

平成21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.8	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.6	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	2	2.6	2.8	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.6	2.9	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.7	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.8	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	3	2.7	2.8	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	3	2.8	2.9	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	3	2.5	2.6	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	2	2.5	2.6	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	2	2.4	2.6	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	2	2.6	2.9	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	3	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.9	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.8	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体の状態・精神の状態や生活環境は良くなったとお感じですか	2	2.2	2.7	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.7	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から訪問看護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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、訪問看護師は、訪問のない日の状態も考え、予測される病状の変化や対応の仕方をていねいに、わかりやすくご説明し、在宅療養生活が安心して送れる様、常日頃から心掛けていきます。また、言葉使いや態度、身だしなみ等、接遇面にも注意し、ご利用者様ならびにご家族様に、気持ちよくサービスを受けていただける様、今後も努力を続けていきます。

## 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23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		1.1	13
イ	○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること		4.4	9
ウ	○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		2.2	12
エ	○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		7.8	5
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.4	9
カ	○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	11
キ	○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		7.8	5
ク	○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること	■	10	4
ケ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		12.2	3
コ	○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること	■	6.7	7
サ	○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
シ	○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること		15.6	2
ス	○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	■	17.8	1

平成21年度名古屋市中介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.4	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.7	1.9	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	2	2.6	2.6	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	1	2.4	2.8	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.6	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	3	2.7	2.8	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	3	2.6	2.7	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	3	2.8	2.7	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	3	2.5	2.1	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	3	2.5	2.1	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	3	2.4	1.9	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	3	2.6	2.8	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.9	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.6	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体の状態・精神の状態や生活環境は良くなったとお感じですか	2	2.2	2.6	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.6	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

ユーザーの方々には貴重なご意見を賜り感謝申し上げます。病状変化時のかかりつけ医へのすばやい対応や訪問看護を利用することで心身の状態等がよくなっているとの評価を頂いた一方、契約書や苦情窓口、個人情報の取り扱いに関する項目が低い評価でした。契約時のみに留まらず、ユーザーの聞きたい項目をチェックリストに作成して分割して説明する様改善します。また、訪問看護サービス以外の情報について、介護保険のサービスや社会保障制度等に関する所内学習会を企画し、質の向上に向けて取り組みます。

## 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23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		3.8	11
イ	○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること		1.3	12
ウ	○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	12
エ	○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		5.1	8
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.1	8
カ	○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		5.1	8
キ	○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと	■	7.6	7
ク	○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること		8.9	5
ケ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		11.4	3
コ	○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること	■	8.9	5
サ	○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	3
シ	○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	12.7	2
ス	○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	■	17.7	1

平成21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.8	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.6	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	3	2.6	2.9	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.8	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	3	2.7	3	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	3	2.8	2.9	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	3	2.5	2.8	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	3	2.5	2.9	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	3	2.4	2.6	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	3	2.6	2.8	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.8	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.9	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神の状態や生活環境は良くなったと感じていますか	3	2.2	2.8	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	3	2.2	2.8	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

たくさんのご意見を頂きありがとうございました。私達が訪問することで少しでも利用者様やご家族様の力になることができていることを知り、とてもありがたく思います。これからも利用者様やご家族様の状況をしっかりと受けとめ、アセスメント能力、判断力や技術面を向上できるよう努力して参りたいと考えております。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		2.9	9
イ	○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること		2.9	9
ウ	○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		5.8	7
エ	○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	■	7.2	6
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		1.4	12
カ	○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	9
キ	○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと	■	5.8	7
ク	○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること		1.4	12
ケ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	15.9	2
コ	○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること		14.5	3
サ	○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		11.6	4
シ	○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること		10.1	5
ス	○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21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
2360190082	訪問看護ステーション「トント」

