

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.8%	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。

昨年度、改善すべき優先課題として多くの利用者様の意見を頂くとしました。今年度は93.3%28人の方にご協力を頂きありがとうございました。回答いただいた中で苦情受付窓口についての説明がわかりにくいというご指摘を頂きました。説明をさせて頂く中で契約書等に下線を引くなどわかりやすいようにしていきます。日々の訪問看護の中で、身体状況等についてわかりやすく説明をすることに心がけます。また、訪問のない日に気を付けることなどの助言を行い、サービスを利用して頂くことで在宅療養が安心して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。		1.7	13
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		2.0	12
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.5	14
4 事業所が近くにあること。		4.9	9
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.3	11
6 利用料金が適正なこと。		1.5	14
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.4	7
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		4.7	10
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		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。	3	8.7	5
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.5	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	16.9	1
13 緊急時にも対応できること。	4	9.0	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。	5	8.1	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.7	2
16 看取りケアができること。		0.0	16

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

自 全
社 体
結 平
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	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	4.3	4.9	4.6
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.8	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.9	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	3	4.1	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	4.4	4.8	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.1	4.7	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.9	4.7
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.3	4.8	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.6	4.4
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	4.4	4.4	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	3	4.2	4.3	4.4
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

全体平均より低かった点に関する改善点。個人情報の保護についての説明は契約時に行っているが、いろいろな説明と同時に話をしているため、別の機会にもご家族を含め説明していく必要があると思いました。訪問時に確認していくかどのようにするかは、利用者様にあわせて行ってきたい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		4.2	11
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		4.9	10
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4 事業所が近くにあること。		6.1	6
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.3	13
6 利用料金が適正なこと。		1.5	14
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.8	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		6.1	6
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	17.0	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	12.5	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.3	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	8.7	4
13 緊急時にも対応できること。		5.3	8
14 看護師の知識・技術が高いこと。	4	8.7	4
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	13.3	2
16 看取りケアができること。		0.4	15

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.8	13
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		3.7	9
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.2	15
4 事業所が近くにあること。		7.3	7
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.4	11
6 利用料金が適正なこと。		6.1	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.4	11
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		3.0	10
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	8.5	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	1	16.5	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。	4	10.4	4
13 緊急時にも対応できること。	5	8.5	5
14 看護師の知識・技術が高いこと。		12.8	3
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	13.4	2
16 看取りケアができること。		0.0	16

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

事業者番号	事業者名
2360190082	訪問看護ステーション「トント」

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.6	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	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	4.4	4.6	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.1	4.3	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0	4.5	4.7
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.3	4.4	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.2	4.4
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	4.4	4.4	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.2	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.0	4.4
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

契約の際の説明が不十分であることが理解できました。しっかりと時間をとり、利用者様にわかりやすい言葉で説明できるようにしていきます。また、時間を守らない等の基本的な部分の評価が低いことは、訪問看護の基本ができていないということなので、スタッフ全員が周知し改善していくように取り組んでいきたいと思ひます。お忙しい中、アンケートにご協力いただいた利用者様及びご家族様に感謝し、より一層質の高い看護が提供できるよう日々精進して行きたいと思ひます。

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	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。		3.5	10
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	14
4 事業所が近くにあること。		7.1	6
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	4	1.4	13
6 利用料金が適正なこと。		2.5	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		9.2	5
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	5	3.9	9
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		6.7	7
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	2	14.2	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.2	11
12 看護師がよく相談にのってくれること。	3	16.0	1
13 緊急時にも対応できること。		9.9	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。		6.7	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.6	2
16 看取りケアができること。		0.0	14

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

事業者番号	事業者名
2360190116	てっく訪問看護ステーション

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業者の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.0	4.6
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.6	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.5	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	4.8	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	4.4	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.1	4.3	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.6	4.7
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.3	4.8	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.4	4.4
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	4.4	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	4.3	4.3	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.5	4.4
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	40.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

事業所に対して重要と思うことについて、こちらが考えている優先順位とご利用者の優先順位と違いがありました。ご利用者の考えが反映できるような事業所運営を心掛けていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.5	14
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		8.5	6
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4 事業所が近くにあること。		4.6	12
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		5.4	9
6 利用料金が適正なこと。		6.2	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.4	9
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		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。	4	9.2	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	10.0	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.1	13
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	11.5	1
13 緊急時にも対応できること。	5	9.6	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。		5.0	11
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	11.2	2
16 看取りケアができること。		1.5	14

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	40.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>契約や重要事項説明書については、別居家族への安心感を持ってもらう取り組みを行い、別居家族からは高い評価を頂けたと思います。利用当初は慌ただしい中での契約のため、生活が落ち着いた頃に再度説明をしていき、利用者本人に対しても強化していきたいです。ケアマネジャーや医師との連携は、利用者家族からも求められる順位が高く、現在も連携は十分に行っているが、利用者家族にフィードバックして安心感を持ってもらうよう取り組んでいきます。言葉づかいや態度は利用者本人に比べ、家族の評価が低い。信頼関係が築けた故に、馴れ合いにならないよう、節度を持った専門職として接し、気持ちよく利用してもらえよう努めていきます。</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	16
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		4.6	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.0	14
4 事業所が近くにあること。		3.9	9
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.2	11
6 利用料金が適正なこと。		2.2	11
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.5	15
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	5	3.9	9
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.9	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		12.1	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。		7.7	6
12 看護師がよく相談にのってくれること。	3	15.7	2
13 緊急時にも対応できること。	4	13.5	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。	2	4.6	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.9	1
16 看取りケアができること。		1.4	13

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

自 全
社 体
結 平
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.0	4.6
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	5.0	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	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	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	4.4	3.0	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	4.2	4.0	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.1	4.0	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0	4.0	4.7
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.3	3.0	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	5.0	4.4
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	4.4	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	4.3	5.0	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.0	4.4
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.0	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	3.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	3.0	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	20.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

今回、お褒めの言葉、「安心・信頼・人間力が大事」という言葉を頂きました。安心・信頼を感じて下さっている利用者様、直接的なご意見は無かったですがそこまで感じて頂くに至っていない利用者様もあるかもしれません。有難く受け取り、今後も安心と信頼を与えられるケアを提供できる様スタッフ一同精進していきたいと思えます。「苦情相談窓口」に関しての説明が分かりにくいとのご意見がありました。これまで、契約時のみの説明となっていた為記憶が薄らいでこられていると思います、機会がある時に再度説明をさせて頂くようにしています。今後も継続して説明を行っていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	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。		7.6	4
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.5	14
4 事業所が近くにあること。		5.8	9
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.9	11
6 利用料金が適正なこと。		4.1	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.0	13
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	5	7.0	7
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	13.7	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		5.8	9
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.6	4
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	11.3	3
13 緊急時にも対応できること。	4	7.6	4
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。	1	14.5	1
16 看取りケアができること。		0.3	15

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

事業者番号	事業者名
2360190389	訪問看護ステーションまはろ

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業者の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	5	3.9	4.3	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	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	4.3	4.6
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.4	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	3	4.1	3.8	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	4.0	4.2	4.7
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.3	4.3	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.3	4.4
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	4.4	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	4.3	4.6	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	3.6	4.4
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.0	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	57.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

アンケートにご協力いただきありがとうございました。より良いサービスを受けていただけるよう、職員・他事業所との連携・情報共有を密にまいります。また、ご利用者様が安心できる体制を整え、看護サービスが提供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。		2.7	10
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	2	8.7	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。		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。		2.7	10
6 利用料金が適正なこと。		6.0	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	5	4.0	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。		0.7	13
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		11.3	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4	6.0	6
12 看護師がよく相談にのってくれること。		1.3	12
13 緊急時にも対応できること。		18.0	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。	1	24.7	1
16 看取りケアができること。	3	0.7	13

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

自 全
社 体
結 平
果 均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.6	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	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	4.4	4.8	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.1	4.4	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.7	4.7
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.3	4.9	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.2	4.4
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	4.4	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	4.3	4.4	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.2	4.4
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	20.3%	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	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。

契約書の説明や相談・苦情の説明の項目について点数が低いため、分かりやすい説明を徹底し利用者やその家族が問い合わせしやすいように、別紙の専用用紙を作成し見やすいようにします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。	5	3.8	12
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		0.0	15
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		5.4	10
4 事業所が近くにあること。		7.9	5
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		5.7	9
6 利用料金が適正なこと。		5.4	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.3	14
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		9.8	4
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.5	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		7.6	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。		3.2	13
12 看護師がよく相談にのってくれること。	1	12.7	2
13 緊急時にも対応できること。	3	6.0	8
14 看護師の知識・技術が高いこと。	2	7.3	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	13.3	1
16 看取りケアができること。		0.0	15

