 4.6 | 4.3 |
| 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 | 4.5 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

調査結果では、医師との連携に対するニーズが高いことがわかりました。事業所としても今後さらに意識して取り組みたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

| | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|---|-----|------|-------|
| 1 口こみで評判が良いと言われていること。 | | 1.2 | 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 | 4.7 | 11 |
| 3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | | 0.6 | 15 |
| 4 事業所が近くにあること。 | | 4.4 | 12 |
| 5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。 | | 6.4 | 8 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 1.5 | 13 |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。 | | 6.4 | 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。 | | 6.7 | 6 |
| 9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | | 17.4 | 1 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | | 8.1 | 4 |
| 11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | 5 | 6.7 | 6 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | 2 | 8.4 | 3 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | 4 | 8.1 | 4 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | | 6.1 | 10 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 1 | 13.4 | 2 |
| 16 看取りケアができること。 | | 0.0 | 16 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| | | | | | |
|-----|---|---|-----|-----|-----|
| 問1 | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.1 | 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 | 4.3 | 3.9 | 3.9 |
| 問3 | あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 3 | 4.2 | 4.8 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 3 | 3.8 | 4.6 | 4.7 |
| 問6 | 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.6 | 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 | 4.1 | 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 | 4.7 | 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？ | 5 | 3.9 | 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 | 4.1 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 5 | 4.5 | 4.3 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 5 | 4.3 | 4.2 | 4.4 |
| 問15 | サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.2 | 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 | 4.0 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 5 | 4.0 | 4.4 | 4.3 |
| 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 | 4.3 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 50.8% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 28 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 93.3% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3.事業者のコメント

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

共通設問について記入者が同居のご家族からの場合が低いことがわかりました。これは、契約時に同席してもらってない場合が原因ではないかと考えています。契約時に不在であっても、電話等を使いご家族にも分かりやすい説明を行って行きます。さらに、医師との連携など行っていることが上手に伝わっていないことが解りました。これは、利用者本人だけでなくご家族へのフィードバックもおこなっていき、安心につなげていきたいと考えています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

| | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|---|-----|------|-------|
| 1 口こみで評判が良いと言われていること。 | | 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。 | | 7.8 | 6 |
| 3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | | 1.2 | 14 |
| 4 事業所が近くにあること。 | | 2.3 | 11 |
| 5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。 | | 5.5 | 9 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 2.0 | 12 |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。 | 4 | 2.6 | 10 |
| 8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。 | 2 | 6.4 | 7 |
| 9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | | 14.8 | 1 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 3 | 9.9 | 5 |
| 11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | | 2.0 | 12 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | | 12.2 | 3 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | 5 | 11.9 | 4 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | | 6.4 | 7 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 1 | 14.8 | 1 |
| 16 看取りケアができること。 | | 0.3 | 15 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------------|
| 2360190181 | ナースケア アイリスちくさ内山 |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| | | | | | |
|-----|---|---|-----|-----|-----|
| 問1 | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.1 | 3.0 | 4.2 |
| 問2 | 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.3 | 3.0 | 3.9 |
| 問3 | あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.3 | 3.0 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.2 | 5.0 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 5 | 3.8 | 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？ | 5 | 4.1 | 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？ | 5 | 4.1 | 0.0 | 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 | 0.0 | 4.4 |
| 問11 | 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？ | 3 | 3.9 | 0.0 | 4.6 |
| 問12 | 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？ | 5 | 4.1 | 0.0 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 5 | 4.5 | 0.0 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 5 | 4.3 | 0.0 | 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 | 4.2 | 0.0 | 4.6 |
| 問16 | 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？ | 5 | 4.1 | 0.0 | 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？ | 5 | 4.0 | 0.0 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 3 | 4.0 | 3.0 | 4.3 |
| 問19 | (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？ | 5 | 3.9 | 4.0 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.0 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 3 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 100.0% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 1 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 33.3% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

| | 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|---|-----|-------|-------|
| 1 口こみで評判が良いと言われていること。 | | 0.0 | 6 |
| 2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。 | 5 | 0.0 | 6 |
| 3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | | 0.0 | 6 |
| 4 事業所が近くにあること。 | | 0.0 | 6 |
| 5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。 | | 0.0 | 6 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 0.0 | 6 |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。 | | 0.0 | 6 |
| 8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。 | | 0.0 | 6 |
| 9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | | 33.3 | 1 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 1 | 26.7 | 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。 | | 20.0 | 3 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | | 13.3 | 4 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | | 0.0 | 6 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | 2 | 0.0 | 6 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 3 | 6.7 | 5 |
| 16 看取りケアができること。 | 4 | 0.0 | 6 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------------|
| 2360190199 | エム・ケア訪問看護ステーション |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| | | | | | |
|-----|---|---|-----|-----|-----|
| 問1 | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.2 |
| 問2 | 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.3 | 4.1 | 3.9 |
| 問3 | あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.3 | 4.0 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.2 | 4.4 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 4 | 3.8 | 4.6 | 4.7 |
| 問6 | 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.7 |
| 問7 | 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 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 | 4.5 | 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 | 3.9 | 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 | 4.1 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 5 | 4.5 | 4.3 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.4 |
| 問15 | サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.2 | 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 | 4.2 | 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 | 4.0 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.0 | 4.5 | 4.3 |
| 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 | 4.5 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 42.9% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 25 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 83.3% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3.事業者のコメント

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

| |
|--|
| <p>利用者様のご意見に、信頼関係・医療者への安心感・高度なスキルが必要という御意見が幾つか上がっていました。訪問看護をさせて頂く上でどれも大切な事だと実感しています。今後も、一人一人の利用者様に寄り添い、自己研鑽に努め満足いただけるサービスを提供できるようにしていきたいと思ひます。利用者様からの評価に関しては、看護師・理学療法士共に良い評価を頂けており大変有難く受け止めています。今後の励みにしていきたいと思ひます。</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。 | | 0.3 | 15 |
| 2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。 | | 3.6 | 13 |
| 3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | | 0.0 | 16 |
| 4 事業所が近くにあること。 | | 5.6 | 9 |
| 5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。 | | 8.9 | 5 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 4.9 | 10 |
| 7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 | | 6.6 | 7 |
| 8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。 | | 3.9 | 12 |
| 9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | 4 | 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 | 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。 | | 6.6 | 7 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | | 11.8 | 2 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | 2 | 4.6 | 11 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | 3 | 9.5 | 4 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 1 | 13.1 | 1 |
| 16 看取りケアができること。 | | 0.7 | 14 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| | 事業者自己評価 | | ユーザー(利用者)評価 | |
|---|---------|------|-------------|------|
| | 自社結果 | 全体平均 | 自社結果 | 全体平均 |
| 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.1 | 4.4 | 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 | 4.3 | 4.2 | 3.9 |
| 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.2 |
| 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.5 |
| 問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 3 | 3.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.9 | 4.7 |
| 問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？ | 3 | 4.1 | 4.8 | 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 | 4.7 | 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 | 4.5 | 4.4 |
| 問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？ | 3 | 3.9 | 4.8 | 4.6 |
| 問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.6 |
| 問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 4 | 4.5 | 4.7 | 4.5 |
| 問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 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 | 4.2 | 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、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？ | 3 | 4.0 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.0 | 4.7 | 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 | 4.3 | 4.3 |
| 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.7 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 58.8% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 28 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 93.3% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3.事業者のコメント

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

ユーザー様からの主なご意見・ご感想として「看護師は手洗い、うがいなど病気を予防する方法について教えてくれる」というお言葉を頂きました。「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」という項目について、繰り返し積極的に取り組むことができ成果が出てきたと思います。サービスを提供する上で重要だと思う4項目は一致しましたが利用者様は看護師の知識・技術が高いことを望まれています。病気の知識を深め信頼してサービスを受けて頂け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。 | | 2.0 | 13 |
| 2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。 | | 4.7 | 8 |
| 3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | | 0.0 | 16 |
| 4 事業所が近くにあること。 | | 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。 | | 1.7 | 14 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 2.7 | 11 |
| 7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 | | 3.7 | 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。 | | 2.2 | 12 |
| 9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | 5 | 6.7 | 6 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 2 | 13.3 | 3 |
| 11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | | 5.2 | 7 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | 3 | 13.6 | 2 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | 4 | 13.3 | 3 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | | 9.6 | 5 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 1 | 16.5 | 1 |
| 16 看取りケアができること。 | | 1.2 | 15 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|--------------|
| 2360390013 | 愛生訪問看護ステーション |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| | | | | | |
|-----|---|---|-----|-----|-----|
| 問1 | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.1 | 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 | 4.3 | 3.9 | 3.9 |
| 問3 | あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 4.6 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 4 | 3.8 | 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 | 4.1 | 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 | 4.4 | 4.7 |
| 問9 | 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？ | 4 | 4.1 | 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 | 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 | 3.9 | 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？ | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 5 | 4.5 | 4.1 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 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 | 4.2 | 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 | 4.0 | 4.2 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.0 | 4.3 | 4.3 |
| 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 | 4.3 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 22.9% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 26 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 86.7% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3.事業者のコメント

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

共通項目における誓約書・重要事項説明書の説明(問1)、苦情相談窓口(問2)の項目について自己評価と利用者評価との乖離があった。前年度も利用者評価が低かったため今年度は重点的に説明したつもりだったが改善が見られなかった。次年度は専用の用紙などを作成し説明するなど更なる改善を行います。点数の内訳として同居の家族の点数は平均を上回っていたが、利用者本人と別居の家族の点数は平均を下回っていた。特に別居の家族に対して、訪問者の理解を得られるよう訪問看護記録の充実やこまめな連絡をするなど対策を行います。普段の訪問からユーザー評価を意識しサービスを提供するよう結果を周知しサービスの質の向上を図ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

| | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|---|-----|------|-------|
| 1 口こみで評判が良いと言われていること。 | | 1.4 | 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。 | | 8.5 | 4 |
| 3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | | 1.4 | 14 |
| 4 事業所が近くにあること。 | | 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。 | | 2.6 | 12 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 4.8 | 9 |
| 7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 | | 4.3 | 11 |
| 8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。 | | 6.8 | 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。 | | 13.6 | 2 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 3 | 7.4 | 6 |
| 11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | | 8.2 | 5 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | 2 | 13.1 | 3 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | 5 | 1.4 | 14 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | 4 | 6.0 | 8 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 1 | 14.2 | 1 |
| 16 看取りケアができること。 | | 1.7 | 13 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------------|
| 2360390021 | 北医療生協訪問看護ステーション |

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 全
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 | 4.1 | 4.6 | 4.2 |
| 問2 | 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.3 | 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？ | 5 | 4.3 | 4.8 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業者の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 4.6 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 4 | 3.8 | 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 | 身体的狀況について、わかりやすく説明がされていますか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.6 |
| 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 | 3.9 | 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 | 4.1 | 4.6 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 5 | 4.5 | 4.7 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.4 |
| 問15 | サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.2 | 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 | 4.5 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？ | 4 | 4.0 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 5 | 4.0 | 4.6 | 4.3 |
| 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 | 4.4 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 28.6% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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。

調査結果は昨年に引き続き全体平均と変わらぬ評価をいただきました。しかし昨年の改善点にもあげた苦情受付窓口については今年度も評価が低いため、どのような方法であると利用者の方に分かりやすい説明となるのかももう一度分析する必要があります。自由記載の欄では不安緩和や疾患についての知識、症状等に対する具体的なアドバイスができていたという点について評価を得ているため、今後も在宅療養の様々な場面での看護介入の方法の学習会や研修に積極的に参加し看護スキルの向上に努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

| | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|---|-----|------|-------|
| 1 口こみで評判が良いと言われていること。 | | 0.0 | 16 |
| 2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。 | 2 | 4.3 | 9 |
| 3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | | 1.7 | 11 |
| 4 事業所が近くにあること。 | | 7.4 | 7 |
| 5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。 | | 0.3 | 15 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 1.3 | 12 |
| 7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 | | 0.7 | 14 |
| 8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。 | 3 | 2.3 | 10 |
| 9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | 4 | 13.4 | 3 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 1 | 7.7 | 6 |
| 11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | | 6.0 | 8 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | | 8.7 | 5 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | | 17.1 | 2 |
| 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。 | 5 | 18.1 | 1 |
| 16 看取りケアができること。 | | 1.0 | 13 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全
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 | 4.1 | 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 | 4.3 | 4.1 | 3.9 |
| 問3 | あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.3 | 4.1 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 4.3 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 3 | 3.8 | 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 | 4.6 | 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 | 4.1 | 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 | 4.6 | 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 | 3.9 | 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 | 4.1 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 4 | 4.5 | 4.3 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.4 |
| 問15 | サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 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 | 4.0 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.0 | 4.1 | 4.3 |
| 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 | 4.2 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 16.1% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 28 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 93.3% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3.事業者のコメント