1. 事業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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.8	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.7	2.3	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	3	2.6	2.9	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.6	3	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.8	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	3	2.7	2.9	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	3	2.8	2.9	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	3	2.5	2.5	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	3	2.5	2.3	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	3	2.4	2.5	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	3	2.6	2.9	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	2.7	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.7	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.8	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神の状態や生活環境は良くなったとお感じですか	2	2.2	2.5	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.5	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	40	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	90.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	72.5%	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。

契約書、重要事項説明書については、管理者が主に説明していますが、管理者、任せにしておき、スタッフが理解していない為、利用者に聞かれた時に、答えられない現実があります。訪問看護の知識や技術についても、訪問看護の経験が少ないスタッフもおり、力量の差もあります。現状の実践の中で、看護技術については、医療依存度の高い患者への同行をふやしたり、毎月、行なっている勉強会の中で、再度、スタッフ教育をと考えています。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		2.4	11
イ	○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること	■	1.6	12
ウ	○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	13
エ	○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
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.6	8
カ	○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	9
キ	○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		12.1	3
ク	○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること		6.5	7
ケ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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	6
コ	○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること	■	10.5	5
サ	○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	4
シ	○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること		12.9	2
ス	○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21年度名古屋市中介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360190116	てっく訪問看護ステーション

1. 事業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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.6	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.2	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	3	2.6	2.6	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.7	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.7	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	3	2.7	2.8	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	3	2.6	2.6	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	3	2.8	2.7	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	2	2.5	2.6	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	3	2.5	2.6	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	3	2.4	2.4	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	3	2.6	2.8	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	0	2.8	2.9	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.8	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.7	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神の状態や生活環境は良くなったとお感じですか	2	2.2	2.5	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.5	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	24%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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。

今回のアンケートでは、契約やサービス内容について説明が利用者様にもっと必要と感じました。こちらが提供できることをわかりやすく詳細に説明することが大切であることがわかりました。

## 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23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		1.4	11
イ	○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること		0	12
ウ	○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
エ	○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		14.5	2
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.3	10
カ	○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		5.8	9
キ	○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		11.6	3
ク	○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.7	6
ケ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	10.1	4
コ	○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること		7.2	7
サ	○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	■	7.2	7
シ	○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	10.1	4
ス	○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	■	18.8	1

平成21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.8	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.4	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	3	2.6	2.9	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.8	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	3	2.7	2.9	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	3	2.8	2.8	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	2	2.5	2.7	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	2	2.5	2.5	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	2	2.4	2.5	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	3	2.6	2.8	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	2	2.8	2.6	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.8	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.9	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思えますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体の状態・精神の状態や生活環境は良くなったとお感じですか	2	2.2	2.5	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思えますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.5	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

ご利用者様、ご家族様より貴重なご意見を頂き、ありがとうございます。契約時の説明に関しましては、サービス内容についてわかりやすく説明する等より一層理解して頂ける様努めて参ります。サービス提供にあたり、訪問看護以外の生活支援情報も提供できるように知識を深めると共に、主治医、ケアマネジャー、病院等関係機関との連携を密にとりご利用者様が安心、信頼し御利用して頂ける様努力していきたいと思えます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		0.9	13
イ	○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること		3.6	11
ウ	○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		2.7	12
エ	○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	■	6.4	8
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.5	10
カ	○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	■	5.5	9
キ	○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		9.1	6
ク	○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること		11.8	2
ケ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
コ	○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること		7.3	7
サ	○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	■	10.9	4
シ	○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること		10.9	4
ス	○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21年度名古屋市中介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.6	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	1.9	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	3	2.6	2.8	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.7	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.7	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	3	2.7	2.8	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	3	2.6	2.7	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	3	2.8	2.9	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	3	2.5	2.7	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	3	2.5	2.7	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	3	2.4	2.4	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	3	2.6	2.9	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.6	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.9	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体の状態・精神の状態や生活環境は良くなったと感じていますか	3	2.2	2.8	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	3	2.2	2.8	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	85.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

