

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	4	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4	3.8	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	3.8	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用している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	4.2	4.3	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.4	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.4	4.6
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4	4.2	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.5	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.5	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、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	3.9	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4	4.3	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.2	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	5	4.4	3.8	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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	4.2	4.4	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	3	4.1	4	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.2	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4	4.2	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4	3.9	4.2	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回いただきましたユーザー評価の結果、現在利用しているサービス内容についての苦情窓口をはっきりと伝え、分かりやすく丁寧に説明する様に心がけます。看護師の言葉使いや態度、身だしなみ等の接遇面にも注意を払い、ご利用者様、ご家族様にご不快な思いをさせない様に気をつけます。また、感染予防の為、看護師もうがい、手洗いを徹底していきます。訪問のない日の状態も考え、予測される状態変化について適切な助言を行うように努めます。

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、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。	■	1.9	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		2.8	12
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。	■	1.9	13
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		10.2	3
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		8.3	6
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.6	10
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		10.2	3
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。		10.2	3
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		8.3	6
10 ○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。		6.5	8
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	11.1	2
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。	■	4.6	10
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。		6.5	8
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13	1

平成26年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360190025	訪問看護ステーションたんぽぽ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	4.3	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	4.2	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.5	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●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	4.6
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4	4.7	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.8	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	4	4	4.3	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	3	4	4.7	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.7	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	4	4.4	4.5	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.7	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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	4.2	4.8	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4.2	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.4	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.2	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

3 3.9 4.6 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	35.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ユーザーの皆様からたくさんのご意見をいただきありがとうございます。ご感想をいただきました。「人手不足であり忙しそうなのでしばしば遠慮しています」とのご意見がありました。また、苦情窓口についての説明について4点と低い点数でした。これらについて、毎月の報告書作成時期や半年毎に利用者・家族へ計画書の説明を行いますので、ご不満やご意見を率直にお話いただけるようコミュニケーションを図るとともに、忙しくバタバタとしている印象を与えないよう、対応やコミュニケーションスキルを高めるよう努力していきます。点数の低かった「訪問のない日の状態も考え対応できているか」について、病状変化時に利用者・家族が対処できるような助言を心がけます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		0	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		3.3	10
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0	13
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		5.7	9
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		6.6	8
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.5	11
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		9	6
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。		13.9	2
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	15.6	1
10 ○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。		2.5	11
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	9.8	4
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。	■	8.2	7
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。	■	9.8	4
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.1	3

平成26年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	4.4	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	4.1	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	4.3	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用している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	4.2	4.4	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	5	3.9	4.7	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.7	4.6
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4	4.6	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.7	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.1	4.7	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	5	4	4.4	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	5	4	4.8	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	5	4.1	4.7	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	5	4.4	4.4	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.6	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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	4.2	4.6	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.1	4.2	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.6	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4	4.6	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.5	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

5 3.9 4.4 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回のユーザー評価では、全体的に低い結果ではありませんが、自己評価とご利用様との認識がずれていました。特に苦情受付窓口などの説明が分かりにくいという点では、今後、もう少し分かりやすく説明させていただきたいと思います。また、利用者様とご家族が間看護を利用されることで、安全と安心が得られますように個人々に丁寧な説明と看護の提供をさせて頂く所存です

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、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		1.2	11
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		0	12
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0	12
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		5.9	9
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	4.7	10
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	0	12
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	9.4	5
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。		14.1	1
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	8.2	7
10 ○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。		8.2	7
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	12.9	3
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。		11.8	4
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。		9.4	5
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。		14.1	1

平成26年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360190116	てつく訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	4	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.4	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	4.1	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.6	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.5	4.6
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4	4.3	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.5	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.6	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	4	4	4.2	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4	4.3	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.4	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	5	4.4	4	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.2	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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	4.2	4.4	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4	4.2	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.1	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4 3.9 4.2 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者様に安心感を持っていただくことが大切と改めてわかりました。
医療知識の習得、接遇など、これからも努力していきます。

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、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		1.2	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケア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。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.2	13
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		4.7	9
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3.5	10
6 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.8	8
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		10.5	3
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	12.8	2
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	10.5	3
10 ○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。	■	3.5	10
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。		9.3	5
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。	■	8.1	6
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。		8.1	6
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.4	1

平成26年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	4.6	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.4	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	4.7	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.9	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.9	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.9	4.6
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4	4.9	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.9	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.9	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	4	4	4.7	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4	4.9	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.9	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	5	4.4	4.9	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	5	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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	4.2	4.9	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4.6	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.9	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4	4.7	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.7	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4	3.9	4.9	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

評価項目は、全体評価を下回る評価はなかった、昨年の評価での低かった項目の契約書・重要事項説明・苦情相談窓口等の説明に関しても評価は上がっている。新たなスタッフも入っているため、引き続き担当者が内容と意味を理解し分かりやすく説明でき、説明終了時には利用者様への確認の言葉かけをするようにしていきます。サービス別の設問に関しては、高い評価を得ているため、維持、さらに向上できるように研修への参加及びスタッフ間での共有ができるようにしていきます。サービスを選択するうえで大切に思う項目に関して、有意差はなかった。今後も利用者様・ご家族へも丁寧な関わりをして安心して過ごしていただ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、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		1.6	8
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		1.6	8
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		1.6	8
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		4.8	7
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.6	8
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		1.6	8
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	14.5	3
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	16.1	2
10 ○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。		1.6	8
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	19.4	1
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。	■	14.5	3
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。		8.1	6
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.9	5

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	3.8	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	4	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	4.2	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用している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	4.2	4.7	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.6	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.5	4.6
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4	4.3	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.7	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.6	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	5	4	4.2	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	5	4	4.6	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	5	4.1	4.9	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	4	4.4	4.6	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.4	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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	4.2	4.7	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.1	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4	4.2	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.2	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4	3.9	4.5	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	44.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

お忙しいところ大変貴重なご意見を頂きまして、ありがとうございます。毎回、評価結果をもとに改善に取り組んでいますがまだまだ到達できていない項目があり、改善していかなくてはという思いです。特に新規契約の際の重要事項の説明、訪問のない日の気を付けることの説明、身体状態の説明は特に力を入れて取り組んでいきたいと考えます。地域包括ケアが推進される中、地域の皆様に選ばれる訪問看護ステーションをめざし、他職種連携を強化し、スタッフ全員が共通認識を持ち資質の向上をめざして行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、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		2	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケア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。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		2	13
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		8.8	4
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		5.9	7
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.9	12
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		5.9	7
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	13.7	1
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	12.7	3
10 ○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。		5.9	7
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	8.8	4
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。	■	8.8	4
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。		3.9	11
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.7	1

平成26年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360290064	訪問看護ステーション「きら星」

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	4.1	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	4	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	4.2	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用している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	4.2	5	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	5	3.9	4.9	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.7	4.6
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4	4.3	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.8	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.1	4.8	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、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	4.4	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	5	4	4.8	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	5	4.1	4.9	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	5	4.4	4.8	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.7	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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	4.2	5	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.1	4.5	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.4	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4	4.6	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.5	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