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

全体平均より低かったものは、契約書・重要事項・同意書の説明に関する項目であり、配布した方たちが利用年数の長い方が多く、契約書内容については再度説明の機会をもうけていきます。新規利用者様については契約時に重要事項についてマーカで示したりわかりやすく説明する工夫を心掛けます。そのほかに低かったものは18、19で自由記載では「短時間の訪問でも些細なことを気付いてもらいたい」という意見もあり、なかなか思いを表出できない利用者様や御家族もいることを念頭に置き、看護師側から積極的な情報提供や思いの表出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。 | | 3.1 | 12 |
| 2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。 | 1 | 3.3 | 10 |
| 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。 | | 3.8 | 8 |
| 5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。 | | 3.8 | 8 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 1.3 | 15 |
| 7 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。 | | 3.3 | 10 |
| 8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。 | | 2.1 | 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。 | 2 | 9.5 | 5 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 3 | 10.8 | 3 |
| 11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | | 5.6 | 7 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | | 10.3 | 4 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | 4 | 11.0 | 2 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | | 9.5 | 5 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 5 | 19.0 | 1 |
| 16 看取りケアができること。 | | 2.8 | 13 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 | 4.1 | 4.8 | 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 | 4.3 | 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 | 4.3 | 4.0 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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 | 4.2 | 4.8 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 3 | 3.8 | 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？ | 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 | 4.1 | 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？ | 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 | 4.7 | 4.4 |
| 問11 | 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？ | 3 | 3.9 | 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？ | 3 | 4.1 | 4.8 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 5 | 4.5 | 4.9 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 5 | 4.3 | 4.9 | 4.4 |
| 問15 | サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 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 | 4.6 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？ | 3 | 4.0 | 4.7 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 3 | 4.0 | 4.6 | 4.3 |
| 問19 | (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？ | 3 | 3.9 | 4.5 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 3 | 3.9 | 4.8 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数 | 15 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 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 | 14 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 93.3% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3.事業者のコメント

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

今年度もユーザー様の評価は苦情相談窓口についての説明の分かりやすさについてが課題となる結果でした。契約時にご説明させて頂いていますがそれだけでは不十分ではないかと考えます。今後は必要性を感じた際にはその都度説明を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。 | | 0.0 | 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 | 6 |
| 3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | | 1.1 | 11 |
| 4 事業所が近くにあること。 | | 5.6 | 7 |
| 5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。 | | 0.0 | 12 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 2.8 | 10 |
| 7 個人情報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。 | 4 | 0.0 | 12 |
| 9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | | 12.8 | 5 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 2 | 13.3 | 3 |
| 11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | | 3.9 | 9 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | 5 | 13.3 | 3 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | 3 | 14.4 | 2 |
| 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。 | 1 | 21.7 | 1 |
| 16 看取りケアができること。 | | 0.0 | 12 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| | | | | | |
|-----|---|---|-----|-----|-----|
| 問1 | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.1 | 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 | 4.3 | 3.9 | 3.9 |
| 問3 | あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.3 | 4.2 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.2 | 4.5 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 4 | 3.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問6 | 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 3 | 4.1 | 4.8 | 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 | 4.1 | 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 | 4.8 | 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 | 4.5 | 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 | 4.5 | 4.4 |
| 問11 | 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？ | 4 | 3.9 | 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 | 4.1 | 4.6 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.4 |
| 問15 | サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.2 | 4.3 | 4.6 |
| 問16 | 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？ | 3 | 4.1 | 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 | 4.0 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.0 | 4.5 | 4.3 |
| 問19 | (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？ | 3 | 3.9 | 4.2 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 26.8% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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。

毎年、評価の低い苦情受付窓口については、今後は具体例をあげ、ご不明な点もゆっくりとわかりやすく説明させていただきます。同居の介護者様の評価は高くいただいておりますが、本人様の評価が低い項目が目立ちました。訪問時、介護者様にはもちろんのこと、本人様にもしっかりと納得のいく説明及び対応がより必要と感じました。また、サービスを利用することで、自身の健康状態に対しての不安の軽減の評価が低いことに関しては、スタッフ一同本人様にやさしく、丁寧に説明することを心掛けていきます。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。 | | 0.3 | 14 |
| 2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。 | | 9.0 | 6 |
| 3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | 2 | 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。 | | 0.0 | 15 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 3.0 | 11 |
| 7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 | | 3.3 | 10 |
| 8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。 | | 2.0 | 13 |
| 9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | | 8.7 | 7 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 3 | 10.3 | 3 |
| 11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | | 7.0 | 8 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | 5 | 12.0 | 2 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | | 9.7 | 4 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | 4 | 9.3 | 5 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 1 | 17.7 | 1 |
| 16 看取りケアができること。 | | 2.7 | 12 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|---------------|
| 2360590034 | ますこ訪問看護ステーション |

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 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 | 4.1 | 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 | 4.3 | 4.2 | 3.9 |
| 問3 | あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.2 | 4.7 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 4 | 3.8 | 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 | 4.1 | 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 | 4.7 | 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 | 4.6 | 4.4 |
| 問11 | 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？ | 4 | 3.9 | 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 | 4.1 | 4.8 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 5 | 4.5 | 4.7 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.4 |
| 問15 | サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 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？ | 5 | 4.0 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 5 | 4.0 | 4.4 | 4.3 |
| 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 | 4.5 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

訪問時の対応はもちろん、その後の対応についても、細やかに説明することにより、不安が軽減されると思いますので、継続して行っていきたいと思います。利用者の不安については、焦らずじっくりと傾聴して行きたいと思います。看護師の知識については、今後もステーション内外での研修を行い、向上に向けて努力していきます。担当看護師が変更されたくないとの意見に対しては、休みや緊急時の対応にそなえ、最小限の看護師で訪問させて頂いております。また、日祝日は、緊急時の訪問やどうしても必要な処置のための対応とさせて頂いておりますのでご了承いただきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

| | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|---|-----|------|-------|
| 1 口こみで評判が良いと言われていること。 | | 0.3 | 15 |
| 2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。 | | 8.0 | 5 |
| 3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | | 1.7 | 13 |
| 4 事業所が近くにあること。 | | 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。 | | 0.0 | 16 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 0.7 | 14 |
| 7 個人情報情報を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。 | 5 | 4.7 | 9 |
| 9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | | 6.4 | 6 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 4 | 13.7 | 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。 | | 3.3 | 11 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | 3 | 12.4 | 3 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | 2 | 19.4 | 1 |
| 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。 | 1 | 12.0 | 4 |
| 16 看取りケアができること。 | | 2.0 | 12 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.2 |
| 問2 | 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.3 | 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 | 4.3 | 4.3 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 4.7 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 4 | 3.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問6 | 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？ | 5 | 4.1 | 4.7 | 4.6 |
| 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 | 4.8 | 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 | 4.6 | 4.4 |
| 問11 | 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？ | 4 | 3.9 | 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 | 4.1 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 4 | 4.5 | 4.5 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.4 |
| 問15 | サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 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 | 4.0 | 4.6 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.0 | 4.3 | 4.3 |
| 問19 | (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？ | 3 | 3.9 | 4.3 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数 | 50 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 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 | 46 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 92.0% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3.事業者のコメント

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

多数のご意見、ご指摘を頂戴しましてありがとうございました。若い職員の多い事業所ということもあり、まだまだ至らない点も多いですが、事業所内での勉強会や外部研修に積極的に参加して、自己研鑽を積み、利用者様へと還元できるよう、日々努力していきたいと思っております。今回の結果では、契約書、苦情相談窓口、個人情報の取り扱いについての説明がまだ不十分であったことをご指摘頂けたため、今後の改善に活かさせていただきます。利用者様が住み慣れた地域で安心・安全に生活できるよう、引き続き支援していきたいと思っております。これからも、宜しくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

| | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|---|-----|------|-------|
| 1 口こみで評判が良いと言われていること。 | | 1.7 | 15 |
| 2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。 | | 5.5 | 8 |
| 3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | | 3.6 | 13 |
| 4 事業所が近くにあること。 | | 6.3 | 7 |
| 5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。 | | 6.9 | 5 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 5.2 | 9 |
| 7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。 | | 2.7 | 14 |
| 8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。 | | 4.4 | 11 |
| 9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | 3 | 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。 | 2 | 9.1 | 4 |
| 11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | 5 | 3.9 | 12 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | 4 | 9.8 | 3 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | | 4.6 | 10 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | | 6.8 | 6 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 1 | 12.1 | 2 |
| 16 看取りケアができること。 | | 0.8 | 16 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 | 4.1 | 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 | 4.3 | 4.2 | 3.9 |
| 問3 | あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 4.3 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 4 | 3.8 | 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 | 4.6 | 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 | 4.1 | 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 | 4.6 | 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 | 4.4 | 4.4 |
| 問11 | 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？ | 4 | 3.9 | 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 | 4.1 | 4.4 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 5 | 4.5 | 4.6 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.4 |
| 問15 | サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.2 | 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 | 4.3 | 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 | 4.0 | 4.2 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.0 | 4.4 | 4.3 |
| 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 | 4.5 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 22.2% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 30 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 100.0% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3.事業者のコメント

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

まずはご協力いただきましたすべてのご利用者様、ご家族様に回答をいただきましたことを大変ありがたく思います。結果を受けご指摘を受けました契約時の重要事項や苦情窓口の説明については、より分かりやすく明瞭な表現で、必要に応じて繰り返し行うことに取り組んで参ります。あわせてご意見をいただいた担当看護師の交代に関わることにおいては、どの職員が対応しても満足したサービスが提供できるよう事業所として心がけていきます。安心して療養して頂けますよう、知識を深めるための自己研鑽に取り組んでまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

| | 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|---|-----|-------|-------|
| 1 口こみで評判が良いと言われていること。 | | 1.2 | 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。 | | 7.2 | 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。 | | 6.1 | 7 |
| 5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。 | | 4.7 | 10 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 5.1 | 9 |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。 | | 3.5 | 13 |
| 8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。 | 4 | 8.2 | 5 |
| 9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | 3 | 12.1 | 2 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 2 | 8.6 | 4 |
| 11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | | 4.2 | 11 |
| 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。 | | 6.1 | 7 |
| 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。 | 1 | 15.6 | 1 |
| 16 看取りケアができること。 | 5 | 1.4 | 15 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 |

| 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 | 4.1 | 3.4 | 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 | 4.3 | 3.3 | 3.9 |
| 問3 | あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.3 | 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？ | 4 | 4.2 | 3.7 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 4 | 3.8 | 4.1 | 4.7 |
| 問6 | 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 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？ | 4 | 4.1 | 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？ | 5 | 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？ | 4 | 4.1 | 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？ | 5 | 4.0 | 3.7 | 4.4 |
| 問11 | 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？ | 3 | 3.9 | 4.1 | 4.6 |
| 問12 | 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？ | 4 | 4.1 | 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 | 4.5 | 4.0 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 5 | 4.3 | 3.9 | 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 | 4.2 | 3.7 | 4.6 |
| 問16 | 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？ | 4 | 4.1 | 3.5 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？ | 4 | 4.0 | 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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.0 | 3.6 | 4.3 |
| 問19 | (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？ | 4 | 3.9 | 3.7 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 3.9 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 53.6% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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。

利用者の満足度が上がるよう、職員ひとり一人が自己研鑽を積み、安心して利用いただけるサービスの提供と、丁寧な説明ができるよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

| | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|---|-----|------|-------|
| 1 口こみで評判が良いと言われていること。 | | 1.8 | 13 |
| 2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。 | | 7.9 | 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。 | | 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。 | | 2.5 | 12 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 3.6 | 10 |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。 | | 4.0 | 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。 | | 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。 | | 9.0 | 4 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 4 | 19.5 | 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 | 7.6 | 6 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | 5 | 12.3 | 3 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | 2 | 3.6 | 10 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 3 | 14.8 | 2 |
| 16 看取りケアができること。 | | 0.7 | 16 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 | 4.1 | 3.8 | 4.2 |
| 問2 | 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.3 | 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 | 4.3 | 4.2 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 3 | 4.2 | 4.3 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 4 | 3.8 | 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 | 4.2 | 4.7 |
| 問7 | 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？ | 4 | 4.1 | 4.1 | 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 | 4.3 | 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 | 3.9 | 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？ | 5 | 4.1 | 4.2 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 4 | 4.5 | 4.3 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 4 | 4.3 | 4.0 | 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 | 4.2 | 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 | 3.9 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？ | 4 | 4.0 | 3.9 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 5 | 4.0 | 4.1 | 4.3 |
| 問19 | (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？ | 5 | 3.9 | 4.0 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 5 | 3.9 | 4.1 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 88.2% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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。