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

この評価で毎回明らかになる項目が苦情窓口と契約書の明確化である。その理由としてスタッフ自身が契約書の内容の理解ができていないのが要因であると考え。基本的に契約は管理者が行うが、自分たちが働いているステーションが何を理念として、地域でどのような役割を担っているかを一人ひとりのスタッフが認識することができていれば、契約書の中身の説明もできるようになると考える。具体的には、カンファレンスの時間に契約書の読み合わせを行い共通認識していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	16
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		5.7	8
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.0	13
4 事業所が近くにあること。		6.7	7
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		0.3	15
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。		2.3	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。		5.4	9
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	10.0	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	9.0	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。		2.3	10
12 看護師がよく相談にのってくれること。	4	14.4	3
13 緊急時にも対応できること。	5	15.7	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。		8.4	6
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。		1.3	12

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

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.6	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業者の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	5.0	4.6
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.9	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	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	4.4	4.8	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.9	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.1	4.7	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.9	4.7
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.3	4.8	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.6	4.4
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	4.4	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	4.3	4.7	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.7	4.4
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.6	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

<p>利用者様が看護師に求めていることは、信頼できる看護師に話をしたり相談できることで安心感が得られていることが優先度が高く上がっていました。信頼関係の構築や利用者様の立場に立った介護指導やケアを行っているよう今後もスタッフ一同邁進してまいります。苦情受付窓口や個人情報の同意書についての説明は、契約時さらにわかりやすく提示できるよう説明することを心がけていきます。感染予防については、今まで以上に利用者様にわかりやすくパンフレットなどを用いて予防啓発に努めていきます。</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。		0.2	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	8.0	6
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4 事業所が近くにあること。		2.7	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。		2.9	9
6 利用料金が適正なこと。		1.9	13
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.2	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。		2.9	9
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	10.0	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	10.2	4
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.2	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。		13.6	2
13 緊急時にも対応できること。	3	11.4	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。		7.5	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.1	1
16 看取りケアができること。		1.0	14

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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	4.3	4.6	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	5.0	4.6
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	5.0	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	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	4.7	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	4.4	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	4.2	4.9	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	3	4.1	4.6	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	4.0	4.9	4.7
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	3	4.3	4.9	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	3	4.5	4.8	4.4
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	4.4	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？	3	4.3	5.0	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	3	4.2	4.7	4.4
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	3	4.1	4.7	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.8	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.8	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

今年度のユーザー様の評価では個人情報の取扱いについての設枚が分かりにくかったようなので説明する際には分かりやすく丁寧にすることを心がけていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	10
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		0.0	10
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	10
4 事業所が近くにあること。		0.7	8
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		0.0	10
6 利用料金が適正なこと。		2.8	7
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	10
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		0.0	10
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	10.4	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	1	14.6	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。		0.0	10
12 看護師がよく相談にのってくれること。	5	18.1	2
13 緊急時にも対応できること。	2	13.2	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。		9.0	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	30.6	1
16 看取りケアができること。		0.7	8

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

苦情受付や個人情報保護については、契約時や必要時にわかりやすく丁寧に説明します。利用者や家族からの意見をよく聞いてサービスの改善に努めるについては、処置内容が多く、時間に追われて気持ちのゆとりが持てず、話しが聞けてない場合もあったと思います。多職種と連携を図り、ケア内容も分担し、ゆっくりと話を聞く時間が作れるよう工夫していきます。自立支援の考え方に基づいたサービスの提供については、スタッフ間でも考え方についての温度差がある為、今後の課題として統一していきます。また、訪問回数や時間の事前合議についての意見を頂きました。利用者や家族、主治医やケアマネジャー等と相談し決めることを徹底します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	3	8.1	6
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4 事業所が近くにあること。		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。		6.4	7
6 利用料金が適正なこと。		1.7	12
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.3	11
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		3.8	9
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	14.2	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	5	13.3	4
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		1.2	13
12 看護師がよく相談にのってくれること。		10.7	5
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。		13.6	3
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.7	1
16 看取りケアができること。	4	0.3	14

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

事業者番号	事業者名
2360590018	珪山会大門訪問看護ステーション

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について				
※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*] ※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]				
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.5	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.6	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	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	4.7	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	4.4	4.8	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	4.8	4.7
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.1	4.6	4.4
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.6	4.7
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.3	4.7	4.7
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.4	4.4
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	4.4	4.4	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.5	4.4
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	22.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	50	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

多数のご意見、ご指摘を頂き、ありがとうございます。例年、契約書、苦情相談窓口、個人情報の取り扱いについて、評価が低く、改善に取り組んできた結果、前年度に比べ、評価向上に繋がっております。今後もわかりやすい説明ができるように努めていきたいと思っております。また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。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。		4.4	11
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	1	7.2	6
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		3.2	13
4 事業所が近くにあること。		7.3	5
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.6	10
6 利用料金が適正なこと。		5.8	8
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。		5.5	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	11.8	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	10.2	4
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		2.6	15
12 看護師がよく相談にのってくれること。		11.6	2
13 緊急時にも対応できること。		6.8	7
14 看護師の知識・技術が高いこと。	2	3.8	12
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	11.4	3
16 看取りケアができること。		1.0	16

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

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.8	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	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	4.4	4.8	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.1	4.7	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.8	4.7
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.3	4.8	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.6	4.4
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	4.4	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	4.3	4.8	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.6	4.4
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

苦情受付窓口や個人情報保護に関する説明は、ゆっくりと丁寧に行い、必要時は繰り返し説明します。サービス内容についての不満や苦情に対しては、真摯に受け止めスピード感をもって対応するよう心掛けます。訪問看護のサービスについては、概ね満足していただいているという評価をもらいました。この結果を謙虚に受け止め、常に利用者に安心感・信頼感を持ってもらえるよう心掛けるとともに、新しい知識や技術を身につけられるよう各自、自己研鑽に努めて参ります。それぞれのご利用者様に合った心こもったサービスを提供していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	16
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	4	5.0	8
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。		5.5	7
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.3	11
6 利用料金が適正なこと。		1.6	13
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.6	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。		2.6	10
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	12.5	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	2	11.0	5
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.9	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。		14.6	3
13 緊急時にも対応できること。	3	14.9	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。		6.0	6
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。		1.8	12

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

問2、3について、苦情窓口や個人情報の事に関しては、契約時に必ず説明しています。しかし、契約時は他の事業所との契約も重なり混乱があると思われます。今後は、もう少し落ち着いてから、改めてお話しする事も検討していきます。問4の、不満や苦情については、同じ看護師が来てほしいとの希望はあります。休みや、緊急時の対応などで、同じ看護師の対応が出来ない時もあります。問13の、かかりつけ医への連絡などは、緊急でない場合は事業所に帰ってからの報告や連絡になります。目に見えない部分の報告は、利用者に説明することで、より安心につながると思われ、今後対応していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.5	13
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		7.6	6
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		3.0	10
4 事業所が近くにあること。		4.3	8
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		1.2	15
6 利用料金が適正なこと。		4.9	7
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.1	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	5	3.0	10
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		13.1	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	15.2	1
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		1.5	13
12 看護師がよく相談にのってくれること。	3	15.2	1
13 緊急時にも対応できること。	2	11.0	5
14 看護師の知識・技術が高いこと。		3.4	9
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	12.8	4
16 看取りケアができること。		0.0	16

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

事業者番号	事業者名
2360590299	訪問看護リハビリステーション中村

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.9	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.5	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4.1	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	4.4	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.1	4.1	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.5	4.7
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.3	4.8	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.2	4.4
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	4.4	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	4.3	4.4	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.2	4.4
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	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	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	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。

訪問看護ステーションとしてさらに良いサービスを提供させて頂ける様に、分かりやすい説明(言葉の選択や言い回し等)・技術及び知識の研鑽を意識していきたいと考えています。今後ご利用者及びそのご家族の思いに寄り添い訪問看護ステーションとして質の高いサービスを提供させて頂ける様に積極的に取り組んでいきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.8	14
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	1	2.8	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。		2.4	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。		4.4	9
6 利用料金が適正なこと。		6.4	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.6	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。		10.0	4
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	12.4	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		6.4	7
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.2	6
12 看護師がよく相談にのってくれること。		17.9	1
13 緊急時にも対応できること。	2	4.0	10
14 看護師の知識・技術が高いこと。	3	10.0	4
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	13.9	2
16 看取りケアができること。		0.0	15