5	3.9	4.6	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今年も思いの外、自由記載欄にたくさんのご記入をいただき、大変ありがたく思っております。
患者様やご家族の皆様のお声を身近に感じることができ、スタッフ一同これを励みに、また一年の目標をたて、日々精進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、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		3.3	9
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケア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。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		1.6	13
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		6.6	7
6 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	9
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		4.9	8
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	8.2	5
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	13.1	3
10 ○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。		3.3	9
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	16.4	1
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。	■	11.5	4
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。		8.2	5
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.4	1

平成26年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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		
問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	4.2	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.9	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	4.2	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問5	○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.5	4.6
問6	○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問7	○身体状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4	4.5	4.5
問8	○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.6	4.7
問9	○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.8	4.7
問10	○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	4	4	4.6	4.4
問11	○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4	4.8	4.7
問12	○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.8	4.6
問13	○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	4	4.4	4.6	4.5
問14	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.7	4.5
問15	○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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	4.2	4.8	4.6
問16	○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4.4	4.3
問17	○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.5	4.3
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4	4.4	4.4
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.3	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4 3.9 4.4 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

全体的に好評の評価をいただき、ありがたく思いました。これからも主治医やケアマネージャー等と連携をとっていきます。相談にものり、安心して在宅医療が継続できるための支援を提供させていただきます。その為に、学習を力に、質の高い看護が提供できるようにスタッフ一同で努力してきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		2.7	11
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		0.9	12
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		3.6	10
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		7.3	8
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.9	12
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		6.4	9
8 ○担当のケアマネージャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12.7	1
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	11.8	4
10 ○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。		8.2	7
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。		10.9	5
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。	■	12.7	1
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。	■	9.1	6
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.7	1

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	4.5	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4	4.5	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	4.4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	5	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.9	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4	4.7	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.9	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	4	4	4.7	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4	4.7	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.7	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	5	4.4	4.7	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.6	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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	4.2	4.8	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4.6	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.4	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.4	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4 3.9 4.6 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3. 事業者のコメント

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

全ての項目で全体平均より高い評価をいただきましたが、ユーザー様のご意見の中に「入浴時の洗い残し」についてのご指摘がありました。ユーザー様が重要だと思われる上位に「看護師の知識・技術が高いこと」がありました。入浴介助技術は看護の基礎的なことであり、今後そのようなことのないように事業所内で周知いたします。「看護そのやさしさを追求する」の理念のもとに訪問看護を提供して行くために、事業所全体での研修を行うとともに各自が自己研鑽に努めていきます。ご利用者様、ご家族様が1日でも長く在宅での生活を安心して送っていただけるよう、共に伴走できる看護師でありたいと願い、真摯に努力を重ねていきます。

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、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		1.8	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		3.6	10
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		8.2	5
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		2.7	12
6 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.6	10
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	6.4	9
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	12.7	2
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	12.7	2
10 ○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。		8.2	5
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。		10	4
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。	■	7.3	8
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。		8.2	5
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.5	1

平成26年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360390047	医療法人あちは 訪問看護ステーション城北

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	4	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.3	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4	4.6
問7 ○身体状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4	4	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.3	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	4	4	4.7	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4	4	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.3	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	4	4.4	4	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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	4.2	4.7	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4	4	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4	3.9	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	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	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	3	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

関係市町村、地域の保健、医療、福祉サービスとの密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

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、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。
●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		0	6
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		0	6
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0	6
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		0	6
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		0	6
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	11.1	4
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		0	6
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	11.1	4
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	33.3	1
10 ○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。		0	6
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	22.2	2
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。		0	6
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。		0	6
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	22.2	2

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	4.3	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.2	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	4.4	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問5	○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.7	4.6
問6	○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問7	○身体状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4	4.7	4.5
問8	○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問9	○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	5	4.7
問10	○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	3	4	4.8	4.4
問11	○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4	4.9	4.7
問12	○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	5	4.6
問13	○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	5	4.4	4.9	4.5
問14	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.8	4.5
問15	○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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	4.2	4.7	4.6
問16	○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4.7	4.3
問17	○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.6	4.3
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4	4.5	4.4
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.5	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4 3.9 4.8 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	41.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

利用者様・ご家族様より貴重なご意見・ご感想を賜り、ありがとうございます。今後もご利用者様・ご家族様のお話をよく伺い、分かりやすい説明・助言・提案を心がけて支援させていただきます。また主治医・ケアマネジャーその他のサービス事業所とも十分な連携を図り安心して療養生活を送っていただけるようにします。各自が自己研鑽に努め、訪問もない日も安心して過ごしていただけるようにケアを行ったり緊急時の迅速な対応に努めます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		0	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		0	13
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.7	12
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		5.8	7
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		5	8
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.2	10
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		5	8
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。		14.2	3
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	11.7	4
10 ○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。	■	2.5	11
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	15.8	2
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。		8.3	6
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。	■	9.2	5
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.7	1

平成26年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	4.2	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4	3.7	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	4.1	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.7	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4	4.3	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.5	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.5	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいますか？	3	4	4.2	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	3	4	4.3	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.4	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	4	4.4	4.2	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.4	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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	4.2	4.5	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.1	4.1	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.1	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4	4.1	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.1	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4 3.9 4.2 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	70	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	46.7 %	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	62	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	88.6 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

当事業所は、利用者様やご家族様が安心・安全・安楽な生活を送って頂けるように心がけております。多くの利用者様に高い評価を頂き、ありがたく思う反面、急なサービス変更の対応や訪問日以外の助言についてのご指摘を頂きました。今後は、祝日や受診等の振り替えの促進をしていくと共に、想定される健康上のリスクを考慮し、利用者様一人一人の生活全体に配慮していけるよう、事業所内のカンファレンスや勉強会を充実させ、利用者様やご家族様の状態に合わせて助言をしていける体制作りをしていきます。ご回答頂いた皆様、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、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		4.6	11
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		2.7	14
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		5.3	9
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		8.8	5
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		6.1	7
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		6.1	7
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		9.5	3
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	13.4	1
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	12.2	2
10 ○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。		5	10
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	8.8	5
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。	■	4.2	12
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。		3.8	13
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	9.5	3

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	4.3	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.4	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	4.2	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用している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	4.2	4.5	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.7	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.5	4.6
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4	4.6	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.5	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.7	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいますか？	4	4	4.6	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4	4.7	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	5	4.1	4.7	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	5	4.4	4.5	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.6	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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	4.2	4.3	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4.5	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.5	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.4	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4 3.9 4.4 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	17.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

私共、訪問看護ステーションでは御利用者様、御家族様に良質な看護が提供できますよう日々、努力を重ねております。しかしながらこの度の評価でお一人でも約束時間が守られていないとの御指摘を頂いた事に対し深く反省しております。今後、皆様に信頼して頂けますよう訪問看護時間を守る等の基本姿勢を今一度心がけるようスタッフ全員の意識を再度高めます。主治医や事業者の方々との連携を深め情報を共有し安心して看護を受けて頂けるよう努めていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		3.1	12
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		3.1	12
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		5.2	9
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		7.3	6
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.2	11
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	7.3	6
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	12.5	3
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	6.3	8
10 ○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。		5.2	9
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	13.5	2
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。		9.4	4
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。		8.3	5
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.6	1