今回、初めて参加させていただき、契約時の内容が利用者様に思いのほかきちんと伝わっていないという結果をいただきました。今後は今まで以上に懇切丁寧な対応に努めるとともに具体的に契約時の説明の工夫等を考え、変えていきたいと思っております。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23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23	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		1.5	11
イ ○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること		0	13
ウ ○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	11
エ ○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		6.2	7
オ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.2	7
カ ○個人情報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		4.6	9
キ ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと	■	9.2	6
ク ○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること	■	12.3	4
ケ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		3.1	10
コ ○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること	■	13.8	2
サ ○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		10.8	5
シ ○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	13.8	2
ス ○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21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
2360390013	愛生訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.8	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.7	2.2	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	3	2.6	2.8	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.9	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.7	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.6	2.9	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.8	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	2	2.7	2.8	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	2	2.6	2.6	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	2	2.8	2.7	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	2	2.5	2.6	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	2	2.5	2.6	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	2	2.4	2.4	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	2	2.6	2.7	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	3	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.9	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	2	2.7	2.8	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神の状況や生活環境は良くなったとお感ですか	2	2.2	2.5	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.5	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から訪問看護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	96.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

ご利用者様、ご家族様より貴重なご意見をいただき、大変ありがとうございました。  
結果に対して、スタッフ一同で話し合い、今後のサービス向上に努めたいと思います。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		0	13
イ	○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること	■	3.2	11
ウ	○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		3.2	11
エ	○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		8.1	6
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.8	9
カ	○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	6
キ	○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		4.8	9
ク	○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること		6.5	8
ケ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	11.3	3
コ	○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること	■	9.7	5
サ	○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
シ	○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	11.3	3
ス	○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21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.9	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.4	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	3	2.6	2.9	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.6	2.8	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.7	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	3	2.7	2.8	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	3	2.6	2.7	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	3	2.8	2.8	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	3	2.5	2.6	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	3	2.5	2.6	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	3	2.4	2.2	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	3	2.6	2.9	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	2.7	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.7	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.8	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神の状態や生活環境は良くなったと感じていますか	2	2.2	2.3	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.3	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	56.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

当ステーションは、1人の利用者様の訪問に、担当看護師含めて5人から6人のスタッフが交替でおじゃましている状況です。全員が同じレベルでサービス提供できるよう、学習の強化と情報共有に努力していきたいと思っております。尚、利用者様によっては「あまり沢山のスタッフが来ると対応が大変なので、担当含め2名から3名程度にしてほしい。」と言われる方もみえますので、利用者様一人一人のご意見をお聞きしながら、サービスの向上に努めていきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			0	13
ア ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		■	2.1	12
イ ○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること			4.3	11
ウ ○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			7.4	6
エ ○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			7.4	6
オ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		■	5.3	9
カ ○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			8.5	5
キ ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		■	5.3	9
ク ○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること			9.6	4
ケ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		■	10.6	3
コ ○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること		■	16	1
サ ○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			7.4	6
シ ○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること			16	1
ス ○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				

平成21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.7	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.7	2.4	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	2	2.6	2.8	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.6	2.9	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.8	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	2	2.7	2.9	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	3	2.8	2.8	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	2	2.5	2.6	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	2	2.5	2.5	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	2	2.4	2.4	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	2	2.6	2.9	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.9	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	2	2.7	2.8	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いませんか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神の状態や生活環境は良くなったとお感ですか	2	2.2	2.6	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思いませんか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.6	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	36.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ご意見、あたたかいお言葉ありがとうございます。ご利用者様の評価を真摯に受けとめ皆様の必要とするさまざまな情報が提供できるよう研鑽に努め、各関係機関との連携も深めていきたいと思っております。そして日頃、ご利用者様やご家族の方が不安に感じられていることや困っていることなどへの適切な助言に努め、より一層安心してすごして頂けるよう努力してまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		4.8	10
イ	○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること		2.9	12
ウ	○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		7.7	5
エ	○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		6.7	8
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.8	9
カ	○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		2.9	12
キ	○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		4.8	10
ク	○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること		7.7	5
ケ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	11.5	3
コ	○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること	■	7.7	5
サ	○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	2
シ	○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	8.7	4
ス	○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	■	15.4	1