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

事業者番号	事業者名
2360590372	ケアーズ訪問看護リハビリステーション中村

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.3	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	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？	4	4.4	4.6	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.1	4.3	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.6	4.7
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.3	4.4	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.3	4.4
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	4.4	4.1	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	4.3	4.5	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.3	4.4
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	34.2%	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	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	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。

①契約書、重要事項説明書、苦情受付窓口の説明に関して、読み上げさせていただく量も多く、説明事項をわかりやすくお伝えできていない部分も見受けられました。今後は、最優先の内容を重視し、必要項目をわかりやすく説明させていただくように努めてまいります。
②事業者間の連携や情報共有不足に関するご意見をいただきました。現在は会議や連絡ノートを利用した共有を行なっている事が多いですが、利用者様毎に状況に応じた方法で情報共有出来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。		4.0	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。		2.2	12
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		3.1	10
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。		4.0	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。	5	11.2	4
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		15.6	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	6.7	6
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.0	7
12 看護師がよく相談にのってくれること。		15.2	3
13 緊急時にも対応できること。	3	1.8	13
14 看護師の知識・技術が高いこと。	2	8.9	5
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。		1.3	14

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

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.9	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.7	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	3	4.1	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	4.4	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.1	4.4	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.8	4.7
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.3	4.7	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.1	4.4
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	4.4	4.4	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.2	4.4
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	35.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の結果で、契約書等の説明がわかりにくいとの評価がありました。今後はよりわかりやすいように、契約書に印をつけながら丁寧な説明に心がけます。また、かかりつけ医や事業所間との連携がとれていると思っていない方や人によって相談しにくい雰囲気もあったとの意見がありました。今後はチームとして利用者一人一人に対して医師と十分な連携をとり、ケアマネジャーや他事業者とも必要な情報交換をしながら、24時間緊急対応もすばやくできるよう体制強化していきます。そしてスタッフ全員が利用者・家族の困り事を傾聴し、より安心して在宅生活を送ってもらえるよう支援していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		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。		7.3	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.3	15
4 事業所が近くにあること。		4.5	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	13
6 利用料金が適正なこと。		3.4	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.0	8
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		4.8	9
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	9.3	6
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	11.8	2
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.9	11
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	11.8	2
13 緊急時にも対応できること。	5	10.4	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。		9.8	5
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	13.5	1
16 看取りケアができること。		0.6	14

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

事業者番号	事業者名
2360690073	エデン訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.7	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	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？	4	4.4	4.3	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	3	4.2	4.4	4.7
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	3	4.1	4.3	4.4
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	2	4.0	4.6	4.7
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.3	4.3	4.7
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.3	4.4
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	4.4	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	4.3	4.6	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.3	4.4
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.3	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	75.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	40.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約書や重要事項説明書、個人情報の取り扱いなどの評価が、自社評価より下回っていた。もう少し丁寧にしっかり説明していきたい。症状の変化や必要時の主治医への連絡、他の事業所や調整にも若干のずれがあり、指導していきたい。サービスの時間の変更については、しっかり確認もせずに変更をしてしまったことは申し訳なく思います。どうしてもやむを得なく時間変更が必要な時は、きちんと説明し納得した上での変更にしたいと思うが、時間変更をしないよう努めていく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	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	5.6	8
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	14
4 事業所が近くにあること。		1.1	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。		2.8	11
6 利用料金が適正なこと。		1.7	12
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		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。	1	13.9	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		10.0	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。		5.0	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	15.6	2
13 緊急時にも対応できること。	3	7.8	6
14 看護師の知識・技術が高いこと。	4	8.9	5
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。		17.2	1
16 看取りケアができること。		7.2	7

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

事業者番号	事業者名
2360790014	かわな訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	17.1%	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。

【貴重なご意見を元に改善継続し、サービス向上に努めて参ります】○インターホンでお返事が無い場合は、ドア越しに声をかけるか、お電話させていただきます。○契約時難しい内容は、イラストや文面でわかりやすく回数や料金の説明をさせていただきます。○制度理解とスキル向上のため社内教育を継続して参ります。○別居の家族の負担軽減も考慮して声かけ介護のアドバイスをします。○利用者や介護者に少しでも安心してもらえるようスタッフの傾聴・コミュニケーション力の向上を図ります。○スタッフが増えたことや利用者や家族からの要望を受け、チーム制で訪問させて頂いております。○訪問時間の遅延はご迷惑をおかけしないよう事前に連絡をします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.2	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。		11.4	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。		5.0	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。		4.7	7
6 利用料金が適正なこと。		3.5	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	16
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	5	4.0	8
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	3.2	12
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	15.9	1
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.5	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	13.7	4
13 緊急時にも対応できること。		14.7	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。		3.5	9
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.4	3
16 看取りケアができること。		0.5	14

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

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業者の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.8	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.9	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	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	4.4	4.9	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.1	4.4	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.7	4.7
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.3	4.6	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.4	4.4
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	4.4	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？	3	4.3	4.7	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.6	4.4
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	3	4.1	4.6	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	21.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

事業者自己評価が低かったため、自信をもって評価がつけれるよう日々研鑽に励みたいと思います。利用者評価は、全体平均よりほぼ上回った結果でしたが、「具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれていますか」の問いは、全体平均を下回ったため、利用者に納得していただけるような対応を心掛けていきます。また、家族より利用者本人の評価が低い項目がありましたので、より良いサービスを受けることができていると利用者自身が実感していただけるよう努めていきます。看護師の対応に安心感、信頼感を感じて頂き、日々相談にのり、ケアマネジャー等他事業所とも十分な連携がとれる事業所を目指します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.8	13
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		8.0	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.3	11
4 事業所が近くにあること。		1.9	10
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		0.3	16
6 利用料金が適正なこと。		1.3	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.5	15
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	4	4.2	9
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		12.5	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	9.5	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。		5.6	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。	5	13.3	2
13 緊急時にも対応できること。		12.2	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。	1	9.8	5
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.0	1
16 看取りケアができること。		0.8	13

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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	4.3	4.8	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.8	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	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？	5	4.4	4.8	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.7
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.1	4.7	4.4
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.8	4.7
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.3	4.8	4.7
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.3	4.4
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	4.4	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	4.3	4.8	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.4	4.4
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対する不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.3	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	40.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約(契約書や重要説明事項)の説明や苦情窓口の説明の評価が低いことについては、利用者様やご家族様の状況に合わせ、わかりやすい説明をしていきたいと思ひます。自由記載の内容については、看護師や理学療法士に対する良い評価を得られうれしく思うとともに今後も評価を意識し、サービス提供の向上に努めたいと思ひます

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。	2	7.5	6
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.3	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。		0.3	14
6 利用料金が適正なこと。		2.4	11
7 個人情報をお絶対に外にもらさないこと。	5	6.6	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。		7.5	6
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		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。	4	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。		2.1	12
12 看護師がよく相談にのってくれること。		10.8	4
13 緊急時にも対応できること。	3	6.0	9
14 看護師の知識・技術が高いこと。		10.2	5
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.0	1
16 看取りケアができること。		0.6	13

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

事業者番号	事業者名
2360890103	ピース訪問看護ステーション瑞穂

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全
社 体
結 平
果 均
自 全
社 体
結 平
果 均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.5	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.9	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	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	4.6	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	4.4	4.8	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.1	4.5	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.8	4.7
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.3	4.7	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.5	4.4
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	4.4	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	4.3	4.8	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.6	4.4
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	21.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

アンケート結果について、別居家族から苦情相談窓口・個人情報についての項目の点数が全体から平均して少なかった。契約に同行されない場合も多く、ご家族が契約書類を見直した時にもわかるよう、目立つようにその項目を大きく○をつけて対応。主な意見から、感謝や安心だとするコメントが多く、嬉しい気持ちとなりやりがいにつながる。また主治医への連絡法などについては、信頼関係の為に利用者にも確認するなどの注意が今後も必要と感じた。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		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。	2	7.6	6
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4 事業所が近くにあること。		2.9	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。		3.7	10
6 利用料金が適正なこと。		3.7	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.2	9
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		3.4	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	13.4	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	9.2	5
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	6.3	7
12 看護師がよく相談にのってくれること。		13.6	1
13 緊急時にも対応できること。		6.0	8
14 看護師の知識・技術が高いこと。		9.7	4
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	12.3	3
16 看取りケアができること。		0.8	15