平成26年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360590034	ますこ訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	2	4	4	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	2	4	3.8	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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？	2	4.2	4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用している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？	2	4.2	4.4	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	2	3.9	4.8	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●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	4.6	4.6
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	2	4	4.5	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	2	4.2	4.6	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	2	4.1	4.5	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	2	4	4.5	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	2	4	4.6	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	2	4.1	4.5	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	2	4.4	4.5	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	2	4.3	4.5	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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？	2	4.2	4.5	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	2	4.1	4.5	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.4	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4	4.2	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.1	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

3 3.9 4.3 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

26名の方に回答をいただきありがとうございました。全体評価に関しては、1項目「苦情窓口の説明」について3.9と低く、それ以外は4.2から4.7で、中でも親切丁寧な対応や気軽に相談できること、また手際よく処置をしてくれることについては高い評価をいただきました。自由記載欄では具合が悪くなった場合の電話対応や、臨時訪問などに対し「安心、助かっている」とコメントをいただき、私たちの大切な役割であると再確認できました。サービスを提供する上で重要なことは、安心感、信頼感があることとあり、私達も大切にしていることでした。最後に労いの言葉までいただき本当に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、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		0.8	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		1.7	11
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		3.3	9
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		6.6	7
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		1.7	11
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.8	13
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	11.6	5
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	13.2	3
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	14	2
10 ○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。	■	4.1	8
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。		12.4	4
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。		9.9	6
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。		3.3	9
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.5	1

平成26年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360590075	訪問看護ステーションもらいぼし

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	4	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4	3.9	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	4.1	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.5	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4	4.6	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.7	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	4	4	4.4	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4	4.7	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.7	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	4	4.4	4.4	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.7	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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	4.2	4.8	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4.3	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.4	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4	4.6	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.4	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4 3.9 4.5 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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策等に関するコメントは、次のとおりです。

自己評価との差を知ることができ、今後どこに注意していくかを学んだ。
説明はしっかりしているつもりであったが患者様には、なかなか伝わっていない結果であったため説明のみでなく、絵やパンフレット等を用いる等のもっとわかりやすい工夫が必要だと思った。
今後改善していこうと思う。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。	■	0.9	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		3.7	11
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		8.3	5
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		6.4	7
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.5	10
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	2.8	12
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。		12.8	2
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	11	4
10 ○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。		6.4	7
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	12.8	2
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。		6.4	7
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。		8.3	5
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.7	1

平成26年度名古屋市中区訪問看護ステーション
事業所自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	4.5	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.9	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	4.5	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.8	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	4.6
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4	4.7	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.9	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	3	4	4.7	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4	4.9	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.8	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	5	4.4	4.7	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.8	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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	4.2	4.8	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4.5	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.7	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4	4.6	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.4	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4 3.9 4.7 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	63.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

契約書や重要事項の説明・苦情窓口等の説明は、理解しにくい内容のため具体的にわかりやすい言葉で説明するよう配慮していきます。サービスの内容についても自立支援の視点を持ち、訪問日以外の体調にも注意を向けた対応に心がけ、利用者・ご家族様の理解内容を確認し不安の緩和を図っていきます。看護師の力量についても、誰が対応しても同じサービスが提供できるように、同行訪問や技術研修等で日々研鑽を積み安心感につながる対応をしていきます。

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、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		0.8	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		1.6	11
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		1.6	11
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		2.4	10
6 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.7	8
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		3.9	9
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	11.8	5
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	14.2	3
10 ○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。		5.5	7
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	15	2
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。	■	13.4	4
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。		9.4	6
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.7	1

平成26年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	3.9	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	3.7	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	3.8	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用している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	4.2	4.7	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.6	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●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	4.6
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	3	4	4.6	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.6	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.7	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	4	4	4.4	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	3	4	4.8	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	3	4.1	4.7	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	5	4.4	4.7	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.5	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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	4.2	4.6	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	3	4.1	4.3	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.1	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4	4.1	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	3.8	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

3 3.9 4.3 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

事業所の自己評価よりもユーザー評価がよく、改善点が見つけにくい。ただ、自己評価とユーザー評価の乖離が気になりました。その乖離は問21のサービスを利用する上で大切と思うことの5つの選択の中に3つしか当てることが出来なかった点です。患者さんの要望に答えきれていないのではないかとという点です。自社内で患者さんへの要望調査をする必要があるかも。一度取り組んでみようかと検討中です。

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、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		1.4	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		2.7	12
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		6.8	7
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		6.8	7
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		8.1	4
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		8.1	4
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	6.8	7
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	12.2	2
10 ○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。		6.8	7
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	12.2	2
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。	■	8.1	4
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。	■	5.4	11
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。		14.9	1

平成26年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	4.2	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.1	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	4.2	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用している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	4.2	4.7	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.3	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●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	4.6
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4	4.4	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.7	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいますか？	3	4	4.3	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	3	4	4.8	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.6	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	4	4.4	4.6	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.4	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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	4.2	4.6	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.2	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.2	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4 3.9 4.3 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価を通して、毎年たくさんの貴重なご意見を頂きありがとうございます。
私どもかわな訪問看護ステーションの目的は、「一人ひとりを大切に、いきいきとしたその人らしい生活をめざし、安心してご自宅で日常生活が送れますよう、きめ細やかな看護サービスを提供いたします」としています。
今後超少子化・高齢化社会になるに伴い、在宅療養は必要不可欠とされています。これからもご家族様含めご満足いただきますよう他職種連携を図りながら、よりいっそう努めて参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		2.3	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		4.7	7
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.8	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。	■	4.7	7
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3.1	11
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.9	9
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		5.4	6
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	7.8	5
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		13.2	4
10 ○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。	■	3.1	11
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。		14	2
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。	■	14	2
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。		3.9	9
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	19.4	1

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	4.3	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.4	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	3.7	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	5	3.9	4.9	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	4.6
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4	4.7	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.8	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.1	4.8	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	5	4	4.7	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	5	4	4.8	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	5	4.1	4.8	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	5	4.4	4.6	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.6	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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	4.2	4.8	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.1	4.2	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.3	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4	4.2	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.2	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4 3.9 4.3 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	22.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の評価結果から、苦情受付窓口の説明や個人情報の取り扱いについて、十分にお伝えできていないことがわかりました。初回契約時だけではなく、定期的に説明する時間を取るなど検討していきます。
また、訪問の移動時間については余裕をもった設定をし、利用者様にご心配をおかけしないよう気をつけます。
今後も地域に密着して、各病院、主治医、ケアマネジャーや各事業者との連携を強化し、24時間対応行い、利用者様に最期まで在宅で安心して療養生活を送っていただけるよう、スタッフ一同努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		1.8	12
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		2.7	11
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		7.3	6
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		6.4	9
6 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.9	13
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		10	4
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	10.9	3
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	7.3	6
10 ○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。		6.4	9
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。		12.7	2
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。	■	10	4
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。	■	7.3	6
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.4	1