平成21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
2360390062	北医療生協あじま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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.7	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.1	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	3	2.6	2.8	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.6	2.9	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.8	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	3	2.7	2.8	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	3	2.8	2.8	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	3	2.5	2.4	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	3	2.5	2.4	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	3	2.4	2	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	3	2.6	2.9	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.9	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.8	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神の状態や生活環境は良くなったとお感じですか	2	2.2	2.5	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.5	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	24	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.8%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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ジャー等と連携をとりながら、安心して在宅療養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スタッフ一同で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23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23	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		1.4	12
イ ○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること	■	5.8	10
ウ ○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		1.4	12
エ ○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	■	8.7	4
オ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.7	4
カ ○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		7.2	7
キ ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		7.2	7
ク ○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること		7.2	7
ケ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	11.6	3
コ ○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること		14.5	1
サ ○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	■	8.7	4
シ ○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること		4.3	11
ス ○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21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
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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.8	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.7	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	3	2.6	2.8	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.8	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.6	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.6	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	3	2.7	2.8	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	3	2.6	2.7	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	3	2.8	2.7	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	2	2.5	2.5	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	3	2.5	2.5	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	2	2.4	2.4	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	2	2.6	2.8	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.7	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.8	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神の状況や生活環境は良くなったと感じていますか	2	2.2	2.5	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.5	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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。

苦情の相談窓口や個人情報の取り扱いについてより丁寧な説明に努めます。利用者様、ご家族様が安心して在宅療養をしていただけるよう、現状の問題点だけでなく、訪問のない日の状態や予防の観点も考慮し、わかりやすい説明や助言・計画的な看護の提供をしていきたいと思ひます。また、主治医・ケアマネジャー及び他職種との連携を十分に行っていきたく思ひます。今後もスタッフ一同、知識や技術の向上目指し、より一層の努力をしていきたく思ひます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も重要だと思ひものを、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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		1.1	12
イ	○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること		1.1	12
ウ	○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
エ	○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		10.1	3
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.9	7
カ	○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		6.7	9
キ	○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		12.4	2
ク	○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること		10.1	3
ケ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	9	5
コ	○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること	■	5.6	10
サ	○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
シ	○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	7.9	7
ス	○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21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.5	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.7	2.1	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	2	2.6	2.6	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.6	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.6	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	3	2.7	2.8	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	2	2.6	2.6	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	3	2.8	2.6	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	2	2.5	2.5	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	3	2.5	2.2	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	2	2.4	2.1	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	2	2.6	2.7	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	1	2.8	2.5	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	2	2.9	2.4	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	2	2.7	2.6	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神の状況や生活環境は良くなったと感じていますか	2	2.2	2.4	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.4	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	28	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	77.8%	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	78.6%	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。

満足頂いている評価を多く認め、感謝しております。評価の低かった項目の中で、感染予防に対する手洗い等につきましては、パンフレットを作成し、わかりやすく説明を行っていきたくと考えております。ご意見を謙虚に受けとめ、今まで以上にコミュニケーションを図り、納得して頂けるサービスを提供できるよう、スタッフ一同、一層の努力を重ね、安心・安全な生活が送れるようサービスの向上に努めていきたくと思います。

## 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23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23	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		7.1	8
イ ○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること		4.7	12
ウ ○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		5.9	10
エ ○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		9.4	3
オ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.2	5
カ ○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		5.9	10
キ ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと	■	7.1	8
ク ○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.2	5
ケ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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	2
コ ○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること		1.2	13
サ ○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	■	9.4	3
シ ○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること		8.2	5
ス ○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	1