今回の結果で契約時における苦情窓口の説明がわかりにくかったことや他事業所との連携がどのように取れているのかわかりにくかったとのご意見をいただきました。契約時においては利用者にわかりやすくマーカーで印をつけたり、後日わからないことを聞くようにし、理解して頂けるよう努めます。また病院、主治医やケアマネジャーとの多職種連携の形が目に見えるように説明をしながらご理解とご協力が取れるようにしていきます。今後も在宅生活が安心して送れて看護ケアに満足していただけ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 | 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。 | | 0.0 | 15 |
| 4 事業所が近くにあること。 | | 2.3 | 11 |
| 5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。 | | 5.0 | 7 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 2.3 | 11 |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。 | 4 | 3.0 | 10 |
| 8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。 | | 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。 | 3 | 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。 | 2 | 14.3 | 2 |
| 11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | | 1.0 | 14 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | | 11.0 | 5 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | 5 | 13.3 | 3 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | | 10.0 | 6 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 1 | 16.0 | 1 |
| 16 看取りケアができること。 | | 1.7 | 13 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|---------------|
| 2360690073 | エデン訪問看護ステーション |

| 事業者自己評価 | | ユーザー(利用者)評価 | |
|---------|------|-------------|------|
| 自社結果 | 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 | 4.1 | 3.8 | 4.2 |
| 問2 | 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.3 | 3.5 | 3.9 |
| 問3 | あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.3 | 3.8 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 4.2 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 3 | 3.8 | 4.4 | 4.7 |
| 問6 | 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.7 |
| 問7 | 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？ | 4 | 4.1 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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？ | 2 | 3.9 | 4.6 | 4.6 |
| 問12 | 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？ | 3 | 4.1 | 4.6 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 4 | 4.5 | 4.3 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 4 | 4.3 | 4.0 | 4.4 |
| 問15 | サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 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、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？ | 3 | 4.0 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.0 | 4.1 | 4.3 |
| 問19 | (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？ | 3 | 3.9 | 4.1 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 3 | 3.9 | 4.4 | 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 | 35 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 70.0% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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 | 77.1% | 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。

| |
|---|
| <p>契約書が分かりにくいと評価が低く、見直しをし契約書を作り替えた。分かりやすく説明するよう心掛けたいです。他事業所間との連携は、速やかや対応を心掛けているが、痛みあるご利用者様には長く感じるかもしれません。途中経過等、お知らせしながら、患者様の気持ちを受けとめていきたいと思えます。緊急時対応など、看護師がマナーモードにしにくい場合もある。検討します。予定の時間の遅れは、前の患者様の状態によっては起こりえるが、その場合は、連絡をさせて頂く。記録、報告書、計画書に関しては、分かりやすく書くよう指導します。</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 | 15 |
| 2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。 | | 10.5 | 4 |
| 3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | | 1.3 | 12 |
| 4 事業所が近くにあること。 | | 1.3 | 12 |
| 5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。 | | 0.0 | 15 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 4.0 | 8 |
| 7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 | | 2.9 | 10 |
| 8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。 | | 9.4 | 6 |
| 9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | | 7.0 | 7 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 1 | 12.3 | 3 |
| 11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | | 0.3 | 14 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | 2 | 16.4 | 2 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | 3 | 10.5 | 4 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | 4 | 3.5 | 9 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 5 | 18.5 | 1 |
| 16 看取りケアができること。 | | 2.1 | 11 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| | | | | | |
|-----|---|---|-----|-----|-----|
| 問1 | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.2 |
| 問2 | 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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 | 4.1 | 3.9 |
| 問3 | あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 4.6 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 4 | 3.8 | 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 | 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？ | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.6 |
| 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 | 4.8 | 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？ | 4 | 3.9 | 4.8 | 4.6 |
| 問12 | 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？ | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 5 | 4.5 | 4.6 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.4 |
| 問15 | サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 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 | 4.6 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？ | 4 | 4.0 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.0 | 4.4 | 4.3 |
| 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 | 4.3 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 34.5% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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。

回収率についてはご利用者・ご家族様へ評価の目的をしっかりと説明し提出の確認を行なうよう声掛けを行ないながら今後の回収率の向上に努めます。また契約時の説明については、苦情の窓口や個人情報等マーカーを使用し分かりやすく説明するよう心掛けていきます。感染予防や介護予防に対する声掛け、健康面のアドバイスなど、状況に合わせて助言させていただいていますが、利用者の皆様には伝わりにくい部分もあり、訪問時間の変更等も記録に分かりやすく残して説明するなど対応していきます。今後もご家族・ご本人に満足して頂ける訪問看護の提供ができるよう、日々研鑽し安心して療養してもらえる環境の提供に努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

| | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|---|-----|------|-------|
| 1 口こみで評判が良いと言われていること。 | | 2.0 | 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。 | | 5.3 | 7 |
| 3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | | 1.5 | 13 |
| 4 事業所が近くにあること。 | | 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。 | | 1.5 | 13 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 1.5 | 13 |
| 7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。 | | 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。 | | 5.0 | 8 |
| 9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | 4 | 12.6 | 4 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 3 | 14.0 | 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。 | | 3.2 | 10 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | 2 | 14.6 | 1 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | 5 | 6.4 | 6 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | | 10.8 | 5 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 1 | 13.7 | 3 |
| 16 看取りケアができること。 | | 0.3 | 16 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|---------------|
| 2360790014 | かわな訪問看護ステーション |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| | | | | | |
|-----|---|---|-----|-----|-----|
| 問1 | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.1 | 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 | 4.3 | 3.2 | 3.9 |
| 問3 | あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.3 | 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？ | 5 | 4.2 | 4.0 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 4 | 3.8 | 4.2 | 4.7 |
| 問6 | 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.7 |
| 問7 | 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？ | 4 | 4.1 | 4.1 | 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 | 4.4 | 4.7 |
| 問9 | 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？ | 4 | 4.1 | 4.2 | 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 | 3.8 | 4.4 |
| 問11 | 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？ | 4 | 3.9 | 4.2 | 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 | 4.1 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 5 | 4.5 | 4.3 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 5 | 4.3 | 4.0 | 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 | 4.2 | 4.0 | 4.6 |
| 問16 | 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？ | 4 | 4.1 | 3.6 | 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？ | 4 | 4.0 | 3.9 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.0 | 3.8 | 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 | 3.6 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.1 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 25.0% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 20 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 66.7% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3.事業者のコメント

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

緊急時の迅速な対応、ケアマネージャーや医師との密な連携により多職種と協力して心のこもったケアをして欲しいという利用者さんの思いを評価結果で再確認できました。改善策として、契約に関する分かりやすい説明はもちろんの事、料金表は金額を記載するようにしております。説明の際には概算も参考にお伝えします。サービス提供時間は利用者さんに割り当てられた貴重な時間ですので、フルに活用して次の訪問日までの間少しでも安心していただけるように対応していきます。訪問看護はご家族など介護される方を支援するためでもあります。介護者にも配慮して支援を行い、安心と信頼に繋がる様スタッフ一丸となって努力していきます。

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。 | | 3.5 | 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。 | | 7.4 | 6 |
| 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。 | | 8.1 | 5 |
| 5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。 | 1 | 0.7 | 16 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 6.0 | 9 |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。 | | 1.8 | 14 |
| 8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。 | 5 | 3.5 | 10 |
| 9 担当のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | 3 | 11.0 | 3 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 2 | 13.4 | 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。 | | 3.2 | 12 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | | 6.7 | 7 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | | 14.1 | 1 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | | 6.4 | 8 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 4 | 10.2 | 4 |
| 16 看取りケアができること。 | | 1.1 | 15 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|--------------|
| 2360890129 | 訪問看護ステーション 空 |

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| | | | | | |
|-----|---|---|-----|-----|-----|
| 問1 | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.1 | 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 | 4.3 | 4.1 | 3.9 |
| 問3 | あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.3 | 4.2 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.2 | 4.5 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 4 | 3.8 | 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？ | 5 | 4.1 | 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 | 4.6 | 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 | 4.4 | 4.4 |
| 問11 | 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？ | 4 | 3.9 | 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？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.4 |
| 問15 | サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.2 | 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 | 4.2 | 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 | 4.0 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 5 | 4.0 | 4.3 | 4.3 |
| 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 | 4.2 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 50.0% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 30 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 100.0% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3.事業者のコメント

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

利用者様評価が事業所評価より低い項目に関して、契約時の説明などは忘れてしまうこともあるため、訪問時に何度か説明を行っていくように努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

| | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|---|-----|------|-------|
| 1 口こみで評判が良いと言われていること。 | | 2.0 | 12 |
| 2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。 | 4 | 6.4 | 6 |
| 3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | | 0.5 | 15 |
| 4 事業所が近くにあること。 | | 2.0 | 12 |
| 5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。 | | 4.0 | 9 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 0.7 | 14 |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。 | | 4.2 | 8 |
| 8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。 | | 3.7 | 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。 | | 7.2 | 5 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 5 | 14.6 | 2 |
| 11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | | 4.0 | 9 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | 2 | 13.1 | 4 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | | 13.8 | 3 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | 3 | 6.4 | 6 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 1 | 17.3 | 1 |
| 16 看取りケアができること。 | | 0.2 | 16 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------------|
| 2360890012 | 訪問看護ステーション サルビア |

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 ユーザー 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| | | | | | |
|-----|---|---|-----|-----|-----|
| 問1 | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.1 | 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 | 4.3 | 4.1 | 3.9 |
| 問3 | あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 4 | 3.8 | 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 | 4.1 | 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？ | 5 | 4.3 | 4.9 | 4.7 |
| 問9 | 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？ | 4 | 4.1 | 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？ | 5 | 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 | 3.9 | 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 | 4.1 | 4.9 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 5 | 4.5 | 4.6 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 5 | 4.3 | 4.8 | 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 | 4.2 | 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 | 4.7 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？ | 4 | 4.0 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 5 | 4.0 | 4.6 | 4.3 |
| 問19 | (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？ | 5 | 3.9 | 4.5 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 5 | 3.9 | 4.7 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

問題点①契約書や重要事項説明書などの説明がわかりにくい。改善策①契約時の説明を利用者様にわかりやすく丁寧に説明していきます。重要な部分は文字を大きくしたり、挿絵等を用いて、利用者様・ご家族様に御理解して頂けるよう検討していきます。その他にケアマネジャーとの連携が重要との御意見をいただきました。担当ケアマネジャーとは今後も蜜に連携し、より良い対応ができるよう努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

| | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|---|-----|------|-------|
| 1 口こみで評判が良いと言われていること。 | | 1.0 | 15 |
| 2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。 | 2 | 4.3 | 9 |
| 3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | | 0.0 | 16 |
| 4 事業所が近くにあること。 | | 10.4 | 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。 | | 2.4 | 12 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 1.4 | 14 |
| 7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 | 5 | 4.1 | 11 |
| 8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。 | | 6.8 | 7 |
| 9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | | 11.8 | 3 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 4 | 10.6 | 5 |
| 11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | | 4.3 | 9 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | | 12.1 | 2 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | 3 | 11.4 | 4 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | | 5.1 | 8 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 1 | 12.3 | 1 |
| 16 看取りケアができること。 | | 1.9 | 13 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| | | | | | |
|-----|---|---|-----|-----|-----|
| 問1 | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ | 3 | 4.1 | 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 | 4.3 | 4.1 | 3.9 |
| 問3 | あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.3 | 4.2 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業者の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 4.9 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 3 | 3.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問6 | 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 3 | 4.1 | 4.9 | 4.7 |
| 問7 | 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？ | 3 | 4.1 | 4.7 | 4.6 |
| 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 | 4.9 | 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 | 4.8 | 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 | 3.9 | 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 | 4.1 | 4.9 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 4 | 4.5 | 4.6 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.4 |
| 問15 | サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 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 | 4.4 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？ | 3 | 4.0 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.0 | 4.7 | 4.3 |
| 問19 | (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？ | 3 | 3.9 | 4.4 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.7 | 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 | 61.2% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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。