平成26年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360790030	昭和八事訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	3.9	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	3.7	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	4.1	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	5	3.9	4.3	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.5	4.6
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4	4.5	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.6	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.6	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	4	4	4.3	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	5	4	4.5	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	5	4.1	4.6	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	5	4.4	4.5	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.4	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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	4.2	4.6	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.1	4.2	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.2	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.2	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4	3.9	4.4	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	47.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今年度もユーザー評価に参加させて頂き有難うございました。日頃は業務に追われており、なかなか振り返りの機会が設けられないためこのような機会は有り難く管理者及びスタッフ間で結果について話し合う機会ができました。毎年参加させて頂き話し合いを重ねた成果があったため本年度も喜ばしいお言葉を頂きました。しかしながら当事業所では説明したつもりでも、ご利用者様は説明を十分に受けていない等といったご意見も頂いておりため改めて説明の難しさを感じました。今後も現状に満足せず、日々、精進して参りたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		2.1	12
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		2.1	12
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		7.3	7
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		4.2	9
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.2	8
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	12.5	3
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。		10.4	5
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	13.5	1
10 ○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。		3.1	11
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。		12.5	3
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。	■	9.4	6
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。	■	4.2	9
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.5	1

平成26年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360790048	愛知県看護協会立訪問看護ステーションたかつじ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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		
問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	4.2	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	4	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	4.1	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用している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	4.2	4.5	4.5
問5	○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	5	3.9	4.7	4.6
問6	○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.7	4.6
問7	○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4	4.6	4.5
問8	○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問9	○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.8	4.7
問10	○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	4	4	4.5	4.4
問11	○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	5	4	4.8	4.7
問12	○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.7	4.6
問13	○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	5	4.4	4.6	4.5
問14	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.7	4.5
問15	○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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	4.2	4.7	4.6
問16	○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4.4	4.3
問17	○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.4	4.3
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4	4.3	4.4
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.1	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4 3.9 4.4 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	60	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	63.2 %	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	54	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提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 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

書類の説明が分かりづらいことや、担当看護師が変わる場合の引き継ぎ方法や、看護師の指導の仕方についてのご意見を頂きました。今回の結果について、まず個人で考えた後に全員でサービス改善に向け、改善策を出しました。ご利用者様、ご家族様の立場に立ち考えることなど、各個人の看護の振り返りにもなりました。ご利用者様、ご家族様が当訪問看護ステーションを利用して良かったと思える看護ができるよう、これからも精進して参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		3.1	11
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		3.1	11
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.3	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		8.3	5
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		2.2	13
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.7	8
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		4.8	10
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	12.7	3
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	13.2	1
10 ○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。		8.3	5
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	11	4
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。		7.5	7
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。	■	5.7	8
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.2	1

平成26年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	3.9	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4	3.6	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	4.1	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用している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	4.2	4.7	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.6	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●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	4.6
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	3	4	4.3	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.2	4.6	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	3	4.1	4.6	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	3	4	4.3	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	3	4	4.6	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	3	4.1	4.5	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	3	4.4	4.6	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.3	4.7	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.7	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	3	4.1	4.1	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.3	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.2	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

3 3.9 4.6 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	41.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

OTによるリハビリを含む訪問看護に対してのご意見に、良い評価を頂き感謝致します。
特に、かかりつけ医、医療機関、担当ケアマネとの連携調整に高評価であり、看護師への信頼や安心、ケア対応に評価を受けたことにほっとしております。契約時や苦情に関する説明が足りないご指摘には大きな反省材料として皆様に満足頂ける様努めて参ります

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		3.2	12
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		2.4	13
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		2.4	13
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		5.6	8
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		5.6	8
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.8	10
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		9.6	4
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	12	3
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	13.6	1
10 ○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。		4.8	10
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	7.2	7
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。	■	8	5
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。		8	5
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.8	2

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	4.2	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	4.5	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.9	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	5	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4	4.8	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.9	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.9	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいますか？	4	4	4.7	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4	4.8	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.8	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	5	4.4	4.7	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.7	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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	4.2	4.7	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4.7	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.5	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.7	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4	3.9	4.7	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策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結果を踏まえ、契約書や重要事項説明書はゆっくりと丁寧に説明するとともに、苦情受付窓口についても分かりやすく説明していきます。また、かかりつけ医への相談や報告は自己評価より低かった為此からも一層、強化し安心感・信頼感の持てるステーションを目指して地域で積極的に連携を図っていきたいと思います。訪問のない日に気をつけることをしっかりと説明し、利用者様家族様の療養生活の不安が出来るだけ軽減できるよう、スタッフ一同心がけていきます。

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、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。
●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		0.9	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		0.9	13
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.9	12
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		3.8	8
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3.8	8
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.8	8
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		3.8	8
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	8.5	6
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	10.4	4
10 ○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。		9.4	5
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	13.2	3
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。		6.6	7
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。	■	14.2	2
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.9	1

平成26年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	3.8	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.4	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.7	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	5	4.6
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4	4.5	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	5	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.8	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、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	4.4	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	5	4	4.8	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.8	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	5	4.4	4.5	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.7	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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	4.2	4.8	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.1	4.2	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.8	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.3	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4	3.9	4.5	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	40 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

各スタッフの高い技術習得につながる研修の機会を確保し、専門職として成長する職場環境の整備をよりすすめてまいります。自宅での生活をより安心して継続的なものにするため、各専門職の情報の連携に努め、ご利用者の生活機能の維持・向上に貢献できるサービス提供を目指します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

- 次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。
●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。
- 1 ○口こみで評判が良いといわれること。
●口こみで評判が良いといわれていること。
 - 2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。
●感染症・人工呼吸器などの医療的ケア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。
●事業所・医療機関の知名度が高いこと。
 - 4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。
●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。
 - 5 ○利用料金が適正なこと。
●利用料金が適正なこと。
 - 6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。
 - 7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。
●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。
 - 8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。
●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。
 - 9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。
●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。
 - 10 ○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。
 - 11 ○看護師がよく相談にのってくれること。
●看護師がよく相談にのってくれること。
 - 12 ○緊急時にも対応できること。
●緊急時にも対応できること。
 - 13 ○看護師の知識・技術が高いこと。
●看護師の知識・技術が高いこと。
 - 14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。
●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。

	事業者	利用者 %	利用者順位
		0	12
	■	3.7	9
		0	12
		14.8	1
		0	12
		3.7	9
		11.1	3
	■	7.4	7
		11.1	3
		3.7	9
	■	11.1	3
		11.1	3
	■	7.4	7
	■	14.8	1

平成26年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	4.4	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	4.2	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	4.1	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用している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	4.2	4.6	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.6	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	4.6
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4	4.8	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.8	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.1	4.6	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	5	4	4.5	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	5	4	4.7	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	5	4.1	4.6	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	5	4.4	4.9	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.7	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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	4.2	4.8	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.1	4.3	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.7	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4	4.6	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.4	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