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	40	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	18.3%	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	34	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提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。

自己評価と利用者様の評価を比較し、契約書・重要事項説明書、また相談窓口や個人情報の扱いについての説明が不足しており、今後は契約の際に、より丁寧な説明を行っていきたいと考えております。またその他にも自由記載欄で頂いた貴重なご意見を、スタッフ全員で共有し、サービスの質の向上を目指していきたいと考えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		3.0	14
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		8.0	5
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		2.1	15
4 事業所が近くにあること。		4.1	11
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		5.5	7
6 利用料金が適正なこと。		3.2	13
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	5.0	8
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		10.3	3
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	18.8	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	7.6	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。		3.4	12
12 看護師がよく相談にのってくれること。	4	8.9	4
13 緊急時にも対応できること。		4.3	10
14 看護師の知識・技術が高いこと。		5.0	8
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	10.8	2
16 看取りケアができること。		0.0	16

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

事業者番号	事業者名
2360890129	訪問看護ステーション 空

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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、事業者の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.5	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	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	4.4	4.6	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.1	4.3	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.5	4.7
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.3	4.5	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.2	4.4
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	4.4	4.3	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.2	4.4
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

契約時に、「重要事項説明書」「契約書」「個人情報保護方針」をまとめて説明を行います。その時に質問も受けながら、繰り返し説明していても、年数が経つにつれて忘れてしまうことが多いようです。利用年数の経過と共に、再度説明を行う必要性を感じました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.0	14
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		7.5	7
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。		5.0	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。		2.0	12
6 利用料金が適正なこと。		2.0	12
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.8	11
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	5	8.8	6
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.8	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	6.3	8
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		9.3	5
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	14.8	1
13 緊急時にも対応できること。	3	10.1	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。		6.0	9
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	11.8	2
16 看取りケアができること。		0.3	16

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

毎年の評価を経年的にスタッフ間で話し合っています。在宅での療養生活が安心して過ごしていただけるよう、各項目、評価、ご希望を受け止め、内容改善に努力を続けます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

- 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 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。
- 8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。
- 9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。
- 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。
- 11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。
- 12 看護師がよく相談にのってくれること。
- 13 緊急時にも対応できること。
- 14 看護師の知識・技術が高いこと。
- 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。
- 16 看取りケアができること。

事業者	利用者%	利用者順位
	0.2	16
4	5.9	7
	2.2	12
	4.7	8
	2.0	14
	3.0	11
	2.2	12
	4.0	10
	11.9	4
3	15.8	1
	4.5	9
5	12.1	3
2	8.9	5
	6.9	6
1	14.4	2
	1.2	15

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

事業者番号	事業者名
2360990176	訪問看護リハビリステーション アキューネットあつた

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.7	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？	5	4.4	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.1	4.3	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0	4.6	4.7
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.3	4.6	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.2	4.4
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	4.4	4.5	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.5	4.4
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	85.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

アンケートの回答率も非常に高く、私たちが成長させてくださる利用者様とご家族に感謝いたします。点数評価については良い評価を頂きました。看護については気づきの観点が重要であり、利用者様が安心して過ごせるよう心身のフォローを継続していきます。リハビリに関しては「希望を聞いてほしい」というより「健康的に過ごせるように教えてほしい」とのお声も聞かれました。スタッフ全体に対しての適切な知識や技術、安心感を求められていることがわかりました。ご期待に応えられるように事業所内外での研修等々参加し、知識や技術を深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	1.7	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。		5.6	8
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.7	15
4 事業所が近くにあること。		3.8	11
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		5.6	8
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。		2.8	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	4	7.0	6
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		14.6	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		6.6	7
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.9	10
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	13.2	2
13 緊急時にも対応できること。	5	8.0	5
14 看護師の知識・技術が高いこと。		11.5	4
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。		0.0	16

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

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業者の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.6
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.9	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	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	4.4	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.1	4.7	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.9	4.7
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.3	4.8	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.6	4.4
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	4.4	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	4.3	4.9	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	3	4.2	4.5	4.4
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

苦情受付窓口については毎年評価が低い現状があります。契約時の他に緊急連絡先一覧表の見直しを毎年9月に行い利用者に配布している為、苦情の窓口等についても再度説明していくなど検討していきます。訪問のない時の病状の変化の予測については、特に訪問回数が少ない利用者に対し有効な指導、助言の難しさを感じ自己評価を低くしましたが、利用者には一定の評価をもらうことが出来ました。しかし、利用者から担当者が顔を覚えた頃が変わるのは残念との意見を頂きました。今年度は、スタッフの退職・異動等がありご迷惑をおかけしました。今後は出来るだけ担当者の継続訪問が出来るよう体制作りを行います。

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。	4	8.7	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	14
4 事業所が近くにあること。		1.2	13
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.4	11
6 利用料金が適正なこと。		6.7	8
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.5	9
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	5	2.4	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。		12.6	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		9.1	6
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.1	10
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	11.0	3
13 緊急時にも対応できること。	3	9.4	5
14 看護師の知識・技術が高いこと。		10.2	4
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.7	1
16 看取りケアができること。		0.0	14

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

苦情受付窓口についての説明がわかりやすかったかについて、ややわかりにくさがあったようです。契約時の説明だけでは十分な説明と理解ができないのかと反省いたしました。訪問が1か月過ぎたころに、わからないことはないかお聞きすることが大切だと思いましたので、実行したいと思います。全体的に高評価をいただきうれしく思います。今後も、寄り添う看護ができるよう精進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。		1.7	12
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		7.0	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。		2.0	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。		1.3	13
6 利用料金が適正なこと。		0.7	15
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.7	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。		2.3	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。		17.6	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	15.6	2
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.0	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。	5	9.6	5
13 緊急時にも対応できること。	4	11.3	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。	2	8.0	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.3	3
16 看取りケアができること。		1.0	14

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

貴重なご意見をありがとうございました。契約書に関しては、初回契約時と変更事項の時の説明となります。個人情報など再度情報開示のときに説明させて頂くようにします。在宅生活継続にあたり、主治医やケアマネジャーとの連携など安心して頂けるように今後も努力していきます。自然災害時の対応についてのご意見がありました。当ステーションでは、災害カードと緊急時の対応についての準備などの書類を作成しお渡ししております。実際、スタッフの訪問が予定通りにできないことを考えて、必要物品や対応についてはカード作成時に相談していると思います。定期的に見直し、状況に合わせた対応を一緒に考え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	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		5.7	9
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4 事業所が近くにあること。		7.5	7
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		5.1	11
6 利用料金が適正なこと。		5.4	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.7	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		7.2	8
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	10.7	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	10.4	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。		1.8	13
12 看護師がよく相談にのってくれること。	5	9.0	4
13 緊急時にも対応できること。	2	8.1	6
14 看護師の知識・技術が高いこと。		8.4	5
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.9	1
16 看取りケアができること。		0.3	14

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.9	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.1	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.7	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.6	4.7
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	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	4.4	4.5	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.7
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.1	4.2	4.4
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.5	4.7
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.3	4.4	4.7
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.2	4.4
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	4.4	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	4.3	4.4	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.0	4.4
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	3.8	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	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？	5	4.0	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

「看護師の帰ったあとのベットがぐちゃぐちゃ」との事、大変申し訳ありませんでした。すぐに改善します。「爪の切り方が下手」については具体的にどういった感じで切っているのか不明なのでコメントしづらいのですが、もう一度看護師全員で情報の共有を図り、手技の統一をしていきたいと思えます。「親指の爪を切ってもらえない」のが手持ちの爪切りでは切れないような厚く固いものなのか、巻き爪でカットする事で更に痛みを増強させてしまう可能性があるものなのかわかりませんが、ニッパーや爪やすりを利用してカット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。		3.3	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。		2.3	13
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.7	15
4 事業所が近くにあること。		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。		2.3	13
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。		4.0	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。		3.7	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。	3	17.7	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	2	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。	5	6.7	6
12 看護師がよく相談にのってくれること。	4	14.7	2
13 緊急時にも対応できること。		8.0	5
14 看護師の知識・技術が高いこと。		3.0	11
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.7	2
16 看取りケアができること。		0.0	16