苦情受付の説明、個人情報説明について家族の評価は4.0から4.5に対し、利用者本人の評価は3.3から3.5と低かったため利用者様ご本人にもわかりやすく丁寧な説明を心掛けていきます。サービスを利用するうえで重要だと思う項目では、「看護師の知識・技術が高いこと」「医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること」が上位であったため日々、研鑽を積んでいきます。ユーザーからの主なご意見、ご感想の中に「高齢者への言葉使いが粗雑になりがち。尊敬の念をもって接して下さるという配慮を言葉使いの中にもして頂きたい」とありました。看護師の言葉使いや態度に十分注意し看護を提供してまいります。

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 | 15 |
| 2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。 | | 9.3 | 3 |
| 3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | | 0.0 | 15 |
| 4 事業所が近くにあること。 | | 4.1 | 9 |
| 5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。 | | 3.2 | 11 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 5.0 | 8 |
| 7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。 | | 0.6 | 13 |
| 8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。 | | 3.8 | 10 |
| 9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | 4 | 8.7 | 5 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 3 | 8.5 | 6 |
| 11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | | 3.2 | 11 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | 2 | 17.5 | 2 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | 5 | 7.3 | 7 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | | 9.3 | 3 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 1 | 19.2 | 1 |
| 16 看取りケアができること。 | | 0.3 | 14 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------------|
| 2360890103 | ピース訪問看護ステーション瑞穂 |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| | | | | | |
|-----|---|---|-----|-----|-----|
| 問1 | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.1 | 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 | 4.3 | 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？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 5.0 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 4 | 3.8 | 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 | 4.1 | 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 | 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 | 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 | 4.9 | 4.4 |
| 問11 | 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？ | 4 | 3.9 | 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 | 4.1 | 4.9 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 5 | 4.5 | 4.4 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 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 | 4.2 | 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 | 4.6 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？ | 4 | 4.0 | 4.6 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.0 | 4.6 | 4.3 |
| 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 | 4.7 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.9 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

ご契約時の内容が、他サービスのご契約と重なり疲労が見受けられたり覚えきれなかったり、高齢の御家族さまとのご契約の場合は、その内容がお伝えしきれないこともあるので、時期やお伝えするお相手を慎重に図り、不明点はその都度安心したサービスを受けて頂ける様にご説明を重ねる必要を感じました。また、お客様ご本人だけでなく、ご家族の体調も気遣い、ご本人さまのいない所でご様子を伺うことも大事なことで、今後の訪問に繋げ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。 | | 2.1 | 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。 | 1 | 5.7 | 8 |
| 3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | | 1.5 | 15 |
| 4 事業所が近くにあること。 | | 3.6 | 11 |
| 5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。 | | 4.5 | 9 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 3.0 | 12 |
| 7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 | | 4.2 | 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。 | | 0.9 | 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。 | 4 | 10.9 | 3 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 5 | 6.9 | 6 |
| 11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | 2 | 6.6 | 7 |
| 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。 | | 8.8 | 5 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | | 9.1 | 4 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 3 | 18.1 | 1 |
| 16 看取りケアができること。 | | 2.7 | 13 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| | | | | | |
|-----|---|---|-----|-----|-----|
| 問1 | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.1 | 3.9 | 4.2 |
| 問2 | 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.3 | 3.7 | 3.9 |
| 問3 | あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.3 | 4.1 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.2 | 4.5 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 4 | 3.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問6 | 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.7 | 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 | 4.1 | 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？ | 5 | 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 | 3.9 | 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 | 4.1 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 5 | 4.5 | 4.1 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.4 |
| 問15 | サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.2 | 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 | 4.3 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？ | 5 | 4.0 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 5 | 4.0 | 4.3 | 4.3 |
| 問19 | (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？ | 5 | 3.9 | 4.3 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 12.5% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 24 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 80.0% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価の結果を踏まえ、当事業所では重要事項説明書、契約書の内容の周知をスタッフに行い、利用者様にも丁寧に説明できるよう指導しております。
また利用者様が訪問看護のサービス提供にあたり重要だと思ふことを認識し、利用者様の求める訪問看護、リハビリが提供できるようにスタッフ同士で話し合い年間目標を掲げております。
自由記載欄での貴重なご意見の中で、評価していただいている点は伸ばし、不足している点は改善していきたいと考えております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

| | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|---|-----|------|-------|
| 1 口こみで評判が良いと言われていること。 | | 0.3 | 14 |
| 2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。 | 4 | 4.0 | 13 |
| 3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | | 0.0 | 15 |
| 4 事業所が近くにあること。 | | 5.2 | 9 |
| 5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。 | | 5.8 | 7 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 5.2 | 9 |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。 | 1 | 4.3 | 12 |
| 8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。 | | 6.4 | 6 |
| 9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | 3 | 14.9 | 1 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 2 | 11.6 | 3 |
| 11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | 5 | 4.9 | 11 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | | 9.1 | 4 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | | 5.5 | 8 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | | 8.8 | 5 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | | 14.3 | 2 |
| 16 看取りケアができること。 | | 0.0 | 15 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| | | | | | |
|-----|---|---|-----|-----|-----|
| 問1 | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.1 | 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 | 4.3 | 3.8 | 3.9 |
| 問3 | あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.2 | 4.4 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 4 | 3.8 | 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 | 4.8 | 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 | 4.1 | 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 | 4.8 | 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 | 4.9 | 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 | 4.6 | 4.4 |
| 問11 | 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？ | 4 | 3.9 | 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 | 4.1 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 4 | 4.5 | 4.6 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.4 |
| 問15 | サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 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、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？ | 3 | 4.0 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 3 | 4.0 | 4.4 | 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 | 4.3 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

昨年度の結果から「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、改善に取り組みました。その結果、主治医との連絡や身体の状態のわかりやすい説明の項目については、昨年度より評価が上がりました。しかし、苦情窓口の説明や苦情への対応が下がり、他事業者との連絡については変化がありませんでした。そのため、昨年同様の課題とし、更なる改善に努めます。ご利用者様に対し、契約時から個々に合わせたわかりやすい説明を心がけます。また、状態に応じて、適切に主治医や他事業者へ連絡し、対応します。そして、勉強会等により知識や技術向上に努め、ユーザー様の満足度向上に繋が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。 | | 3.8 | 10 |
| 2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。 | | 1.9 | 12 |
| 3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | | 0.3 | 15 |
| 4 事業所が近くにあること。 | | 7.3 | 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。 | | 4.4 | 8 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 0.3 | 15 |
| 7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 | | 4.1 | 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。 | | 1.9 | 12 |
| 9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | 5 | 7.3 | 6 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 2 | 12.4 | 3 |
| 11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | | 2.9 | 11 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | 4 | 13.7 | 2 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | | 8.9 | 5 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | 3 | 11.7 | 4 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 1 | 17.8 | 1 |
| 16 看取りケアができること。 | | 1.3 | 14 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 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 | 4.1 | 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 | 4.3 | 3.9 | 3.9 |
| 問3 | あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 4 | 3.8 | 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？ | 5 | 4.1 | 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？ | 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 | 3.9 | 4.8 | 4.6 |
| 問12 | 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 5 | 4.5 | 4.6 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.4 |
| 問15 | サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 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 | 4.0 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.0 | 4.3 | 4.3 |
| 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 | 4.5 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.7 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 30.0% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 28 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 93.3% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

| 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|-----|------|-------|
| | 0.3 | 15 |
| 1 | 4.2 | 9 |
| | 3.4 | 11 |
| | 6.8 | 6 |
| | 1.3 | 14 |
| | 3.1 | 12 |
| | 5.7 | 7 |
| | 1.8 | 13 |
| | 7.6 | 5 |
| 3 | 11.5 | 4 |
| | 3.6 | 10 |
| | 17.2 | 1 |
| 2 | 14.1 | 3 |
| | 4.9 | 8 |
| 4 | 14.3 | 2 |
| 5 | 0.3 | 15 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 | 4.1 | 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 | 4.3 | 3.8 | 3.9 |
| 問3 | あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.3 | 4.1 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 4.7 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 3 | 3.8 | 4.5 | 4.7 |
| 問6 | 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.7 |
| 問7 | 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 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？ | 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 | 3.9 | 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 | 4.1 | 4.6 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 4 | 4.5 | 4.5 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 4 | 4.3 | 4.0 | 4.4 |
| 問15 | サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 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 | 4.0 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.0 | 4.2 | 4.3 |
| 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 | 4.3 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

共通質問の間2、間4について、ご家族からの評価は平均点数より高いが利用者本人からの評価が0.1から0.2ポイント低く、サービス利用時の利用者本人への説明が不十分と考えます。御家族への説明と共にご本人への説明にもわかりやすく、理解度を把握しながら誠意をもって対応していきたいと思えます。又、基本設問の中で間5については昨年同様平均より低い評価でした。時間通りの訪問について事業所として改善できるように勤務体制や移動時間など考慮し効率的な訪問ができるよう努めていきたいと思えます。さらに5点と高い評価をいただいた項目については今後も継続して評価を頂けるよう職員一同努力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。 | | 3.8 | 10 |
| 3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | | 1.9 | 12 |
| 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。 | | 2.7 | 11 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 1.1 | 14 |
| 7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 | | 4.2 | 9 |
| 8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。 | | 4.9 | 8 |
| 9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | 5 | 10.6 | 4 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 4 | 8.4 | 6 |
| 11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | | 12.9 | 2 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | | 10.3 | 5 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | | 11.8 | 3 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | 1 | 1.9 | 12 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 2 | 19.0 | 1 |
| 16 看取りケアができること。 | 3 | 0.8 | 15 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| | | | | | |
|-----|---|---|-----|-----|-----|
| 問1 | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ | 3 | 4.1 | 4.3 | 4.2 |
| 問2 | 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？ | 3 | 4.3 | 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？ | 3 | 4.3 | 3.9 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 4.5 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 3 | 3.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問6 | 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 3 | 4.1 | 4.7 | 4.7 |
| 問7 | 身体的狀況について、わかりやすく説明がされていますか？ | 3 | 4.1 | 4.6 | 4.6 |
| 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 | 4.7 | 4.7 |
| 問9 | 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？ | 3 | 4.1 | 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 | 3.9 | 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？ | 3 | 4.1 | 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？ | 3 | 4.5 | 4.6 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 3 | 4.3 | 4.6 | 4.4 |
| 問15 | サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 3 | 4.2 | 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 | 4.5 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？ | 3 | 4.0 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 3 | 4.0 | 4.4 | 4.3 |
| 問19 | (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？ | 3 | 3.9 | 4.4 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 3 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

自由記載欄では皆様より温かい御意見を頂き有難うございました。苦情受付相談窓口や個人情報保護の説明について、契約時によりわかりやすく丁寧に説明させていただき、その後も定期的に利用者様やご家族様から、要望やわからない点をお聞きする機会を増やし適切に説明できるよう努力してまいります。また看護師の対応に安心感や信頼感が持てる事の期待に応えられるように新しい技術の習得と接遇面など専門性の研修を積み上げ看護師のスキルアップに努めていきます。今後も24時間緊急対応の充実と主治医や医療機関、ケアマネジャー等と連携を図り利用者様が安心して在宅療養が続けられるように支援してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

| | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|---|-----|------|-------|
| 1 口こみで評判が良いと言われていること。 | 5 | 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 | 10 |
| 3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | | 1.8 | 14 |
| 4 事業所が近くにあること。 | | 3.6 | 9 |
| 5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。 | | 4.0 | 8 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 2.2 | 13 |
| 7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。 | | 3.3 | 10 |
| 8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。 | | 1.8 | 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。 | | 13.5 | 2 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 4 | 5.8 | 7 |
| 11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | | 8.4 | 5 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | 2 | 12.8 | 4 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | 3 | 6.2 | 6 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | | 13.5 | 2 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 1 | 17.2 | 1 |
| 16 看取りケアができること。 | | 2.6 | 12 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|----------------|
| 2361090059 | 訪問看護ステーションまつかけ |

| 事業者自己評価 | | ユーザー(利用者)評価 | |
|---------|------|-------------|------|
| 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 | 4.1 | 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 | 4.3 | 4.3 | 3.9 |
| 問3 | あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.2 | 4.6 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 4 | 3.8 | 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？ | 5 | 4.1 | 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 | 4.7 | 4.4 |
| 問11 | 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？ | 4 | 3.9 | 4.8 | 4.6 |
| 問12 | 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 5 | 4.5 | 4.6 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 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 | 4.2 | 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？ | 5 | 4.0 | 4.6 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.0 | 4.5 | 4.3 |
| 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 | 4.3 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数 | 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 | 18 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 72.0% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3.事業者のコメント