5	3.9	4.5	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

<ul style="list-style-type: none"> ・前の利用者様の訪問の状況によって、次の利用者様の訪問時間にズレが生じることがあるため、なるべくその差を埋められるように努力したいです。 ・契約時に書類の説明が多いため、なかなか記憶に残らないことがあるため、重要なことは繰り返し説明をしていくように心がけたいです。

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、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		0	14
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		1.7	10
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.7	10
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		3.4	9
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		1.7	10
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	1.7	10
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	6.8	7
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。		11.9	4
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	13.6	2
10 ○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。	■	5.1	8
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。		13.6	2
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。		10.2	6
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。	■	11.9	4
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。		16.9	1

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	4.2	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4	4.2	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	4.4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.6	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4	4.5	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.2	4.7	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.7	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	3	4	4.4	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	3	4	4.6	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	3	4.1	4.7	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	3	4.4	4.5	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.3	4.4	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.6	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	3	4.1	4.4	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.5	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.3	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4 3.9 4.5 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3. 事業者のコメント

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

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

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		0.8	12
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		2.3	9
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0	13
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		3.9	6
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		0	13
6 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.6	10
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		3.9	6
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	17.1	3
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	14.7	4
10 ○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。		1.6	10
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	18.6	2
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。		3.9	6
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。	■	10.9	5
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.9	1

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	3.8	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	3.7	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	3.7	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用している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	4.2	4.2	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.5	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.4	4.6
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4	4.2	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.1	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.1	4.5	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	5	4	4.2	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	5	4	4.4	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	5	4.1	4.3	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	5	4.4	3.8	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.3	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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	4.2	4.4	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.1	4.3	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.1	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4	3.6	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	3.7	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4 3.9 4.2 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

契約時の、重要事項の説明や苦情受付窓口の説明についての評価が低かったことで、利用者様やご家族により一層ご理解して頂けるように丁寧に説明させていただきます。
 身体の状況を分かりやすく説明し、体調不良時適切に対応し、必要時主治医と連携が図れるように致します。
 利用者様やご家族様にも気軽に相談できる雰囲気作りをし、助言させていただきます。
 主治医や退院調整室、他職種との連携を図り、地域の皆様に信頼されるような訪問看護ステーションになるよう努力してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		0	14
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		1.5	13
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		6.2	7
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		7.7	5
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		4.6	10
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		6.2	7
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	3.1	12
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	9.2	3
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		4.6	10
10 ○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。		6.2	7
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	15.4	2
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。	■	9.2	3
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。		7.7	5
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.5	1

平成26年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	4.4	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4	3.7	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	4.5	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用している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	4.2	4.3	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.5	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.6	4.6
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4	4.5	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.5	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.1	4.4	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいますか？	5	4	4.1	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	3	4	4.5	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.5	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	5	4.4	4.4	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.5	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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	4.2	4.4	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.1	4.2	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.1	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4	4.1	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	3.6	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4 3.9 4.2 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	76.9 %	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	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	75 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

全体的に、利用者の方や、ご家族からは高い評価をしていただきました。中でも、制度的な説明が利用者の方にはわかりやすく一度説明しただけでは理解できていなかったと思われます。今後は、再度確認の意味でも理解できたか説明をしていこうかと思います。サービス提供の中で、利用者さんから求められることは、医師だけでなく、関わるサービス事業者との「連携」が十分とれていることだとわかりました。これからも安心して訪問看護が受けられるよう、努力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、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		1.4	11
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		2.9	9
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0	13
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		2.9	9
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		5.7	7
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		8.6	6
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		5.7	7
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。		12.9	3
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	11.4	5
10 ○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。		0	13
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	15.7	2
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。	■	12.9	3
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。	■	1.4	11
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.6	1

平成26年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	3.7	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.8	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	3.8	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.2	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4	4.4	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.5	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.6	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	3	4	4.4	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4	4.5	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.5	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	5	4.4	4.4	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.6	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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	4.2	4.7	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	3.9	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.3	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4	4.1	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	3.8	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4 3.9 4.2 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	87.9 %	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	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	69 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見をありがとうございました。訪問時間が、まちまちとのご意見がありましたので、スタッフ一同対応に注意していきます。御利用者様、ご家族様が安心して在宅生活を継続するうえで、ケアマネージャーや各サービスとの連携はとても大切だと再認識しました。今以上の連携を心がけていきたいと思えます。今後もスタッフ一同、知識・技術の向上に努めることができるよう研修等に参加していきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		0	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケア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。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0	13
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		4.7	9
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3.5	10
6 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.5	10
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		7.1	5
8 ○担当のケアマネージャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.8	4
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	7.1	5
10 ○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。		7.1	5
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	12.9	3
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。	■	14.1	2
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。	■	7.1	5
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.6	1

平成26年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	4.1	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.6	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	3.8	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.8	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4	4.5	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.8	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	4	4	4.3	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4	4.7	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.6	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	4	4.4	4.5	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.5	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.8	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4.4	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.5	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4 3.9 4.4 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

自己評価よりも利用者さま評価が良かったので、これからも利用者様が安心してサービスを利用出来る様に更なる向上を目指して行きたい。

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、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。
●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		2.7	12
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		3.6	11
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0.9	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		2.7	12
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		8.2	5
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.5	8
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	4.5	8
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	14.5	1
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	12.7	3
10 ○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。		4.5	8
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。		11.8	4
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。	■	7.3	7
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。		8.2	5
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.6	2

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	4	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.7	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	4.3	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	5	3.9	4.6	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.5	4.6
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4	4.3	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.4	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.1	4.6	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、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	4	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4	4.4	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.3	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	5	4.4	4.1	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.5	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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	4.2	4.5	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.2	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4	4	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	3.8	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4 3.9 4.2 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者様から、訪問看護契約時の説明の中で、苦情受付窓口についての説明や重要事項説明書の内容が分かりにくかったと御意見頂きましたので、今後は限られた時間の中で分かりやすい説明を心がけたいと思います。職員の対応については、訪問時間の厳守や、手洗い・うがいなど病気の予防的な部分への指導の充実、日頃のケアの基本的な姿勢も振り返りながら、日々の研鑽に努めて行きます。安心・信頼に繋がる事として、かかりつけ医を中心に他職種との連携の充実を図り、在宅医療をサポートして参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		2.4	12
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		2.4	12
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.6	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		7.1	7
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		5.6	8
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	4.8	10
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	7.9	5
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。		11.9	2
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	9.5	4
10 ○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。		7.9	5
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	11.9	2
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。		4.8	10
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。		5.6	8
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.7	1

平成26年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	3.9	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.8	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	3.9	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問5	○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.4	4.6
問6	○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.4	4.6
問7	○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4	4.2	4.5
問8	○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.5	4.7
問9	○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.5	4.7
問10	○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	5	4	4.3	4.4
問11	○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4	4.4	4.7
問12	○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.5	4.6
問13	○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	4	4.4	4.2	4.5
問14	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.2	4.5
問15	○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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	4.2	4.4	4.6
問16	○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	3	4.1	3.9	4.3
問17	○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.1	4.3
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4	3.9	4.4
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	3.9	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