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

事業者番号	事業者名
2361090174	ピース訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.5	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.7	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.7	4.7
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	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	4.4	4.8	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.7
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.1	4.5	4.4
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.6	4.7
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.3	4.5	4.7
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.5	4.4
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	4.4	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	4.3	4.9	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.4	4.4
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	18.2%	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	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。

「苦情受付窓口」についての説明について、やや評価が低いため、こういった苦情の場合、どのように相談するかを具体的に例をあげて説明するなど 改善していこうと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		2.9	14
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		4.8	9
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.3	16
4 事業所が近くにあること。		4.4	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。		2.5	15
6 利用料金が適正なこと。		5.1	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.7	7
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		3.5	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。	4	15.2	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	8.3	5
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2	7.9	6
12 看護師がよく相談にのってくれること。		8.9	4
13 緊急時にも対応できること。	5	9.2	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。		4.8	9
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	11.4	2
16 看取りケアができること。		4.1	12

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

事業者番号	事業者名
2361090323	訪問看護ステーション太陽

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

共通設問2, 3が利用者評価が事業所評価より低くなっていました。契約時に説明する事項に関しては時間をかけ丁寧に説明していますがやはり不十分な点があるのだと感じています。今後は契約時だけに限らず日々の訪問の中でも説明の機会を設けることを検討していきたいと思います。サービス別設問5は毎年利用者評価が事業所評価より低く、全体平均よりも低かったのですが、約束の時間通りの訪問を心がけ、また小まめに電話連絡するなど実施できていることが今年の評価につながったと思います。よい評価をいただいた項目でも常に利用者様ご家族様にとってよりよいサービスを目指し研鑽していきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	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	11
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.9	13
4 事業所が近くにあること。		2.3	12
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		7.1	4
6 利用料金が適正なこと。		1.5	14
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.4	10
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		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。	5	20.3	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	7.1	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。		6.8	6
12 看護師がよく相談にのってくれること。		9.8	3
13 緊急時にも対応できること。	3	6.4	7
14 看護師の知識・技術が高いこと。	2	6.4	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.3	2
16 看取りケアができること。		0.4	15

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

事業者番号	事業者名
2361090380	杉の木訪問看護ステーション

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.7	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.8	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	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	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	4.4	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	4.2	4.9	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.1	4.7	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	5.0	4.7
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.3	4.8	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.7	4.4
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	4.4	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	4.3	4.8	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.4	4.4
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.6	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	11	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	40.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	81.8%	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。

契約時の苦情窓口について印象が薄い結果となりました。契約時にもう少し時間を取り、丁寧に契約が出来るよう心掛けていきます。開設して間もない訪問看護ステーションですが、自由記載欄の意見がたくさん頂けたことに感謝いたします。個人の意見を尊重し改善できるよう努力してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		4.2	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。		4.2	6
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4 事業所が近くにあること。		1.7	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。		2.5	10
6 利用料金が適正なこと。		0.8	14
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.2	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。		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。	4	2.5	10
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	5	2.5	10
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		12.5	4
12 看護師がよく相談にのってくれること。	1	19.2	1
13 緊急時にも対応できること。		9.2	5
14 看護師の知識・技術が高いこと。	3	18.3	2
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	15.0	3
16 看取りケアができること。		0.0	15

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

事業者番号	事業者名
2361190016	名古屋市港・熱田訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.4	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.1	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.5	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	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	4.3	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	4.4	4.4	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.7
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.1	4.3	4.4
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.4	4.7
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.3	4.4	4.7
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.1	4.4
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	4.4	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	4.3	4.4	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	3.8	4.4
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.1	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.3	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	40.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回、ユーザー様の評価が全体平均より低く、全ての項目に置いて全体平均より低い結果でした。今年度、港区と熱田区のステーションを統合し、新体制で運営しています。これに対するコメントや今回の結果を受け止め、スタッフ一丸となり、一つずつ改善に向け取り組みます。特に「訪問のない日に気をつけることなどの助言」の項目が低かったため、定期訪問日以外の留意点等を常に考え、わかりやすく伝えていきます。また、主治医やケアマネジャー、他事業所との連携を強化し、事業所内で共有しながら支援していきます。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。		0.7	13
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	5	1.1	12
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4 事業所が近くにあること。		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。		5.5	9
6 利用料金が適正なこと。		2.2	11
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		8.1	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。		0.7	13
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.4	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	12.9	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		2.9	10
12 看護師がよく相談にのってくれること。	3	14.7	2
13 緊急時にも対応できること。		9.6	5
14 看護師の知識・技術が高いこと。	2	6.3	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.6	1
16 看取りケアができること。		0.0	15

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

事業者番号	事業者名
2361190081	訪問看護ステーション 小碓

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	40.0%	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。

貴重なご意見を頂きありがとうございました。利用者評価は昨年より高評価を頂くことができました。しかし、記入者別評価で別居のご家族からは昨年より低い評価でした。「訪問看護の記録が1週間後しか目に届かず早めに知りたい。」と自由記載もあり、複写の記録用紙で訪問日に利用者様控えをお渡ししています。体調に対する説明や助言の項目評価が低く、納得できる説明及び対応とその記録を行うことで利用者様とご家族の不安が軽減されると思いますので、今後も職員一同努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	16
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		4.9	10
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		5.6	7
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。		1.2	14
6 利用料金が適正なこと。		5.6	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.1	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		7.4	4
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	19.1	1
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	11.7	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.3	11
12 看護師がよく相談にのってくれること。	1	7.4	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。		2.5	13
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	14.8	2
16 看取りケアができること。		0.6	15

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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？	5	4.3	4.8	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.9	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	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？	5	4.4	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	4.2	5.0	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.1	4.7	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	5.0	4.7
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.3	5.0	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.9	4.4
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	4.4	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	4.3	4.9	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.5	4.4
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.6	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	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	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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様ご家族様からの温かいお言葉に感謝申し上げます。日々の看護・リハビリの質向上への取り組みに対して、高い評価を頂きました。これからも更に精進出来るように努力していきます。今回の結果でも、苦情相談の窓口等や個人情報の取扱いに関してはまだまだ改善が必要かと思われま。契約時に初回説明し、再度数カ月後経過見ながら、理解度の評価を行い、担当看護師等からの説明を徹底していきたいと考えております。今後も主治医、介護支援相談員、他在宅介護事業所間の連携を深め、安心して在宅療養継続と自立支援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。		2.7	12
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		4.7	9
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		2.7	12
4 事業所が近くにあること。		5.3	8
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.7	12
6 利用料金が適正なこと。		3.3	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.3	15
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		3.0	11
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.7	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	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。		6.0	7
12 看護師がよく相談にのってくれること。	4	12.7	2
13 緊急時にも対応できること。	5	11.3	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。	3	7.0	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。		0.0	16

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	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	4.3	4.9	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.8	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.7
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	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	4.4	4.8	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	3	4.2	4.9	4.7
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.1	4.6	4.4
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.9	4.7
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.3	5.0	4.7
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.6	4.4
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	4.4	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	4.3	4.9	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.4	4.4
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.7	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え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	4.0	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	4.0	4.8	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者やご家族が安心して在宅生活を続けていただくために、今後も主治医やケアマネジャー等と密な連携を図り、支援させていただきます。また、状態変化時や緊急時には的確な対応や説明を心がけていきます。そのためにもスタッフ一同、自己研鑽に努めていきます。重要事項や契約書、苦情相談の窓口についても利用開始時だけでなく、その後も説明する機会を設けるようにしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		2.2	13
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		4.1	11
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。		6.6	8
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		7.3	5
6 利用料金が適正なこと。		3.2	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.7	16
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		6.3	9
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	10.7	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	11.2	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.1	7
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	12.0	2
13 緊急時にも対応できること。		7.3	5
14 看護師の知識・技術が高いこと。	3	5.6	10
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	13.2	1
16 看取りケアができること。		1.2	14

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

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.6
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	2	3.9	4.4	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	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？	5	4.4	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	2	4.1	4.4	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.6	4.7
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.3	4.7	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.7	4.4
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	4.4	4.4	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.1	4.4
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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。		0.0	16
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		6.7	8
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.6	13
4 事業所が近くにあること。		8.3	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。	5	5.7	9
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。		2.5	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。		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。		9.9	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	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。		3.8	11
12 看護師がよく相談にのってくれること。	1	13.1	1
13 緊急時にも対応できること。	4	10.8	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。		8.9	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	12.1	2
16 看取りケアができること。		1.3	14