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

利用者評価がとても良く評価していただき、とてもうれしく思いました。評価結果の中では、苦情受付窓口などは契約時にご説明をさせていただいていますが、不十分であったことがわかりました。これからは、訪問看護を利用し、少し経過が過ぎたころに、再確認する必要性を感じました。また、自由記載欄にもたくさんのお言葉をいただき、胸が熱くなる思いです。これからも、信頼される訪問看護ステーションとして続けていけるよう、頑張っ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 | 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。 | | 8.4 | 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。 | | 1.3 | 14 |
| 5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。 | | 1.7 | 13 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 2.1 | 11 |
| 7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 | | 4.6 | 9 |
| 8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。 | | 2.9 | 10 |
| 9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | | 12.1 | 4 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 3 | 15.5 | 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。 | | 5.4 | 7 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | 4 | 7.1 | 6 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | 2 | 16.3 | 1 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | 5 | 5.0 | 8 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 1 | 15.5 | 2 |
| 16 看取りケアができること。 | | 2.1 | 11 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 | 4.1 | 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 | 4.3 | 4.0 | 3.9 |
| 問3 | あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 4 | 3.8 | 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？ | 5 | 4.1 | 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 | 4.8 | 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 | 4.8 | 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 | 4.2 | 4.4 |
| 問11 | 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？ | 4 | 3.9 | 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 | 4.1 | 4.8 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 5 | 4.5 | 4.7 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.4 |
| 問15 | サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.2 | 5.0 | 4.6 |
| 問16 | 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？ | 5 | 4.1 | 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 | 4.0 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.0 | 4.4 | 4.3 |
| 問19 | (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？ | 5 | 3.9 | 4.5 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.7 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 81.1% | 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 | 27 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 90.0% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見をありがとうございました。医師、ケアマネジャー、多職種との連携を継続し、これからも在宅療養される方々の不安軽減できるようにスタッフ一同、知識・技術の向上に努めていきたいと思っております。ご意見に、「サービスで余った時間でやってもらいたいことがあるが、言えない」とありました。介護保険では、訪問時間の幅があるため、また訪問内容の見直しなど確認して対応させていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

| | 事業者 | 利用者 % | 利用者 順位 |
|---|-----|-------|--------|
| 1 口こみで評判が良いと言われていること。 | | 1.9 | 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。 | | 4.0 | 8 |
| 3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | | 2.7 | 13 |
| 4 事業所が近くにあること。 | | 3.2 | 10 |
| 5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。 | | 4.8 | 7 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 3.2 | 10 |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。 | | 2.7 | 13 |
| 8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。 | | 3.2 | 10 |
| 9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | | 11.4 | 4 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 5 | 16.2 | 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。 | | 3.4 | 9 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | 3 | 12.7 | 3 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | 2 | 8.2 | 5 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | 4 | 5.6 | 6 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 1 | 17.0 | 1 |
| 16 看取りケアができること。 | | 0.0 | 16 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|---------------|
| 2361090174 | ピース訪問看護ステーション |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| | | | | | |
|-----|---|---|-----|-----|-----|
| 問1 | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.1 | 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 | 4.3 | 3.9 | 3.9 |
| 問3 | あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.2 | 4.5 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 5 | 3.8 | 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 | 身体的狀況について、わかりやすく説明がされていますか？ | 5 | 4.1 | 4.4 | 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？ | 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 | 4.4 | 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？ | 4 | 3.9 | 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 | 4.1 | 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 | 4.5 | 4.4 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 5 | 4.3 | 4.5 | 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？ | 4 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.0 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.0 | 4.3 | 4.3 |
| 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 | 4.2 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 19.9% | 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 | 17 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 56.7% | 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。

問10 看護師は、手洗いうがいなどの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？ → 各お客様に再度必要性を説明し、お客様に適した方法をご提案する。(例: 移動が困難な方はベッド上で手浴を行なう。除菌シートで拭くなど。) 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？ → 普段から体調が悪くなった時を想定した対処方法を伝えていく。(例: 熱発した→クーリングや経口補水液の摂取など、受診する前に初期対応として出来ること。)

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

| | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|---|-----|------|-------|
| 1 口こみで評判が良いと言われていること。 | | 4.2 | 9 |
| 2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。 | | 3.8 | 10 |
| 3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | | 2.4 | 11 |
| 4 事業所が近くにあること。 | | 2.4 | 11 |
| 5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。 | | 2.4 | 11 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 2.4 | 11 |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。 | 4 | 10.8 | 4 |
| 8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。 | 3 | 4.7 | 7 |
| 9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | | 15.1 | 1 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 2 | 4.7 | 7 |
| 11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | 5 | 10.4 | 5 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | | 13.7 | 2 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | | 8.0 | 6 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | | 2.4 | 11 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 1 | 11.8 | 3 |
| 16 看取りケアができること。 | | 0.9 | 16 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|---------------|
| 2361190081 | 訪問看護ステーション 小碓 |

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| | | | | | |
|-----|---|---|-----|-----|-----|
| 問1 | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.1 | 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 | 4.3 | 4.1 | 3.9 |
| 問3 | あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 3 | 4.3 | 4.6 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 4.3 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 3 | 3.8 | 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 | 4.1 | 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 | 4.4 | 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 | 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 | 3.9 | 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 | 4.1 | 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 | 4.5 | 4.1 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 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 | 4.2 | 4.3 | 4.6 |
| 問16 | 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？ | 4 | 4.1 | 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 | 4.0 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.0 | 4.1 | 4.3 |
| 問19 | (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？ | 3 | 3.9 | 4.1 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 65.2% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 10 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 33.3% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3.事業者のコメント

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

貴重な意見を頂きありがとうございました。昨年度取り組んだ「苦情受付窓口等の説明と個人情報の取り扱い」等は昨年より高評価を頂くことができたので今後も継続して取り組みます。記入者別でご利用者とご家族様の両者から「不満や苦情申しで時の迅速丁寧な対応」「具合悪い時の適切な対応」「かかりつけ医や他事業所との連絡・調整」等の項目で昨年より低い評価を頂きました。相談に対する迅速丁寧な対応、医師やケアマネジャー等との連携を心がけているつもりでも十分でないことがわかりました。ご利用者、ご家族様からの相談には親身に傾聴し予測される事態に対しても適切かつ丁寧に助言と関係機関との連携を職員一同行っていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

| | 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|---|-----|-------|-------|
| 1 口こみで評判が良いと言われていること。 | | 0.0 | 14 |
| 2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。 | | 0.0 | 14 |
| 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。 | 5 | 10.1 | 4 |
| 5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。 | | 2.9 | 12 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 11.6 | 3 |
| 7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。 | | 8.7 | 6 |
| 8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。 | | 4.3 | 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。 | | 16.7 | 1 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 4 | 9.4 | 5 |
| 11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | | 5.1 | 8 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | 1 | 13.8 | 2 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | | 4.3 | 9 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | 3 | 2.2 | 13 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 2 | 7.2 | 7 |
| 16 看取りケアができること。 | | 0.0 | 14 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| | | | | | |
|-----|---|---|-----|-----|-----|
| 問1 | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.1 | 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 | 4.3 | 4.1 | 3.9 |
| 問3 | あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.2 | 4.6 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 5 | 3.8 | 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 | 4.5 | 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 | 4.1 | 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？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.7 |
| 問9 | 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？ | 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 | 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 | 3.9 | 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 | 4.1 | 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 | 4.5 | 4.3 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.4 |
| 問15 | サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 4.2 | 4.6 |
| 問16 | 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？ | 4 | 4.1 | 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 | 4.0 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.0 | 4.2 | 4.3 |
| 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 | 4.0 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 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 | 63.8% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 24 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 80.0% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3.事業者のコメント

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

看護師は、現状の病状管理、ケアだけでなく、家族を含めた予防的な健康管理にも気を配り、的確なアドバイスが出来るように支援して行きます。利用者様のサービス提供への要望として、「看護師の対応に安心感・信頼感がある事」を、第一に上げられています。この思いは、看護師も第一の心得として対応に努めて行きたいと思っています。かかりつけ医や医療機関、ケアマネとのタイムリーな連携を取り、緊急時にも素早く対応し、在宅療養の安全を守って行けるよう日々研鑽を積み上げていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

| | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|---|-----|------|-------|
| 1 口こみで評判が良いと言われていること。 | | 1.9 | 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。 | | 3.1 | 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。 | | 7.3 | 6 |
| 5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。 | | 1.9 | 13 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 3.4 | 10 |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。 | | 2.7 | 12 |
| 8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。 | 4 | 4.6 | 8 |
| 9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | | 12.2 | 3 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 3 | 8.0 | 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。 | | 4.6 | 8 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | 1 | 14.5 | 2 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | | 5.0 | 7 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | 5 | 10.7 | 4 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 2 | 20.2 | 1 |
| 16 看取りケアができること。 | | 0.0 | 15 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|---------------|
| 2361290253 | 笠てる訪問看護ステーション |

| | 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 | 4.1 | 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 | 4.3 | 3.8 | 3.9 |
| 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.3 | 4.2 | 4.2 |
| 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.2 | 4.6 | 4.5 |
| 問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 3 | 3.8 | 4.6 | 4.7 |
| 問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.7 |
| 問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？ | 5 | 4.1 | 4.6 | 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？ | 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？ | 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 | 3.9 | 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 | 4.1 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 5 | 4.5 | 4.4 | 4.5 |
| 問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 5 | 4.3 | 4.0 | 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 | 4.2 | 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 | 4.3 | 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？ | 5 | 4.0 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 5 | 4.0 | 4.2 | 4.3 |
| 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？ | 5 | 3.9 | 3.8 | 4.3 |
| 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 5 | 3.9 | 4.0 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 58.8% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 21 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 70.0% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3.事業者のコメント

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

契約時の契約書、重要事項の説明については、ゆっくり時間をかけて、わかりやすい言葉で説明を行い、ご本人、ご家族が理解され、納得出来たか確認しながら行っていききたいと思います。決められた訪問時間に訪問できない時は、あらかじめ必ず連絡を入れ、利用者様の了解のもとに訪問したいと思います。利用者様の状態に変化があった場合は主治医との連携を密に行う。利用されているサービスの見直しが必要な場合は、ケアマネジャーや他の職種と連携を積極的に図りながら改善し、ご利用者様、ご家族様が安心して在宅での生活を送ることができるように、また、訪問看護サービスを満足してご利用頂けるように努力していききたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

| | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|---|-----|------|-------|
| 1 口こみで評判が良いと言われていること。 | | 0.0 | 15 |
| 2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。 | 3 | 7.1 | 8 |
| 3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | | 1.1 | 12 |
| 4 事業所が近くにあること。 | | 6.7 | 9 |
| 5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。 | | 0.7 | 13 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 7.8 | 5 |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。 | | 0.7 | 13 |
| 8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。 | | 2.6 | 11 |
| 9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | | 11.5 | 4 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | | 12.3 | 3 |
| 11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | | 4.1 | 10 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | 5 | 7.8 | 5 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | 4 | 17.1 | 1 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | 2 | 7.4 | 7 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 1 | 13.0 | 2 |
| 16 看取りケアができること。 | | 0.0 | 15 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|---------------|
| 2361290014 | 訪問看護ステーションさくら |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| | | | | | |
|-----|---|---|-----|-----|-----|
| 問1 | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.2 |
| 問2 | 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.3 | 3.8 | 3.9 |
| 問3 | あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.3 | 4.0 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 4.7 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 4 | 3.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問6 | 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？ | 4 | 4.1 | 4.7 | 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 | 4.8 | 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？ | 4 | 3.9 | 4.8 | 4.6 |
| 問12 | 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？ | 4 | 4.1 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 4 | 4.5 | 4.4 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.4 |
| 問15 | サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 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 | 4.0 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.0 | 4.4 | 4.3 |
| 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 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 10.0% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 23 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 76.7% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 | 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。 | | 8.4 | 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。 | | 6.4 | 8 |
| 5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。 | | 1.7 | 11 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 1.3 | 12 |
| 7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 | | 0.7 | 14 |
| 8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。 | | 0.3 | 15 |
| 9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | 5 | 9.7 | 5 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 3 | 9.7 | 5 |
| 11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | | 4.7 | 9 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | 4 | 10.4 | 4 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | 2 | 11.1 | 3 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | | 11.4 | 2 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 1 | 20.1 | 1 |
| 16 看取りケアができること。 | | 1.0 | 13 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| | | | | | |
|-----|---|---|-----|-----|-----|
| 問1 | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.1 | 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 | 4.3 | 4.3 | 3.9 |
| 問3 | あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.3 | 4.1 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 4 | 3.8 | 4.6 | 4.7 |
| 問6 | 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.7 | 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 | 4.1 | 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 | 4.2 | 4.4 |
| 問11 | 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？ | 4 | 3.9 | 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 | 4.1 | 4.9 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 4 | 4.5 | 4.8 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 4.4 |
| 問15 | サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 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、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？ | 4 | 4.0 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.0 | 4.5 | 4.3 |
| 問19 | (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？ | 3 | 3.9 | 4.2 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 37.5% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 27 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 90.0% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3.事業者のコメント