3 3.9 3.8 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	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	11.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	65.5 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

毎年この事業に参加させて頂いております。利用者様のコメント等とても有難く感じております。契約時に関しては、出来るだけわかり易く苦情窓口について説明するようにしていきます。また、訪問でない日も電話にて、状態確認できるように心がけていきます。特に、主治医や他職種との連携を強化し、状態変化やその他、必要な情報等共有化を行い、安心して利用者様の日々の療養生活をサポートしていきます。介護されているご家族様への支援にも心がけ、介護に必要な情報提供や、不安や負担軽減に努めて行きます。常に利用者様・介護者様との対話を大切にし、笑顔の絶えない環境づくりをめざし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、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		2.8	12
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		2.8	12
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		5.6	7
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		5.6	7
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		0	14
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.2	10
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		4.2	10
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	8.5	5
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	8.5	5
10 ○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。		5.6	7
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	12.7	2
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。	■	9.9	3
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。		9.9	3
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	19.7	1

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	4.2	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.7	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4	4.8	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.9	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.8	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	4	4	4.7	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4	4.7	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.7	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	4	4.4	4.6	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.5	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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	4.2	4.7	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4.3	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.6	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4	4.6	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.1	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4 3.9 4.4 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3. 事業者のコメント

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

前年度、「①相手の立場にたった分かりやすい説明」「②状態変化や救急時の早急で適切な対応」「③家族・主治医・関係機関との連携」を課題に挙げ、取り組んできました。

今回の結果、身体状況のわかりやすい説明の項目は評価点数が上がりました。しかし、①の取り組みを計画的にできなかったことも踏まえ、説明力向上のための研修参加と所内勉強会での訓練を積み重ねます。②は、知識や技術の向上と日常の報告・連絡・相談の徹底を継続します。訪問日以外の注意点などの助言により悪化予防を図り、主治医や関係機関と連携しながら、常に適切な対応ができるように努めます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		2.8	10
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケア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。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		2.8	10
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		10.2	5
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		5.6	8
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.9	13
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		12	4
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	13	2
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	13.9	1
10 ○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。		2.8	10
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。		10.2	5
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。	■	7.4	7
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。	■	3.7	9
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13	2

平成26年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	4.4	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	4.1	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	4.5	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応ができていますか？ ●現在利用している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	4.2	4.6	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.7	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.6	4.6
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4	4.7	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.7	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.1	4.7	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、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	4.4	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4	4.6	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	5	4.1	4.6	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	5	4.4	4.6	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.6	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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	4.2	4.7	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.1	4.3	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.5	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.2	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4 3.9 4.4 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	39.5 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今年度のユーザー評価では利用者様から「安心して見ていただいています」とのあたたかいお言葉をいただきありがとうございます。ご家族の方が自宅療養で不安に思っていることが何であるのか改めて伝わってきました。特に体調不良や急変時の対応、主治医やケアマネジャー、各事業所との連携、また自由記載欄では担当以外の看護師が訪問しても同じような援助で安心したとの記載があり事業所内の連携した対応がとても大切だと感じました。これからも「その人らしく」安心、安全に在宅での療養生活が継続できるよう質の高い看護の提供ができるよう日々努力していきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。	■	3.7	12
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		3	13
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.5	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		8.2	6
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	8.2	6
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.5	11
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		6.7	8
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。		12.7	1
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	9.7	3
10 ○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。	■	5.2	10
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。		9.7	3
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。		9	5
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。	■	6	9
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。		11.9	2

平成26年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	4	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	2	4	4	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	4.1	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用している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	4.2	3.2	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	2	3.9	3.4	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●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	3.6	4.6
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	3	4	3.4	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.2	3.8	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	2	4.1	4.8	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	1	4	4.4	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	3	4	4.7	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	3	4.1	4.5	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	3	4.4	4.3	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.3	3.5	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	3.5	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	3	4.1	3.4	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	3.4	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	1	4	4.8	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	3.9	4.5	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2	3.9	4.5	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	57.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

まずは利用料の支払いを引き落としにして欲しいというご意見がありました。そこにつきましては管理者ではどうしようもありませんがご意見を会社本部へ伝えたいと思います。申し訳ございません。
訪問時の手洗いうがいの励行が出来ていないとご指摘ありお借りできるお宅ではお借りし、できないお宅では除菌ティッシュやジェルの使用をシマスクを装着するようにスタッフへ伝えます。
清潔な手で支援させて頂きたいと思います。この度は貴重なご意見本当に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、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		6.6	7
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。	■	2.6	14
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		3.9	12
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		5.3	10
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		6.6	7
6 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.6	7
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		7.9	4
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	7.9	4
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	14.5	1
10 ○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。		3.9	12
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。		7.9	4
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。		9.2	3
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。	■	5.3	10
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.8	2

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	4.4	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.3	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	4.6	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.8	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.7	4.6
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4	4.7	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.7	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	4	4	4.6	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	3	4	4.7	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.7	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	4	4.4	4.5	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.6	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.8	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4.6	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.5	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4	4.6	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.7	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

3	3.9	4.8	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	28 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
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策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、「職員は、約束の時間通りにきますか?」「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?」の質問に対し、高い評価を頂きました。また、全般の満足度に対しても4.8という評価をいただき、日々の活動に対して高い評価をいただくことが出来ました。今後は、さらに満足していただける様、緊急時の対応やケアマネジャーさんとの協力を深めていきたいと思っております。苦情の窓口について説明がわかりにくかったとの評価をいただきました。今後は別用紙を用意するなどご理解いただける方法を検討していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		0.8	14
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		3.2	12
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.6	13
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		4	11
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		5.6	7
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.6	7
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	7.3	5
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	15.3	1
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	7.3	5
10 ○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。		4.8	10
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。		12.9	3
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。	■	10.5	4
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。		5.6	7
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.3	1

平成26年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	4.7	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.8	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	4.6	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.6	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	4.6
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4	4.7	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.9	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.1	4.9	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	5	4	4.4	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	5	4	4.7	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.9	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	5	4.4	4.7	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.7	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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	4.2	4.8	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.1	4.4	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.4	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4	4.7	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.6	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4 3.9 4.8 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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策等に関するコメントは、次のとおりです。

皆様より高い評価を頂きありがとうございます。
 昨年の問題点も改善傾向がみられており、引き続きわかりやすい説明を続けていきたいと思えます。
 訪問日以外の日の注意点、予防を今以上にわかりやすく説明を行い、ご利用者様の不安が軽減できるよう職員一同努力をしていきたいと思えます。

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、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。
 ●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		0	14
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		2.9	8
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.5	12
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		2.9	8
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		2.9	8
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.9	7
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		7.4	6
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	11.8	5
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	16.2	2
10 ○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。		1.5	12
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	17.6	1
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。	■	13.2	3
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。		2.9	8
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.2	3