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年度は前年度より高い評価を頂くことが出来ました。また、当事業所に対して率直な意見を頂けたことは大変有難く思っています。評価結果から苦情窓口についてや医師との連携に対しての説明が不十分であったと感じました。今後は、利用者や家族が理解し易く、納得して頂ける説明を心掛けていきます。また、スタッフ間や他事業所との情報共有を更に強化し、連携をとった結果を利用者や家族に伝えていき満足して頂ける支援を行っていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		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。		7.3	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		2.6	12
4 事業所が近くにあること。		7.6	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。		1.7	13
6 利用料金が適正なこと。		1.2	15
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.5	14
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	5	5.5	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。	4	11.6	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	15.1	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。		5.8	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	9.0	5
13 緊急時にも対応できること。		11.0	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。		4.1	10
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	12.5	2
16 看取りケアができること。		3.5	11

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

事業者番号	事業者名
2361290147	ナースステーション 一休

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	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？	3	4.3	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.6	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	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	4.3	4.7	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.9	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	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	4.4	4.7	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.7
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	3	4.1	4.1	4.4
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.7	4.7
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.3	4.6	4.7
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.7	4.4
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	4.4	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	4.3	4.9	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.4	4.4
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.2	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.9	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	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	83.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様からある程度の評価を頂け、訪問看護を利用することで安心して地域で暮らしているとのコメントがありました。しかし、少数ではありますが毎日不安、対応が遅いとのコメントもあり、そこは受け止め、今まで以上にご利用者様やそのご家族のお話を傾聴し、対応していくことが必要と考えます。その為の研修を事業所内で行っていきます。

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。		0.7	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。		4.0	10
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	16
4 事業所が近くにあること。		4.0	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。		5.3	7
6 利用料金が適正なこと。		3.7	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.3	13
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	5	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。		11.7	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	6.0	6
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.7	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。	1	17.3	2
13 緊急時にも対応できること。	2	8.3	4
14 看護師の知識・技術が高いこと。	3	6.3	5
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。		19.0	1
16 看取りケアができること。		2.0	14

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

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.0	4.6
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.8	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.6	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4.1	4.2	4.6
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.0	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	4.0	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.1	3.8	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0	4.4	4.7
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.3	4.3	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.4	4.4
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	4.4	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	4.3	4.0	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.0	4.4
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.5	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	4.0	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	68.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

ご利用者の視点に立ち、看護計画に基づき、日々の業務を行ってまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		6.7	8
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		11.7	3
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	12
4 事業所が近くにあること。		8.3	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。		0.0	12
6 利用料金が適正なこと。		10.0	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		1.7	10
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.7	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	5	13.3	2
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3	0.0	12
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	0.0	12
13 緊急時にも対応できること。		20.0	1
14 看護師の知識・技術が高いこと。	4	3.3	9
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	11.7	3
16 看取りケアができること。		1.7	10

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.3	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.3	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？	5	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？	5	4.4	4.4	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	4.3	4.7
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.1	4.0	4.4
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.4	4.7
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.3	4.3	4.7
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.1	4.4
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	4.4	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	4.3	4.2	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	3.9	4.4
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.1	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	3.9	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	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？	5	4.0	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	47.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約書や重要事項説明書の説明や苦情受付窓口についての説明、個人情報についての説明に対する点数が平均より低い結果を頂きました。非該当の回答では「覚えていない」と答えられているので、今後はしっかり時間を頂き記憶に残るような説明を行い、説明後に不明な点はないか、質問はないか確認させていただき、納得いただけたかの確認もしていきたいと思っております。また、職員と他事業者との連絡・調整についても今後もより一層強化してまいります。今回の結果を真摯に受け止め、今後も利用者様に満足いただけるようなサービスを提供していきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	2	4.4	9
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4 事業所が近くにあること。		5.0	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。		5.9	6
6 利用料金が適正なこと。		1.9	12
7 個人情報を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。	5	3.4	10
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.1	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		14.4	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。		2.2	11
12 看護師がよく相談にのってくれること。	4	13.8	4
13 緊急時にも対応できること。	3	16.9	1
14 看護師の知識・技術が高いこと。		5.3	7
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.0	2
16 看取りケアができること。		1.9	12

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

自 全
社 体
結 平
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話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	4.5	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.6
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.7	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	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	4.4	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	3	4.1	4.4	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.8	4.7
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.3	4.8	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.3	4.4
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	4.4	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	4.3	4.6	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.4	4.4
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	29.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

契約時に苦情受付窓口の説明する際には、マーカーで線を引くなどわかりやすくします。全体平均より点数が低かった項目は、「相談した事に対して適切に対応してくれますか?」「かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか?」でした。特に、かかりつけ医への相談や報告については、「できていない」とチェックされた方がいました。今後は、必要時には主治医へ相談や報告をすることを今以上に心がけます。そして、医師への相談、報告、連携していることを利用者、家族にも伝えていきます。また、担当者が変わっても利用者負担をかけないように引継ぎをしっかりと行っていきます。

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	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。		3.4	11
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。		4.6	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。		3.7	9
6 利用料金が適正なこと。		1.0	13
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。		2.7	12
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	8.8	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	10.0	4
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.1	7
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	15.6	2
13 緊急時にも対応できること。	5	11.7	3
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。	1	18.8	1
16 看取りケアができること。		0.7	14

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

事業者番号	事業者名
2361390079	訪問看護ステーション紙ふうせん

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

契約時の苦情受付窓口についての説明が、昨年と比べ評価点数は上がってきていますが、まだ全体の評価と比べると評価点数が低いため、契約時の説明後に再度理解できたかを確認するようにし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。		2.8	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。		2.3	12
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		2.8	9
4 事業所が近くにあること。		7.4	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。		1.7	14
6 利用料金が適正なこと。		0.0	16
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.3	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		1.1	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	4.5	7
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	12.5	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.0	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	12.5	3
13 緊急時にも対応できること。	3	19.9	1
14 看護師の知識・技術が高いこと。		5.1	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.2	2
16 看取りケアができること。		2.8	9

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

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.7	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.8	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	4.5	4.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.9	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	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	4.4	4.9	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	4.8	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.1	4.6	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0	4.8	4.7
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.3	4.9	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.7	4.4
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	4.4	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？	5	4.3	4.9	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.9	4.4
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.9	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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

訪問看護開始契約時、利用者様が理解出来るよう解りやすく説明していきます。利用者様、ご家族様に安心して在宅での生活が維持出来るよう支援していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

- 口こみで評判が良いと言われていること。
- 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。
- 事業所・医療機関の知名度が高いこと。
- 事業所が近くにあること。
- 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。
- 利用料金が適正なこと。
- 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。
- 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。
- 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。
- かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。
- 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。
- 看護師がよく相談にのってくれること。
- 緊急時にも対応できること。
- 看護師の知識・技術が高いこと。
- 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。
- 看取りケアができること。

事業者	利用者%	利用者順位
	0.0	15
4	5.6	6
	0.0	15
	1.0	11
	0.5	12
	0.5	12
	2.6	10
	4.1	8
	3.1	9
5	8.2	5
	4.6	7
3	20.0	1
	17.9	3
1	18.5	2
2	12.8	4
	0.5	12

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

<p>苦情受付窓口や個人情報保護については、管理者が契約時にしっかり説明を行うとともに、訪問時に相談があった時は丁寧に説明することを徹底します。訪問時には困っていることがないか、利用者・家族に確認するよう心掛けていきます。事業所全体や職員個々の行動目標に沿って計画的に研修に参加し、事業所内で伝達講習を行い、レベル向上を図っていきます。また今後は研修に参加し実務に活かすことが出来たかを評価し、継続して活用できるよう取り組んでいきます。職員全員でサービス向上に向けての課題検討を行い、その結果を利用者・家族にお伝えするようしていきます。</p>
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.5	13
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		6.0	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.9	14
4 事業所が近くにあること。		3.3	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。		3.3	11
6 利用料金が適正なこと。		0.9	14
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.4	9
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		5.7	8
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	9.3	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	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。		4.5	10
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	6.9	6
13 緊急時にも対応できること。	3	11.3	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。		8.1	5
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.5	1
16 看取りケアができること。		0.3	16

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

自 全
社 体
結 平
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.8	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.5	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.6
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.8	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？	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？	5	4.4	4.8	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいか？	5	4.1	4.7	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0	4.8	4.7
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.3	4.7	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.3	4.4
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	4.4	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	4.3	4.5	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.1	4.4
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	33	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	91.7%	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	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	69.7%	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。