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

ご利用者、ご家族様が望まれる在宅での生活を安心して続けていただくために、身体の状況や病気を予防する方法について要点をおさえたわかりやすい説明を心がけます。また、個人情報の取扱いについても利用開始時だけでなく、利用後も説明するようにし、不安の軽減に努めてまいります。今後も主治医、ケアマネジャー、他事業所と密な連携を図り支援させていただくと共に看護の質向上のためにスタッフ一同自己研鑽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。 | | 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。 | | 9.0 | 4 |
| 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。 | | 4.9 | 8 |
| 5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。 | | 4.9 | 8 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 1.0 | 14 |
| 7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。 | | 1.5 | 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。 | | 3.3 | 11 |
| 9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | 3 | 11.1 | 3 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 4 | 8.5 | 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 | 10 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | 2 | 16.5 | 2 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | | 8.0 | 7 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | 5 | 8.7 | 5 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 1 | 16.7 | 1 |
| 16 看取りケアができること。 | | 0.0 | 16 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 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 | 4.1 | 3.9 | 4.2 |
| 問2 | 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.3 | 3.8 | 3.9 |
| 問3 | あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.2 | 4.5 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 3 | 3.8 | 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 | 4.1 | 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 | 4.6 | 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？ | 2 | 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 | 3.9 | 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 | 4.1 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 5 | 4.5 | 4.5 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.4 |
| 問15 | サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.2 | 4.6 | 4.6 |
| 問16 | 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？ | 5 | 4.1 | 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 | 4.0 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 3 | 4.0 | 4.0 | 4.3 |
| 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 | 4.0 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

契約時の説明においては、契約書や重要事項説明書の内容に加え、訪問看護の概要やご契約者様の状況など、説明事項がたくさんあります。なるべく分かりやすい言葉でご説明し、ご理解いただけたかを確認しながら進めて参りたいと思います。また、看護援助の内容についても、訪問以外の時間でも安心して過ごしていただける様、観察点のポイントなどをご提案でしていきます。そのために、今後も看護師一人ひとりの看護技術と知識が向上していけるよう、勉強会などを行っていきます。

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。 | | 2.6 | 13 |
| 2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。 | | 4.4 | 9 |
| 3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | | 1.3 | 15 |
| 4 事業所が近くにあること。 | | 5.6 | 6 |
| 5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。 | 3 | 3.3 | 11 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 2.3 | 14 |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。 | | 4.6 | 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。 | | 4.1 | 10 |
| 9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | | 11.8 | 3 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | | 9.7 | 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。 | 5 | 1.3 | 15 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | 2 | 10.8 | 4 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | | 13.8 | 2 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | 4 | 5.4 | 7 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 1 | 16.2 | 1 |
| 16 看取りケアができること。 | | 2.8 | 12 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 | 4.1 | 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 | 4.3 | 3.9 | 3.9 |
| 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.3 | 4.0 | 4.2 |
| 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.2 | 4.6 | 4.5 |
| 問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 4 | 3.8 | 4.4 | 4.7 |
| 問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 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 | 4.1 | 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？ | 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 | 4.4 | 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 | 4.3 | 4.4 |
| 問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？ | 5 | 3.9 | 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 | 4.1 | 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 | 4.5 | 4.3 | 4.5 |
| 問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 5 | 4.3 | 4.2 | 4.4 |
| 問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.2 | 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 | 4.0 | 4.2 | 4.4 |
| 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 5 | 4.0 | 4.1 | 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 | 4.0 | 4.3 |
| 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 5 | 3.9 | 4.1 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 30.0% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 27 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 90.0% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

| | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|---|-----|------|-------|
| 1 口こみで評判が良いと言われていること。 | | 2.1 | 13 |
| 2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。 | | 9.1 | 5 |
| 3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | | 4.2 | 11 |
| 4 事業所が近くにあること。 | | 11.8 | 1 |
| 5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。 | | 5.5 | 9 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 2.1 | 13 |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。 | 5 | 0.0 | 15 |
| 8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。 | | 2.4 | 12 |
| 9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | 4 | 11.5 | 3 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 3 | 11.8 | 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。 | | 6.4 | 8 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | 2 | 7.9 | 7 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | | 9.1 | 5 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | | 4.5 | 10 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 1 | 11.5 | 3 |
| 16 看取りケアができること。 | | 0.0 | 15 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|--------------|
| 2361290147 | ナースステーション 一休 |

| | 事業者自己評価 | | ユーザー(利用者)評価 | |
|---|---------|------|-------------|------|
| | 自社結果 | 全体平均 | 自社結果 | 全体平均 |
| 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について | | | | |
| ※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*] ※ユーザー評価の公表をしない場合、[-] | | | | |
| 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ | 3 | 4.1 | 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 | 4.3 | 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 | 4.3 | 4.2 | 4.2 |
| 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 3 | 4.2 | 4.6 | 4.5 |
| 問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 3 | 3.8 | 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 | 4.5 | 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 | 4.1 | 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？ | 3 | 4.3 | 4.7 | 4.7 |
| 問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？ | 3 | 4.1 | 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 | 3.9 | 4.6 | 4.6 |
| 問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？ | 3 | 4.1 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 4 | 4.5 | 4.4 | 4.5 |
| 問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 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？ | 4 | 4.2 | 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 | 4.3 | 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 | 4.0 | 4.2 | 4.4 |
| 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 3 | 4.0 | 4.1 | 4.3 |
| 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？ | 3 | 3.9 | 4.0 | 4.3 |
| 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 3 | 3.9 | 4.2 | 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 | 66.7% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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。

評価の中で予防についての指導や自立支援の考え方に基づいたサービス提供というところが得点が低かったです。予防、自立支援ということに力を入れて重症化を予防していきます。契約時に説明する個人情報保護や苦情受付窓口等の説明は契約時のみでは理解できなかつたり忘れてしまうことも多いと思うので折にふれて利用者様に説明していきます。

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 | | 0.0 | 15 |
| 2 | 1 | 10.9 | 4 |
| 3 | | 0.0 | 15 |
| 4 | | 5.3 | 7 |
| 5 | | 3.5 | 9 |
| 6 | | 2.7 | 11 |
| 7 | | 3.5 | 9 |
| 8 | | 2.1 | 12 |
| 9 | 5 | 10.9 | 4 |
| 10 | 4 | 15.3 | 1 |
| 11 | | 1.2 | 14 |
| 12 | | 12.7 | 3 |
| 13 | | 9.4 | 6 |
| 14 | 2 | 5.3 | 7 |
| 15 | 3 | 15.0 | 2 |
| 16 | | 2.1 | 12 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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 | 4.1 | 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 | 4.3 | 3.0 | 3.9 |
| 問3 | あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.3 | 3.2 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.2 | 3.8 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 4 | 3.8 | 4.1 | 4.7 |
| 問6 | 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 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 | 4.1 | 3.9 | 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？ | 5 | 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？ | 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？ | 4 | 4.0 | 3.6 | 4.4 |
| 問11 | 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？ | 4 | 3.9 | 3.9 | 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 | 4.1 | 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 | 4.5 | 4.0 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 5 | 4.3 | 3.9 | 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 | 4.2 | 3.5 | 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 | 3.5 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？ | 4 | 4.0 | 3.8 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.0 | 3.7 | 4.3 |
| 問19 | (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？ | 4 | 3.9 | 3.7 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 3.9 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

今後も入居者様やご家族の信頼を得られるよう努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

| 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|-----|------|-------|
| | 0.0 | 14 |
| 1 | 4.1 | 9 |
| | 0.0 | 14 |
| | 7.5 | 6 |
| | 3.4 | 10 |
| | 12.9 | 3 |
| | 0.0 | 14 |
| 4 | 4.8 | 7 |
| | 4.8 | 7 |
| | 11.6 | 5 |
| | 0.7 | 13 |
| | 12.9 | 3 |
| 5 | 15.6 | 2 |
| | 2.7 | 11 |
| 2 | 17.0 | 1 |
| 3 | 2.0 | 12 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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 | 4.1 | 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 | 4.3 | 4.1 | 3.9 |
| 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.3 | 4.2 | 4.2 |
| 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.2 | 4.6 | 4.5 |
| 問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 4 | 3.8 | 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？ | 5 | 4.1 | 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？ | 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？ | 4 | 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 | 3.9 | 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 | 4.1 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 5 | 4.5 | 4.4 | 4.5 |
| 問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 5 | 4.3 | 4.2 | 4.4 |
| 問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.2 | 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 | 4.0 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.0 | 4.3 | 4.3 |
| 問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？ | 5 | 3.9 | 4.1 | 4.3 |
| 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 5 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数 | 14 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 56.0% | 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 | 85.7% | 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。

契約については、利用者様が理解して頂いたと、思っているが、説明不足な点があると反省しています。利用者様が十分理解して頂いたか確認し、解らない点については、再度説明します。

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。 | | 0.7 | 14 |
| 2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。 | | 10.2 | 4 |
| 3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | | 0.0 | 16 |
| 4 事業所が近くにあること。 | | 1.4 | 12 |
| 5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。 | | 3.4 | 10 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 1.4 | 12 |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。 | | 0.7 | 14 |
| 8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。 | | 6.1 | 7 |
| 9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | | 8.2 | 6 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 4 | 6.1 | 7 |
| 11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | | 6.1 | 7 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | 5 | 11.6 | 3 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | 3 | 15.6 | 2 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | 2 | 8.8 | 5 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 1 | 17.7 | 1 |
| 16 看取りケアができること。 | | 2.0 | 11 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| | | | | | |
|-----|---|---|-----|-----|-----|
| 問1 | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.1 | 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 | 4.3 | 4.2 | 3.9 |
| 問3 | あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.2 | 4.4 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 4 | 3.8 | 4.5 | 4.7 |
| 問6 | 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.7 |
| 問7 | 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 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？ | 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？ | 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 | 3.9 | 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 | 4.1 | 4.7 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 4 | 4.5 | 4.3 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 4 | 4.3 | 4.2 | 4.4 |
| 問15 | サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 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 | 4.3 | 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 | 4.0 | 4.2 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.0 | 4.3 | 4.3 |
| 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 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 28.0% | 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。

担当者は約束の時間通りに来ますか？の項目が全体平均より低かったことについては真摯に受け止めスケジュール管理の見直しをしていきます。また、職員の言葉づかいや態度、身だしなみについても気をつけるようにしていきます。そして、ご利用者、ご家族からの相談には親身に対応し気軽に相談できる雰囲気作りができるように心掛けていきます。主治医はじめ他事業者間で連絡・調整が迅速にとれるようにしていくと共に、訪問のない日にも安心して生活していただけるように助言させていただきます。今回の評価結果を来年度の課題として研修企画等にも反映させ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。 | | 0.7 | 14 |
| 2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。 | | 9.5 | 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。 | | 0.7 | 14 |
| 5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。 | | 1.6 | 12 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 1.3 | 13 |
| 7 個人情報情報を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。 | | 3.3 | 10 |
| 9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | 5 | 13.4 | 3 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 3 | 7.5 | 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 | 9 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | 4 | 16.7 | 2 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | | 10.5 | 4 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | 2 | 5.9 | 7 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 1 | 18.0 | 1 |
| 16 看取りケアができること。 | | 2.0 | 11 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| | | | | | |
|-----|---|---|-----|-----|-----|
| 問1 | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.1 | 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 | 4.3 | 3.9 | 3.9 |
| 問3 | あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.3 | 4.1 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 4.6 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 4 | 3.8 | 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 | 4.1 | 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 | 4.8 | 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 | 4.2 | 4.4 |
| 問11 | 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？ | 4 | 3.9 | 4.8 | 4.6 |
| 問12 | 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？ | 4 | 4.1 | 4.9 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 4 | 4.5 | 4.4 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 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？ | 4 | 4.2 | 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 | 4.8 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？ | 4 | 4.0 | 4.7 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.0 | 4.7 | 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 | 4.8 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.7 | 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 | 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 | 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。