平成26年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361390103	訪問看護ステーション サーラ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	4.6	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	4.4	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	4.2	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用している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	4.2	4.6	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	5	3.9	4.9	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●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	4.6
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4	4.8	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.9	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.1	4.8	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、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	4.5	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	5	4	4.9	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	5	4.1	4.8	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	5	4.4	4.7	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.4	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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	4.2	5	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4.4	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.7	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4	4.8	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.5	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4 3.9 4.8 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	75 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

この度の結果より、契約の際行っている説明がやや不十分であり、利用者様、家族様双方にご説明申し上げ、ご理解の上契約にいたるプロセスの重要性がわかりました。契約に同席なさらなかった家族様にも今後十分にご理解いただけますよう努力してまいります。

また、安心感・信頼感が求められており、私共は「それは当然のこと」と大前提であるため、あえて意識しておりませんでした。利用者様、家族様にさらに安心と信頼を提供できるよう努めます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		0	12
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケア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。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0	12
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。	■	3.1	10
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		0	12
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.1	10
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	4.6	7
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	4.6	7
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	15.4	2
10 ○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。		6.2	6
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。		12.3	4
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。	■	15.4	2
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。		12.3	4
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。		18.5	1

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	4.1	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	3.7	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	4.1	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用している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	4.2	4.8	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	5	3.9	4.6	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.6	4.6
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4	4.4	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.6	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.7	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	5	4	4.4	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	5	4	4.7	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	5	4.1	4.7	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	5	4.4	4.4	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.8	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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	4.2	4.7	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4.3	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.3	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4	4.6	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.3	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4 3.9 4.5 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3. 事業者のコメント

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

全体的に良い評価を頂くことができました。共通設問である苦情受付窓口については特に同居のご家族様からの評価が低いため今後も継続してわかりやすい説明に努めていきたいと思っております。利用者様、ご家族様が望まれる看護師に対する安心感・信頼感を得るために訪問のない日に気を付けることの助言や訪問看護で行った内容の説明を今後はわかりやすく説明できるように努めていくようにします。主治医、ケアマネージャー様、他事業所との連携強化にも努めていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		1.9	12
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		1.9	12
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		4.8	9
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		7.6	6
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	2.9	10
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		6.7	7
8 ○担当のケアマネージャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。		12.4	3
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	6.7	7
10 ○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。		2.9	10
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。		14.3	2
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。	■	11.4	4
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。	■	11.4	4
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.2	1

平成26年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361490077	ゆうな訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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		
問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	4.3	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	2.7	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	4.2	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.5
問5	○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.8	4.6
問6	○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●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	4.6
問7	○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4	4.4	4.5
問8	○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問9	○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	5	4.7
問10	○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	3	4	4.3	4.4
問11	○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	3	4	4.8	4.7
問12	○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	5	4.6
問13	○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	4	4.4	4.4	4.5
問14	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.4	4.5
問15	○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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	4.2	4.7	4.6
問16	○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4.4	4.3
問17	○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.4	4.3
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4	4	4.4
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.2	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

3	3.9	4.2	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価の結果を頂きご利用者、ご家族の生の声、希望を伺う事ができ、とてもありがたく思います。常に初心を忘れる事なくご利用者様、ご家族のニーズに寄り添い安心して在宅療養を送って頂ける様、今後も精一杯努力、邁進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、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		0	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		5.7	10
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0	13
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		8.6	4
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		8.6	4
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	2.9	11
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	2.9	11
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	8.6	4
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	11.4	2
10 ○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。		8.6	4
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。		8.6	4
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。		11.4	2
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。		8.6	4
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.3	1

平成26年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361490093	訪問看護ステーション なるみ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	3.9	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.7	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	5	3.9	4.8	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.7	4.6
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4	4.4	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.7	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.1	4.6	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	5	4	3.8	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	5	4	4.5	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	5	4.1	4.5	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	5	4.4	4.3	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.3	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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	4.2	4.5	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.1	4.3	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.3	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4	4.2	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.2	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4 3.9 4.3 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

開設以来7回目のユーザー評価で、初めて全体平均を下回る結果となってしまった事を真摯に受け止め、それぞれの項目を、スタッフ間で話し合い、具体策を検討、定期的に実際に実施出来ているかのチェックを行っていきます。サービスを提供する上で、親身になって、しっかり対応していくこと 他職種との連携の重要性を再認識しました。今後も利用者様に満足して頂けるサービス提供を目指し支援を継続して参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		2.5	12
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		4.2	10
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.7	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		3.3	11
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		2.5	12
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.8	8
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		6.7	7
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。		10	4
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	9.2	5
10 ○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。		5	9
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	13.3	2
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。	■	10.8	3
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。	■	8.3	6
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.7	1

平成26年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361590025	訪問看護ステーションリハピネス

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	4.1	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4	3.7	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.7	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4	4.2	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.6	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.5	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	4	4	4.3	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	3	4	4.5	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.5	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	4	4.4	4	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.3	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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	4.2	4.6	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4.1	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4	4.2	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4	3.9	4.2	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	28.3 %	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 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

利用者様や家族様の思いや考えを最優先とし、わかりやすい説明を心がけ安心できるサービスを提供します。また、スタッフ間の情報共有を密にしてサービスの統一を図り、個々のニーズに合わせた知識・技術・情報を提供します。緊急時の対応も迅速かつ丁寧に行い、安心感や信頼感が持てるように努めます。そして主治医やケアマネジャーとの連携も強化し利用者様や家族様の不安を可能な限り軽減できるように努め、安心して在宅での生活が継続できるように支援します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		0.8	14
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケア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。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		3.4	11
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		5	8
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		4.2	10
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.9	7
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	7.6	6
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。		10.9	3
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	14.3	2
10 ○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。		3.4	11
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	10.1	4
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。	■	10.1	4
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。		5	8
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16	1

平成26年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	4.4	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4	4.3	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	4.3	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用している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	4.2	4.5	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.7	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●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	4.6
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	3	4	4.6	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.2	4.7	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	3	4.1	4.7	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	3	4	4.3	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	3	4	4.7	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	3	4.1	4.7	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	4	4.4	4.7	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.3	4.6	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.8	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	3	4.1	4.4	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.4	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.3	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

3	3.9	4.3	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

毎年評価の低かった苦情相談窓口についての説明は記録用紙ファイルの表紙への再表示と再度の説明を全利用者様へ行きご理解をしていただくことができました。契約時のみの説明では十分にご理解いただくことはむずかしと思われる。今後も一年に一度時期を決め再説明を継続させていただくこととしたいと思います。手洗いやうがいなど病気を予防する方法については同居のご家族様への説明が不十分であったかと思われます。感染予防の視点からもご利用者様、ご家族様へも十分ご理解していただけるよう努めていきたいと思っております。今後もご利用者様、ご家族様とのかかわりを大切にしその人らしく暮らしていただけるよう努力していきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		0.8	14
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		2.5	12
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.6	13
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		4.9	8
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		4.9	8
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.3	10
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		6.6	6
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	13.1	3
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	12.3	5
10 ○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。		3.3	10
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	13.1	3
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。	■	13.9	1
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。		5.7	7
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.9	1