個人情報や苦情窓口を含め、契約時の説明についての評価結果を受け、更に丁寧に行うことを心掛け、随時ご理解いただけたかの確認を致します。ご利用者様、ご家族様の思いをしっかりと受け止め、身体状況の説明や療養上の助言を丁寧に行っていきます。

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	13
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		2.9	10
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。		8.3	5
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		0.0	13
6 利用料金が適正なこと。		8.3	5
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.9	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		2.9	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	16.5	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	6.8	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。		3.4	9
12 看護師がよく相談にのってくれること。	3	10.2	3
13 緊急時にも対応できること。		5.8	8
14 看護師の知識・技術が高いこと。	2	9.7	4
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.3	1
16 看取りケアができること。		0.0	13

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

事業者番号	事業者名
2361490077	ゆうな訪問看護ステーション

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.5	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.6	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	3	4.1	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	4.4	4.8	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	3	4.2	4.7	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	3	4.1	4.3	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	4.0	4.8	4.7
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.3	4.8	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.0	4.4
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	4.4	4.1	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	4.3	4.7	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	3	4.2	4.3	4.4
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	3	4.1	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.2	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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	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。		6.1	8
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4 事業所が近くにあること。		0.0	15
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.2	10
6 利用料金が適正なこと。		4.8	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	6.7	7
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	5	4.2	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。	3	9.1	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	2	2.4	13
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.9	5
12 看護師がよく相談にのってくれること。		14.5	2
13 緊急時にも対応できること。		10.9	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。		7.9	5
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	17.6	1
16 看取りケアができること。		0.6	14

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

事業者番号	事業者名
2361490093	訪問看護ステーション なるみ

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全
社 体
結 平
果 均
自 全
社 体
結 平
果 均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.4	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.6
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.9	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	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	4.4	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.1	4.5	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0	4.7	4.7
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.3	4.7	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.5	4.4
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	4.4	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	4.3	4.8	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.6	4.4
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	45.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

前回参加時と比べ、高い評価を頂けた項目が増えており、大変ありがたく存じておりますが、いくつかの項目では逆に評価が下がっていたり、ご家族様からの評価が低いものもありました。評価が低かった項目を中心に実際のサービス実施状況をチェックし、スタッフ間で改善策を検討してまいりたいと思います。良い評価をいただいた項目についても満足することなく、さらなるサービスの向上を目指し、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。		4.0	9
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		5.9	7
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。		1.6	13
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		5.1	8
6 利用料金が適正なこと。		2.9	11
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.6	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。	2	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。	3	13.9	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	12.3	4
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		2.7	12
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。		12.6	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。	5	3.2	10
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.5	1
16 看取りケアができること。		0.0	16

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

事業者番号	事業者名
2361490192	訪問看護ステーション太陽・緑

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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	4.3	4.6	4.6
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.3	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	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？	4	4.4	4.6	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.1	4.4	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	5	4.0	4.6	4.7
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.3	4.6	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.1	4.4
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	4.4	4.4	4.4
問15	サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	4.5	4.4
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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	75.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

かかりつけ医・病院との連携をさらに意識し、強化して利用者様やご家族をサポートしていきます。また、ご家族への説明をご理解いただけるよう丁寧に行います。今後も1つ1つのサービスを丁寧に行い、信頼が得られる看護が行えるよう努めます。

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。		0.8	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		8.6	5
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		2.6	11
4 事業所が近くにあること。		2.6	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。		3.0	10
6 利用料金が適正なこと。		2.6	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.5	14
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	4	3.8	9
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		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。		7.5	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	4.1	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。	3	19.2	1
13 緊急時にも対応できること。		14.3	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。	2	7.9	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	11.7	3
16 看取りケアができること。		0.8	15

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

事業者番号	事業者名
2361490317	ナースステーション わごころ

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.8	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.6
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.0	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.2	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	4.2	4.6
問8	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.3	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.1	3.8	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	4.0	4.7	4.7
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.3	4.8	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.1	4.4
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	4.4	3.7	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	4.3	4.6	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	3.9	4.4
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.9	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.9	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

訪問看護だけでなく、介護事業所、施設の職員との連携や情報の共有が重要となる為、申し送りや情報の共有をしっかりと行っていく。また、看護師間でのショートミーティングやケアカンファレンスなども行いながら、連携も深めていきたい。引き続き、在宅診療医との連携やご家族に安心感を得て頂くために、コミュニケーションを今以上にとり、よりよい看護を提供できるように努力していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	14
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	2	4.6	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	14
4 事業所が近くにあること。		1.0	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。		2.6	9
6 利用料金が適正なこと。		4.1	8
7 個人情報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。	5	2.1	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。	4	2.1	10
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	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。		9.7	5
12 看護師がよく相談にのってくれること。		13.8	2
13 緊急時にも対応できること。		12.8	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。		9.2	6
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	26.2	1
16 看取りケアができること。		0.0	14

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

事業者番号	事業者名
2361490416	うえのやま訪問看護ステーション

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.8	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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？	5	4.3	3.7	4.6
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	5	3.9	4.6	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	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？	5	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	4.4	4.2	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	2	4.1	3.4	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	4.0	4.4	4.7
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.3	4.3	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.2	4.4
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	4.4	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	4.3	3.7	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.1	4.4
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	81.3%	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	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	42.3%	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。

問1-4について、有料老人ホームへの訪問において前ステーションからの切り替えとなったため説明を簡潔に行ったことから無回答や非該当となっている。契約に関する説明は丁寧に行っていきます。また、問10の手洗いやうがいなど病気を予防する方法についての説明を実施するにあたり施設内訪問では指導の機会が少なかった。在宅訪問では心掛けて行う事ができた。自由記載項目では2ヶ月に1度くらい本人の様子など電話してほしいというお声がありました。これは施設内のユーザー様のご家族様と考えますが、今後電話か文章で定期的なお知らせが出来るような体制を作っていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		1.7	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。		3.3	9
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	12
4 事業所が近くにあること。		10.0	4
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		0.0	12
6 利用料金が適正なこと。	5	6.7	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.7	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。		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。	4	18.3	2
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	2	8.3	5
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		0.0	12
12 看護師がよく相談にのってくれること。		15.0	3
13 緊急時にも対応できること。	3	3.3	9
14 看護師の知識・技術が高いこと。		0.0	12
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。		5.0	8

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

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.7	4.6
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.4	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	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	4.4	4.8	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.1	4.4	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	4.0	4.7	4.7
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.3	4.9	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.6	4.4
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	4.4	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	4.3	4.8	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.5	4.4
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	3	4.1	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

たくさんの貴重なご意見ありがとうございました。 昨年度も引き続き『自立支援の考え方に基づいたサービスの提供』を念頭に置き訪問させていただき、スタッフ一同の取り組みが良い評価をしていただいた結果につながったと思います。一人一人の利用者様、ご家族の思いを丁寧にくみ取りスタッフ間で話し合い、かかりつけ医、ケアマネジャーとの連携を図りながら今後もよりよい、質の高いサービスの提供を継続していきたいと思ひます

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	16
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		4.9	7
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.2	13
4 事業所が近くにあること。		3.2	9
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		1.2	13
6 利用料金が適正なこと。		2.9	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		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。	5	2.9	10
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		5.6	6
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	12.2	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.7	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	11.7	4
13 緊急時にも対応できること。	3	18.3	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。		7.3	5
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.8	1
16 看取りケアができること。		0.2	15

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

自 全
社 体
結 平
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.0	4.6
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.7	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？	5	4.4	4.7	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.1	4.3	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.5	4.7
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.3	4.5	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.2	4.4
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	4.4	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	4.3	4.5	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.2	4.4
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	46.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価では、日々の看護については適切に行えており安心できるというコメントをいただきました。しかし、緊急時の対応について、的確な判断や援助が行えず、利用者や家族が不安になったとの指摘をいただきました。今後は様々な不慮の状況下においても、安心、納得していただける看護が提供できるよう事業所職員一丸となり自己研鑽を積み重ねていきます。また、個人情報の取り扱いについても不安を感じられることがあったと指摘をいただきました。事業所内で再度取り扱い方法を周知し、利用者様に安心していただける体制づくりを徹底していきます。契約時の苦情相談窓口や個人情報保護についての説明も、わかりやすく丁寧に行います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。	2	5.0	9
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4 事業所が近くにあること。		5.4	7
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.0	12
6 利用料金が適正なこと。		4.7	10
7 個人情報を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。		4.7	10
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		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。		10.4	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。		5.4	7
12 看護師がよく相談にのってくれること。		8.0	5
13 緊急時にも対応できること。	3	14.4	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。	4	8.0	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。	5	0.7	14