契約書、重要事項説明書等の説明が以前より高い評価を頂いておりますが、他の項目と比べまだまだ評価が低いため、今後も分かりやすい説明ができるよう心掛けてまいりたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

| | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|---|-----|------|-------|
| 1 口こみで評判が良いと言われていること。 | | 0.0 | 13 |
| 2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。 | | 4.4 | 9 |
| 3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | | 0.0 | 13 |
| 4 事業所が近くにあること。 | | 12.6 | 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。 | | 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。 | | 1.5 | 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。 | | 5.2 | 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。 | 5 | 3.7 | 10 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 4 | 7.4 | 5 |
| 11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | | 7.4 | 5 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | 3 | 17.0 | 2 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | 2 | 21.5 | 1 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | | 5.2 | 7 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 1 | 12.6 | 3 |
| 16 看取りケアができること。 | | 1.5 | 11 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|----------------|
| 2361490192 | 訪問看護ステーション太陽・緑 |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| | | | | | |
|-----|---|---|-----|-----|-----|
| 問1 | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.1 | 3.8 | 4.2 |
| 問2 | 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.3 | 3.8 | 3.9 |
| 問3 | あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.3 | 4.1 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 4.4 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 3 | 3.8 | 4.2 | 4.7 |
| 問6 | 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 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 | 4.1 | 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 | 4.7 | 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 | 4.6 | 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 | 4.4 | 4.4 |
| 問11 | 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？ | 4 | 3.9 | 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 | 4.1 | 4.6 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 4 | 4.5 | 4.4 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 4 | 4.3 | 4.5 | 4.4 |
| 問15 | サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 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 | 4.5 | 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 | 4.0 | 4.8 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.0 | 4.5 | 4.3 |
| 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 | 4.5 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.6 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数 | 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 | 48.1% | 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 | 18 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 72.0% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3.事業者のコメント

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

契約の内容について、わかりやすくするよう努めます。契約で不明なことはないか、訪問の時に確認していきます。看護サービスの内容に、スタッフの差が出ないように学習を行なっていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

| | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|---|-----|------|-------|
| 1 口こみで評判が良いと言われていること。 | | 0.0 | 15 |
| 2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。 | | 3.7 | 9 |
| 3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | | 2.3 | 12 |
| 4 事業所が近くにあること。 | | 3.2 | 10 |
| 5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。 | | 7.8 | 6 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 3.2 | 10 |
| 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。 | | 7.3 | 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。 | 1 | 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。 | 2 | 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。 | | 2.3 | 12 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | 3 | 17.4 | 1 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | | 13.2 | 3 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | 4 | 5.0 | 8 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 5 | 15.5 | 2 |
| 16 看取りケアができること。 | | 0.0 | 15 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| 事業者自己評価 | 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 | 4.1 | 3.8 | 4.2 |
| 問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.3 | 3.6 | 3.9 |
| 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.3 | 3.9 | 4.2 |
| 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 4.3 | 4.5 |
| 問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 4 | 3.8 | 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 | 4.1 | 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？ | 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？ | 4 | 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？ | 5 | 3.9 | 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 | 4.1 | 4.4 | 4.6 |
| 問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 5 | 4.5 | 4.3 | 4.5 |
| 問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 5 | 4.3 | 4.2 | 4.4 |
| 問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 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、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？ | 4 | 4.0 | 4.2 | 4.4 |
| 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 5 | 4.0 | 4.3 | 4.3 |
| 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 | 4.3 |
| 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 44.8% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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、ケアマネージャーと十分連携がとれ、安心感、信頼感をもっていただけるようこれからも努めてまいります。契約書や重要事項説明書、苦情受付窓口、個人情報の取り扱いについて等の説明事項についての設問は、全体平均よりも下回ったため、管理者が契約時の説明をしっかり行うことを心掛けると共に、担当者からも繰り返し丁寧に説明することを徹底し、利用者様のご理解、満足度を深めていけるよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

| | 事業者 | 利用者 % | 利用者 順位 |
|---|-----|-------|--------|
| 1 口こみで評判が良いと言われていること。 | | 0.0 | 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。 | 1 | 5.9 | 8 |
| 3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | | 0.8 | 14 |
| 4 事業所が近くにあること。 | | 6.8 | 7 |
| 5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。 | | 1.4 | 13 |
| 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。 | | 4.2 | 12 |
| 8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。 | | 5.1 | 10 |
| 9 担当のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | 4 | 13.8 | 2 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 2 | 11.3 | 3 |
| 11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | | 5.1 | 10 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | | 8.8 | 4 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | 3 | 8.5 | 5 |
| 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。 | 5 | 15.0 | 1 |
| 16 看取りケアができること。 | | 0.0 | 15 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|--------------|
| 2361490044 | 訪問看護ステーションぼぼ |

| 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 | 4.1 | 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 | 4.3 | 3.9 | 3.9 |
| 問3 | あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.3 | 4.1 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.2 | 4.7 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 5 | 3.8 | 4.8 | 4.7 |
| 問6 | 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.7 |
| 問7 | 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 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 | 4.7 | 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 | 4.4 | 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 | 4.1 | 4.4 |
| 問11 | 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？ | 5 | 3.9 | 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 | 4.1 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 5 | 4.5 | 4.1 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 5 | 4.3 | 4.3 | 4.4 |
| 問15 | サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.2 | 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 | 4.0 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？ | 5 | 4.0 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 1 | 4.0 | 4.3 | 4.3 |
| 問19 | (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？ | 5 | 3.9 | 3.9 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 5 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数 | 26 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 89.7% | 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 | 80.8% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3.事業者のコメント

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

サービス提供において重要と考える事柄については、利用者様と事業所の思いに大きな開きはありませんでしたが、「連携」が重要と考えていらっしゃることを念頭に置き、今後も関係機関との連携を大切にしていきます。心身の状態や今後の予測、対処法について、わかりやすく丁寧に説明することを心がけ、安心して過ごして頂けるようより一層努力します。利用者様、ご家族様から率直なご意見を頂くことができ、自らのサービスを客観的に捉えることができました。今後も自らのサービスを振り返りながら、より良い看護が提供できるよう努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

| | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|---|-----|------|-------|
| 1 口こみで評判が良いと言われていること。 | | 0.0 | 16 |
| 2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。 | | 3.0 | 10 |
| 3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | | 0.4 | 14 |
| 4 事業所が近くにあること。 | | 3.8 | 8 |
| 5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。 | | 1.1 | 11 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 3.8 | 8 |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。 | | 0.4 | 14 |
| 8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。 | 3 | 6.4 | 7 |
| 9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | 4 | 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。 | 5 | 13.5 | 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。 | | 0.8 | 12 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | | 9.0 | 6 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | | 13.2 | 3 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | 2 | 10.5 | 5 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 1 | 20.3 | 1 |
| 16 看取りケアができること。 | | 0.8 | 12 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|---------------|
| 2361490077 | ゆうな訪問看護ステーション |

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| 事業者自己評価 | 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 | 4.1 | 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 | 4.3 | 4.0 | 3.9 |
| 問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.3 | 4.1 | 4.2 |
| 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 4.0 | 4.5 |
| 問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 4 | 3.8 | 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 | 4.1 | 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 | 4.8 | 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 | 4.6 | 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 | 4.6 | 4.4 |
| 問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？ | 5 | 3.9 | 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 | 4.1 | 4.8 | 4.6 |
| 問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 5 | 4.5 | 4.4 | 4.5 |
| 問14 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 4 | 4.3 | 4.2 | 4.4 |
| 問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.2 | 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 | 4.6 | 4.3 |
| 問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？ | 5 | 4.0 | 4.7 | 4.4 |
| 問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.0 | 4.2 | 4.3 |
| 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 | 4.0 | 4.3 |
| 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 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 | 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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。 | | 5.8 | 6 |
| 2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。 | | 2.3 | 12 |
| 3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | | 0.0 | 16 |
| 4 事業所が近くにあること。 | | 0.6 | 14 |
| 5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。 | 5 | 4.7 | 8 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 0.6 | 14 |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。 | 3 | 4.1 | 10 |
| 8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。 | | 2.9 | 11 |
| 9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | | 8.8 | 3 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | | 8.8 | 3 |
| 11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | 4 | 4.7 | 8 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | | 20.5 | 1 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | 1 | 5.8 | 6 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | | 8.8 | 3 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 2 | 19.9 | 2 |
| 16 看取りケアができること。 | | 1.8 | 13 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------------|
| 2361590272 | ピース訪問看護ステーション名東 |

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 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 | 4.1 | 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 | 4.3 | 4.0 | 3.9 |
| 問3 | あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.3 | 4.0 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業者の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 4.7 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 4 | 3.8 | 4.7 | 4.7 |
| 問6 | 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？ | 4 | 4.1 | 4.4 | 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 | 4.8 | 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 | 4.6 | 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 | 4.4 | 4.4 |
| 問11 | 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？ | 3 | 3.9 | 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 | 4.1 | 4.2 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 4 | 4.5 | 4.6 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.4 |
| 問15 | サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 3 | 4.2 | 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 | 4.1 | 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 | 4.0 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.0 | 4.5 | 4.3 |
| 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 | 4.2 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.2 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数 | 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 | 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 | 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。

お客様から高い評価を頂く事ができ、感謝の気持ちでいっぱいです。今後の課題として、ご家族様の満足度が低い評価(契約に関わるご説明、助言、不安)について⇒同居別居に関わらず、ご家族様も安心できるような働きかけを行ってまいります。今回の結果をスタッフで共有し、今まで以上に満足いただけるサービスを心掛け精進してまいります。ありがとうございます。

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。 | | 1.2 | 11 |
| 2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。 | | 1.2 | 11 |
| 3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | | 0.0 | 15 |
| 4 事業所が近くにあること。 | | 0.6 | 14 |
| 5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。 | | 1.2 | 11 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 3.1 | 9 |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。 | | 8.0 | 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。 | 3 | 4.3 | 8 |
| 9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | 5 | 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。 | 4 | 8.6 | 6 |
| 11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | | 1.9 | 10 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | 1 | 11.1 | 4 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | | 12.3 | 2 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | | 11.1 | 4 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 2 | 22.8 | 1 |
| 16 看取りケアができること。 | | 0.0 | 15 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 | 4.1 | 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 | 4.3 | 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 | 4.3 | 3.9 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 3 | 4.2 | 4.4 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 4 | 3.8 | 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 | 4.1 | 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 | 4.5 | 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？ | 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？ | 3 | 3.9 | 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？ | 3 | 4.1 | 4.8 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 4 | 4.5 | 4.4 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 3 | 4.3 | 4.3 | 4.4 |
| 問15 | サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 3 | 4.2 | 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？ | 3 | 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？ | 3 | 4.0 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 3 | 4.0 | 4.3 | 4.3 |
| 問19 | (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？ | 3 | 3.9 | 4.3 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 3 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

多くの貴重なご意見ありがとうございました。個人情報保護についてのご説明が分かりにくいところのご指摘があり、再度説明を行うスタッフ全員で確認を行い、わかりやすく、ポイントを明確にしてご説明ができるように努めてまいります。また気軽に相談できる雰囲気づくりに努め、ご相談を受けた事柄についてはスタッフ間で共有し、適切なご対応ができるよう心掛けていき、サービス変更のお申し出があった際にも、スタッフ間で情報を共有し、素早く丁寧に対応させていただくよう徹底していきたく思います。