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	4.5	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.5	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	4.4	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用している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	4.2	4.4	4.5
問5	○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.7	4.6
問6	○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問7	○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4	4.7	4.5
問8	○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問9	○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.6	4.7
問10	○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、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	4.5	4.4
問11	○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4	4.8	4.7
問12	○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.7	4.6
問13	○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	4	4.4	4.4	4.5
問14	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.7	4.5
問15	○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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	4.2	4.7	4.6
問16	○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4.4	4.3
問17	○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.5	4.3
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4	4.7	4.4
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.4	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4 3.9 4.7 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	44.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

利用者様やご家族様が安心して在宅療養を送ることができるように、不満や苦情があった時には素早く、丁寧に対応致します。相談があった時には適切に対応致します。かかりつけ医への相談や報告等も迅速にしていきます。ケアマネジャーとの間で連絡・調整がスムーズにとれるようにしていきます。看護師の技術レベル向上のため各自で達成目標を定めその目標達成のための研修参加や自己学習に努めていきます。今後も、利用者様やご家族様からの意見をよく聞き、今まで以上に信頼されるサービス提供ができるように事業所全体で取り組んでいきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		1.1	12
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		0	14
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.1	12
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		6.5	8
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3.2	10
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.2	11
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		4.3	9
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	9.7	4
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	8.6	6
10 ○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。		9.7	4
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	17.2	2
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。	■	7.5	7
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。		10.8	3
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.3	1

平成26年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	4.2	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	3.8	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	4.5	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用している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	4.2	5	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	5	3.9	4.5	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.9	4.6
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4	4.6	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.9	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.1	4.8	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	5	4	4.6	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	5	4	4.8	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	5	4.1	4.9	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	5	4.4	4.8	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.8	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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	4.2	4.7	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.1	4.4	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.6	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4	4.7	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.3	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4 3.9 4.6 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	63.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	46.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策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ましてありがとうございます。共通問題及びサービス別問題で、利用者評価が事業所評価より低い項目は、担当者が極め細かく対応することによって利用者様から評価が得られるように努力改善致します。また自由記載にて頂いた施設への要望は顕著に受け止め全職員へ周知すると共に会議に諮り、サービスに反映できるように致します。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、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		0	14
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		3.1	10
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		3.1	10
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。	■	4.6	8
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	3.1	10
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.1	10
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	7.7	6
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	10.8	3
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		13.8	2
10 ○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。		4.6	8
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。		9.2	5
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。		10.8	3
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。		7.7	6
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.5	1

平成26年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	4.6	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	4.1	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	4.7	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用している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	4.2	5	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.9	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.9	4.6
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4	4.9	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.9	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	5	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	5	4	4.5	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4	4.9	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	5	4.1	4.8	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	5	4.4	4.8	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.9	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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	4.2	4.9	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4.7	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.5	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4	4.7	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.3	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

5 3.9 4.7 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	17	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	58.6 %	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	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	94.1 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

不安定な健康状態の方や、重篤な病状の方も多くおられ、ご本人様はもとより介護者様の心と体のご負担も増しています。「急に容態が変わるので家族ではとても不安」などご家族の心情も寄せられていました。「介護者の日々の色々な心の問題点を親身に聞いて下さる事が、気持ちを楽にしてくれる」「一週間に一度の訪問が大切な時間です」とのご意見の他、問21では、「対応に自分自身が常に勉強されている事」と頂き、襟を正してご期待に応えられるよう努めてまいります。「何でも話が出来てストレス解消出来ると、心が軽くなり生きる勇気が湧いて来る」との温かいお言葉に、皆様によって私ども看護師は、励まされ生かされているのだと思いました。

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、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

- 1 ○口こみで評判が良いといわれること。
●口こみで評判が良いといわれていること。
- 2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。
●感染症・人工呼吸器などの医療的ケア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。
●事業所・医療機関の知名度が高いこと。
- 4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。
●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。
- 5 ○利用料金が適正なこと。
●利用料金が適正なこと。
- 6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。
- 7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。
●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。
- 8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。
●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。
- 9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。
●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。
- 10 ○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。
- 11 ○看護師がよく相談にのってくれること。
●看護師がよく相談にのってくれること。
- 12 ○緊急時にも対応できること。
●緊急時にも対応できること。
- 13 ○看護師の知識・技術が高いこと。
●看護師の知識・技術が高いこと。
- 14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。
●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
	0	13	
	1.3	12	
	0	13	
	2.5	8	
	2.5	8	
	2.5	8	
	7.6	7	
	10.1	5	
■	13.9	3	
	2.5	8	
■	8.9	6	
■	17.7	2	
■	11.4	4	
■	19	1	

平成26年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361590140	訪問看護ステーションもらいぼし名東

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	3.9	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4	3.8	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	4.1	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.3	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.4	4.6
問7 ○身体状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4	4.4	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.6	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.4	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	4	4	4.2	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4	4.5	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.4	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	4	4.4	3.9	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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	4.2	4.4	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	3.7	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	3.9	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4	3.9	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.1	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4	3.9	4	4.4
---	-----	---	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

<p>患者様から訪問看護師が来ることで気分がほぐれたり、むくみなどの症状の緩和につながっているとのコメントがあり、そんな声を励みにがんばりたいと思う。利用者様やご家族の希望に応じてサービスを改善したり、医師との連携を図るなど評価が低かった部分もあるので改善していきたい。患者様が安心して在宅で過ごせるようスタッフ一丸となって、よりいっそう看護ケアの質の向上に努めていきたいと思う。</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、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。	■	4.2	10
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		0	13
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0	13
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		7	7
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		2.8	12
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		7	7
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	8.5	5
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。		9.9	3
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	11.3	2
10 ○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。		7	7
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	8.5	5
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。		4.2	10
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。		9.9	3
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	19.7	1

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や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	4.3	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.9	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.2	4.5	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用している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	4.2	4.7	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.9	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問7 ○身体状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4	4.5	4.5
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	3	4.1	4.8	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいますか？	4	4	4.7	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	3	4	4.8	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	3	4.1	4.8	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●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？	3	4.4	4.8	4.5
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.3	4.7	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●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	4.2	4.8	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	3	4.1	4.3	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●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	4.5	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.4	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4	3.9	4.5	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	42.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の結果より「健康状態や現在の病状について具体的に知りたい」「今後どのように変化し対応したらよいかを助言して欲しい」などのご意見を頂きました。訪問時のご様子や毎日の療養状況を把握し、その中から状態を見極め、医師との連携をしながら的確な相談や助言をし、安心した在宅療養を継続して頂けますように支援します。その為にも今後も外部研修にも積極的に参加し、看護技術や制度についての勉強会を行い、スキルアップに努めていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		1.8	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		2.7	12
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●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。		8	6
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		5.4	9
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.5	10
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		6.3	8
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	11.6	2
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	10.7	3
10 ○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。		4.5	10
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。		8.9	5
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。	■	10.7	3
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。	■	8	6
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17	1