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

事業者番号	事業者名
2361590058	いのこし訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.8	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.7	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	5	3.9	4.1	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	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？	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	4.4	4.4	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.2	4.7
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.1	3.7	4.4
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	3.8	4.7
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.3	4.5	4.7
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	3.9	4.4
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	4.4	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	4.3	4.2	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.2	3.9	4.4
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.0	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見・ご感想ありがとうございました。
より良いサービス向上のため、評価の低い項目に重点を置きスタッフと共有し、御利用者様・御家族様にはより一層満足のあるサービスを提供できるように努力し改善していきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

- 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 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。
- 8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。
- 9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。
- 10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。
- 11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。
- 12 看護師がよく相談にのってくれること。
- 13 緊急時にも対応できること。
- 14 看護師の知識・技術が高いこと。
- 15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。
- 16 看取りケアができること。

事業者	利用者%	利用者順位
	0.0	12
	9.3	5
	6.7	6
	6.7	6
4	0.0	12
	2.7	9
5	1.3	11
	2.7	9
	10.7	4
3	18.7	2
	0.0	12
2	0.0	12
	12.0	3
	4.0	8
1	25.3	1
	0.0	12

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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？	5	4.3	4.5	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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	4.3	4.9	4.6
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.9	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.9	4.7
問7	身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	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	4.4	4.9	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.1	4.8	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.9	4.7
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.3	4.9	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.6	4.4
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	4.4	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	4.3	4.8	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.7	4.4
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.7	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

丁寧なご回答を恐縮しつつ拝見いたしました。ご自身のお体やご家庭の事情をかかえながらも、献身的に温かいお世話をされたり、遠方からこまめに安否確認をされるご家族様のお姿に、いつも頭が下がります。「細かい対応があるので安心」「気軽に相談できストレスが少なくなった」「正しい対応ができる様導いて欲しい」「緊急時や医療の対応に長けている方が安心」など貴重なご意見ありがとうございます。「在宅介護は、日々多くの問題がある。看護師に安心感と信頼感、知識、技術がないとできないと思う」のお言葉を肝に銘じて、スタッフ一同研鑽を積んでまいります。

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。		0.0	16
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		8.0	5
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.7	12
4 事業所が近くにあること。		3.8	9
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		0.4	14
6 利用料金が適正なこと。		2.1	10
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。	5	2.1	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。		8.0	5
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	4	11.8	4
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.1	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	14.8	3
13 緊急時にも対応できること。	3	15.2	2
14 看護師の知識・技術が高いこと。		5.5	7
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	13

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.7	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業者の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.0	4.6
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	5	3.9	4.0	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.3	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	4.0	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	4.4	4.3	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	4.0	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.1	4.0	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.3	4.7
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.3	4.3	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.5	4.4
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	4.4	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	4.3	4.7	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.0	4.4
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.3	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	4.0	3.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
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。

ユーザー様評価点数ではおおむね高評価を頂きましたが、設問9や設問10において、事業者評価の方が点数が高い部分がありました。設問10の「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説明しているか」という点については、ご利用者様に対して特に意識して実施を徹底していたつもりでした。今後は、日常生活上における病気予防について、ご利用者にご理解いただけるような説明や促しを、今まで以上に徹底していく所存です。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。	1	2.2	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。		0.0	11
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	11
4 事業所が近くにあること。		4.4	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。		0.0	11
6 利用料金が適正なこと。		0.0	11
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.2	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。		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。		13.3	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	2	20.0	2
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.4	7
12 看護師がよく相談にのってくれること。	3	11.1	5
13 緊急時にも対応できること。	4	22.2	1
14 看護師の知識・技術が高いこと。		0.0	11
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	13.3	3
16 看取りケアができること。		0.0	11

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

多くの利用者様のご協力ありがとうございます。すべての項目において、4. 3以上の高評価を頂き感謝いたします。中でも評価が低かった項目として、かかりつけ医との連携について、12%の方があまりできていないと感じておられる結果でした。主治医との連携を強め、皆様に安心して頂けるよう心がけたいと思います。サービスを提供するうえで重要だと思うことについて、当ステーションの利用者様は看護師の高度な知識と技術を求め、そこに安心感を得られているという事がわかりました。今まで以上に事業所内外での学習会、研修会に参加し、自己研鑽に励むとともに、カンファレンスを行い統一した看護を提供できるように努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	15
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		8.2	6
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4 事業所が近くにあること。		1.1	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。		3.7	10
6 利用料金が適正なこと。		4.5	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		3.4	11
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	10.4	4
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	7.8	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。		4.5	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	9.7	5
13 緊急時にも対応できること。	5	13.8	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。		15.7	1
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.2	2
16 看取りケアができること。		1.1	13

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

毎年ユーザー評価事業に参加させて頂く事で、ご利用者様からの貴重なご意見等頂きありがとうございます。評価の低い個人情報や苦情相談窓口等の説明につきまして、他社との契約や会議後等落ち着いた環境での説明となる事も多く、ご理解頂きやすい説明と環境作りが不足していたと考えています。サービス開始時の状況を踏まえ、説明方法や環境設定等考慮し、不安が生じることなくご利用頂けるよう、また更にご満足いただけるようスタッフ一同協働し努力し続けて参ります。ご利用者様からのご意見やご感想に、スタッフ一同大変感謝しております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	16
2 医療ニーズの高い看護に適切な対応が可能であること。		0.9	14
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。		1.4	13
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.1	11
6 利用料金が適正なこと。		4.5	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.4	9
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	3	8.1	5
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	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。		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。		5.9	8
12 看護師がよく相談にのってくれること。	2	11.8	3
13 緊急時にも対応できること。	4	6.3	7
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	20.4	1
16 看取りケアができること。		0.5	15

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

事業者番号	事業者名
2361590421	訪問看護ステーションリハピネス

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	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	4.3	3.6	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.5	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.6
問5 担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.8	4.7
問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.7
問7 身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	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	4.4	4.7	4.7
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	3	4.2	4.6	4.7
問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	3	4.1	4.3	4.4
問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	3	4.0	4.6	4.7
問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	4	4.3	4.3	4.7
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	4.2	4.4
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	4.4	4.4	4.4
問15 サービス変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.6
問16 職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	3	4.2	4.1	4.4
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4.1	4.2	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	16.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		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。		3.4	10
3 事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.0	15
4 事業所が近くにあること。		2.8	12
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		3.1	11
6 利用料金が適正なこと。		4.3	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.8	12
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		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。	2	11.7	3
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	3	12.6	2
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.1	7
12 看護師がよく相談にのってくれること。	4	11.0	4
13 緊急時にも対応できること。	5	7.7	6
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。	1	19.3	1
16 看取りケアができること。		0.6	14

令和元年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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？	5	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業者の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.6
問5	担当者は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.8	4.7
問6	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	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	4.4	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	4.4	4.5	4.7
問9	職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.2	4.4	4.7
問10	看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.1	4.3	4.4
問11	看護師は、処置を手際よくしてくれますか？	4	4.0	4.3	4.7
問12	具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれましたか？	5	4.3	4.4	4.7
問13	かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	4.3	4.4
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	4.4	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	4.3	4.6	4.6
問16	職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.2	4.3	4.4
問17	サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4.1	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	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	54.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

契約書や重要事項説明書の説明は、ゆっくりと丁寧に行うよう心がけます。職員と他事業者との間での連絡・調節については、ケアマネジャーや他事業所と情報共有する場合には、事前に利用者に連絡・報告することを伝え、次回訪問時には連絡・報告した結果を利用者に伝える事を徹底します。職員の言葉遣いや身だしなみについては、普段からスタッフ間で確認し気をつけていく事を徹底します。事業者からのサービス全般については、利用者が安心感・信頼感が持てるように、何か困っていることがあれば直ぐに相談できるような関係作りを構築していけるよう心掛けていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われていること。		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。	4	2.4	13
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。		1.5	15
5 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.7	12
6 利用料金が適正なこと。		3.8	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	5.3	8
8 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		5.3	8
9 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.3	6
10 かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	5	9.5	3
11 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.8	7
12 看護師がよく相談にのってくれること。		10.4	2
13 緊急時にも対応できること。		9.5	3
14 看護師の知識・技術が高いこと。	3	8.6	5
15 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.6	1
16 看取りケアができること。		2.1	14