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。 | | 4.0 | 10 |
| 3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | | 0.0 | 15 |
| 4 事業所が近くにあること。 | | 1.0 | 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。 | | 4.2 | 9 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 2.7 | 12 |
| 7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。 | | 4.5 | 7 |
| 8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。 | | 5.4 | 6 |
| 9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | 3 | 13.4 | 3 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 2 | 12.1 | 4 |
| 11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | | 3.7 | 11 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | 4 | 11.6 | 5 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | 5 | 16.3 | 1 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | | 4.5 | 7 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 1 | 16.3 | 1 |
| 16 看取りケアができること。 | | 0.2 | 14 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| | | | | | |
|-----|---|---|-----|-----|-----|
| 問1 | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ | 3 | 4.1 | 4.3 | 4.2 |
| 問2 | 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？ | 3 | 4.3 | 4.1 | 3.9 |
| 問3 | あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.3 | 4.1 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 4.6 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 4 | 3.8 | 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 | 4.1 | 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 | 4.7 | 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 | 4.6 | 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 | 4.2 | 4.4 |
| 問11 | 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？ | 4 | 3.9 | 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 | 4.1 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 4 | 4.5 | 4.6 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.4 |
| 問15 | サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 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 | 4.3 | 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 | 4.0 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.0 | 4.3 | 4.3 |
| 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 | 4.4 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 3 | 3.9 | 4.4 | 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 | 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 | 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。

日々の訪問で療養上のアドバイを受け安心できるという評価を受けた反面、感染予防の方法についての説明が不十分との指摘を受けました。今後は利用者様、ご家族様が安心して在宅生活を続けていただくために、インフルエンザや夏の脱水症など想定されるさまざまな状況に対して、予防対策がとっていただけるよう具体的な方法をわかりやすく説明していくことを心がけていきたいと思ひます。また、ケアマネージャーや先生はじめ、他の職種の皆さんとこまめに連絡を取り様々な状況変化に的確に対応していくことを心掛け、サービス調整のための情報提供を速やかに行っていきたいと思ひます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

| | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|---|-----|------|-------|
| 1 口こみで評判が良いと言われていること。 | | 0.0 | 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 | 6.7 | 8 |
| 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。 | | 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。 | | 1.9 | 12 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 1.9 | 12 |
| 7 個人情報をお絶対に外にもらさないこと。 | | 5.7 | 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。 | | 3.8 | 10 |
| 9 担当のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | 5 | 8.9 | 4 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 4 | 12.7 | 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。 | | 8.9 | 4 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | | 12.1 | 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。 | 2 | 7.0 | 7 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 1 | 16.8 | 1 |
| 16 看取りケアができること。 | | 0.3 | 15 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|----------------|
| 2361590058 | いのこし訪問看護ステーション |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、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 | 4.1 | 4.7 | 4.2 |
| 問2 | 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.3 | 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？ | 5 | 4.3 | 4.7 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 5.0 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 4 | 3.8 | 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 | 4.8 | 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 | 4.1 | 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？ | 5 | 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？ | 5 | 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 | 3.9 | 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 | 4.1 | 4.9 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 4 | 4.5 | 4.7 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 5 | 4.3 | 4.4 | 4.4 |
| 問15 | サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.2 | 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 | 4.7 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？ | 5 | 4.0 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 5 | 4.0 | 4.7 | 4.3 |
| 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 | 4.6 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.7 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 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 | 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 | 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。

本ユーザー評価事業にご協力いただき誠に有難うございました。全体的に自己評価よりもご利用者様の評価が高く、大変嬉しく思います。より良いサービス提供の為スタッフ一同情報共有し、ご利用者様やご家族様にはそり一層満足のあるサービスを提供できるように改善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 | 0.0 | 13 |
| 2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。 | | 3.7 | 8 |
| 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。 | | 1.5 | 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。 | | 0.7 | 12 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 3.0 | 9 |
| 7 個人情報をお絶対に外にもらさないこと。 | | 1.5 | 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。 | | 0.0 | 13 |
| 9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | | 12.6 | 3 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 2 | 10.4 | 6 |
| 11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | | 4.4 | 7 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | | 11.9 | 5 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | 3 | 13.3 | 2 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | 5 | 12.6 | 3 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 4 | 24.4 | 1 |
| 16 看取りケアができること。 | | 0.0 | 13 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-------------|
| 2361590066 | 訪問看護ステーション愛 |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| | | | | | |
|-----|---|---|-----|-----|-----|
| 問1 | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.1 | 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 | 4.1 | 3.9 |
| 問3 | あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.3 | 4.3 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 4.4 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 4 | 3.8 | 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 | 4.1 | 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？ | 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 | 3.9 | 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 | 4.1 | 4.8 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 4 | 4.5 | 4.5 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 4 | 4.3 | 4.6 | 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 | 4.2 | 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、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？ | 4 | 4.0 | 4.6 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.0 | 4.5 | 4.3 |
| 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 | 4.3 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.5 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数 | 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 | 54.1% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 17 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 85.0% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3.事業者のコメント

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

末期の癌や重度障害や認知力の低下があっても、現在の身体・認知機能を保ち、住み慣れた自宅で最期まで過ごしたいと、自立意欲の高い方が増えています。そのお気持ちを多職種チームで共有することで「何事も自分一人でする事を助けていただき感謝。」とお言葉をいただきました。一方でそのような方を介護し見守るご家族様からは、「介護関係者が本人の健康状態を把握している必要がある。緊急時の対応が重要。」「・・・スキルの高い事が大切。今はまだ技量に個人差がありますので、介護する家族は忍耐してプロに育てる気持ちも必要・・・」とのご意見をいただき、襟を正して拝読しました。なお一層、研修・自己研鑽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 | 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。 | | 2.1 | 11 |
| 3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | | 0.0 | 15 |
| 4 事業所が近くにあること。 | | 3.3 | 9 |
| 5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。 | | 4.2 | 8 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 1.3 | 13 |
| 7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 | | 0.8 | 14 |
| 8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。 | 5 | 4.6 | 7 |
| 9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | | 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。 | 4 | 11.7 | 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。 | | 2.9 | 10 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | 2 | 13.3 | 3 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | 3 | 17.1 | 1 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | | 8.3 | 6 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 1 | 16.7 | 2 |
| 16 看取りケアができること。 | | 2.1 | 11 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|--------------|
| 2361590173 | かざぐるま訪問看護事業所 |

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、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 | 4.1 | 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？ | 4 | 4.3 | 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？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業者の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 5.0 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 4 | 3.8 | 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？ | 5 | 4.1 | 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？ | 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 | 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？ | 5 | 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 | 3.9 | 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 | 4.1 | 5.0 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 5 | 4.5 | 5.0 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 4 | 4.3 | 4.7 | 4.4 |
| 問15 | サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 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 | 4.0 | 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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.0 | 5.0 | 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 | 5.0 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 5.0 | 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 | 4 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 100.0% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 3 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 75.0% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3.事業者のコメント

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

評価結果では、事業所自己評価よりユーザー評価の方が各項目とも点数を高く評価していただきました。ただ、これに過信することなく、謙虚に受け止めて、引続きサービスの質の向上を目指します。また、サービスを提供する上で重要だと思うものの順位については、事業所自己評価の1位と2位で、ユーザー評価との大きな差がありました。ユーザーの求める「看護師の対応に安心感・信頼感があること」と、「緊急時にも対応できること」の項目に着目し、通常時も緊急時も、利用者やご家族への報告連絡相談をより密に実施していくことで、今まで以上に安心感や信頼を持っていただけるよう努力して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

| | 事業者 | 利用者 % | 利用者 順位 |
|----|-----|-------|--------|
| 1 | | 0.0 | 9 |
| 2 | 1 | 6.7 | 7 |
| 3 | | 0.0 | 9 |
| 4 | | 0.0 | 9 |
| 5 | 5 | 13.3 | 4 |
| 6 | | 0.0 | 9 |
| 7 | | 0.0 | 9 |
| 8 | | 0.0 | 9 |
| 9 | 2 | 8.9 | 5 |
| 10 | | 2.2 | 8 |
| 11 | 3 | 15.6 | 3 |
| 12 | 4 | 8.9 | 5 |
| 13 | | 17.8 | 2 |
| 14 | | 0.0 | 9 |
| 15 | | 26.7 | 1 |
| 16 | | 0.0 | 9 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 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 | 4.1 | 4.7 | 4.2 |
| 問2 | 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.3 | 3.9 | 3.9 |
| 問3 | あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.3 | 4.6 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.2 | 4.9 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 5 | 3.8 | 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 | 4.1 | 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？ | 5 | 4.3 | 4.9 | 4.7 |
| 問9 | 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？ | 5 | 4.1 | 4.8 | 4.6 |
| 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？ | 5 | 3.9 | 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 | 4.1 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 5 | 4.5 | 4.3 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 5 | 4.3 | 4.8 | 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 | 4.2 | 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 | 4.4 | 4.3 |
| 問17 | サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？ | 5 | 4.0 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.0 | 4.5 | 4.3 |
| 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 | 4.5 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.7 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 81.1% | 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 | 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。

全体的に高評価をいただきありがとうございます。契約書の説明、苦情窓口についてなど、契約時の説明がわかりにくいようです。丁寧な説明に心がけます。かかりつけ医との連携、感染予防策や訪問のない日についての助言についても評価が低めに出ています。体調が安定しておられる方が多く、目に見えない点であったように感じます。主治医との連携を強めるとともに、24時間365日安心して生活できるように配慮し、さらに安定した在宅生活が送れるように心がけたいと思います。サービスを提供するうえで大切だと思うことについても乖離がありました。近隣の地域の皆様に利用していただける事業所、組織づくりに努めます。

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。 | | 4.4 | 12 |
| 2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。 | | 6.5 | 9 |
| 3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | | 2.4 | 13 |
| 4 事業所が近くにあること。 | | 8.9 | 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。 | 5 | 1.2 | 16 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 4.8 | 10 |
| 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。 | | 2.4 | 13 |
| 9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | 2 | 7.7 | 6 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 4 | 8.1 | 4 |
| 11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | | 6.9 | 8 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | 3 | 8.1 | 4 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | | 12.1 | 2 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | | 7.7 | 6 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 1 | 12.5 | 1 |
| 16 看取りケアができること。 | | 1.6 | 15 |

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

| | | | | | |
|-----|---|---|-----|-----|-----|
| 問1 | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ | 3 | 4.1 | 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 | 4.3 | 4.3 | 3.9 |
| 問3 | あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.2 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 4.5 | 4.5 |
| 問5 | 担当者は、約束の時間通りに来ますか？ | 4 | 3.8 | 4.9 | 4.7 |
| 問6 | 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.7 |
| 問7 | 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？ | 3 | 4.1 | 4.4 | 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 | 4.5 | 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 | 4.8 | 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 | 4.6 | 4.4 |
| 問11 | 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？ | 4 | 3.9 | 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 | 4.1 | 4.5 | 4.6 |
| 問13 | かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ | 4 | 4.5 | 4.3 | 4.5 |
| 問14 | 職員と他事業者との間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 4 | 4.3 | 4.4 | 4.4 |
| 問15 | サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.2 | 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、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？ | 4 | 4.0 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.0 | 4.4 | 4.3 |
| 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 | 4.3 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 3 | 3.9 | 4.3 | 4.4 |

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|-------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 58.8% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 17 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 56.7% | 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。

頂いたご意見をもとに皆様にとって良い事業所になれるように改善していきたいと思っております。今後は気軽に相談できる雰囲気を作り分かりやすく説明していけるよう努力します。自立支援に基づいたサービス提供ができるよう利用者様に寄り添い、ご満足頂けるように努めます。また、自由記載欄では医療機関との連携について貴重なご意見を頂きました。かかりつけ医との連携を密に行う事で利用者様が不安にならないようにチームワークに心がけて参ります。今回はアンケートの回収率が低かった為、次回からは利用者様に負担なくご協力頂けるように丁寧な説明とサポートをさせて頂く所存でございます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

| | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|---|-----|------|-------|
| 1 口こみで評判が良いと言われていること。 | | 0.0 | 14 |
| 2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。 | 5 | 3.3 | 11 |
| 3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | | 0.0 | 14 |
| 4 事業所が近くにあること。 | | 5.3 | 7 |
| 5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。 | | 4.7 | 9 |
| 6 利用料金が適正なこと。 | | 0.7 | 12 |
| 7 個人情報絶対に外にもらさないこと。 | | 0.7 | 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。 | | 5.3 | 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。 | 4 | 13.3 | 2 |
| 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 3 | 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。 | | 4.7 | 9 |
| 12 看護師がよく相談にのってくれること。 | 1 | 10.7 | 4 |
| 13 緊急時にも対応できること。 | 2 | 18.0 | 1 |
| 14 看護師の知識・技術が高いこと。 | | 12.0 | 3 |
| 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | | 10.7 | 4 |
| 16 看取りケアができること。 | | 0.0 | 14 |