平成21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.7	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	2	2.6	2.8	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.7	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.6	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.6	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.6	2.9	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.8	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	3	2.7	2.9	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	2	2.6	2.7	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	3	2.8	2.6	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	2	2.5	2.5	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	2	2.5	2.4	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	2	2.4	2.3	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	2	2.6	2.7	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	2.7	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.7	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.7	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神の状況や生活環境は良くなったと感じていますか	2	2.2	2.3	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.3	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から訪問看護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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。

苦情受付窓口については、契約時のみの説明では不十分かと思われますので再度の説明を行うなど利用者様・御家族様により理解していただけるよう努めます。また手洗いなどの感染予防に関しては、日頃より看護師自身が対策を徹底することなどにより、利用者様、御家族様へも周知をしていきます。訪問のない日の状態も考えた、先を見据えた計画的な看護や助言、情報提供が行えるよう、各種勉強会や研修会への参加を積極的に勧め、職場内でのスタッフの意識を高めていきます。

## 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23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23	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		1.9	11
イ ○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること		1.9	11
ウ ○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
エ ○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
オ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.8	10
カ ○個人情報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	■	5.7	9
キ ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		8.6	5
ク ○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.6	7
ケ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	12.4	4
コ ○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること		6.7	8
サ ○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	■	13.3	2
シ ○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること		13.3	2
ス ○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	■	16.2	1

平成21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.7	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.7	2.5	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	2.9	2.5	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	2	2.6	2.5	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.8	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.7	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.6	2.8	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.7	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	2	2.7	2.9	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	2	2.8	2.8	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	2	2.5	2.8	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	2	2.5	2.5	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	1	2.4	2.3	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	2	2.6	2.8	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.8	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	2	2.7	2.6	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思えますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神の状態や生活環境は良くなったとお感じですか	2	2.2	2.7	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思えますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.7	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から訪問看護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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、介護者様にとっては、アンケート調査に労力を要する中、21名の方から回答を頂き、また8名の方から「自由記載欄」へ暖かい励ましの言葉をいただき、大変嬉しく思いました。契約時の説明を含む大切な事柄については、時期をみて再度説明することも心掛けながら、今後の対応をさせていただきたいと思えます。「訪問看護サービスを利用する上で大切なこと」については、利用者様の優先順位が、当事業所自己評価とずれが無い事に安心しました。スタッフ全員でサービスの対応について、再確認ができました。

## 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23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		6	8
イ	○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること		4.8	10
ウ	○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	12
エ	○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
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		1.2	12
カ	○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		2.4	11
キ	○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		8.4	6
ク	○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.2	7
ケ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
コ	○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること		10.8	5
サ	○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
シ	○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	13.3	2
ス	○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21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.8	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.7	2	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	3	2.6	2.6	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.8	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.6	2.9	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.7	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	2	2.7	3	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	2	2.6	2.9	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	2	2.8	2.8	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	2	2.5	2.5	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	2	2.5	2.6	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	2	2.4	2.3	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	2	2.6	3	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	2	2.8	2.7	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	2	2.9	2.8	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	2	2.7	2.7	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神の状況や生活環境は良くなったと感じていますか	2	2.2	2.4	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.4	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

評価結果で、看護師は訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか？の問いが、思ったより低かった。これは患者様の知りたい情報提供ができていないため、スタッフの訪問看護以外の知識や情報等を身につけるため、勉強会や研修に多く参加できる環境が必要。また患者様がどんな情報を知りたいと思っているのか、も調べていく必要があると思う。今後も満足していただくサービスができるよう努力していきたい。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		4	11
イ ○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること		2.4	12
ウ ○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	12
エ ○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
オ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.5	8
カ ○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	■	5.6	9
キ ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと	■	8.1	5
ク ○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること		7.3	6
ケ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
コ ○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること		4.8	10
サ ○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	■	8.9	4
シ ○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	12.9	3
ス ○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	2



平成21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
2360590109	ひなた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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.7	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.4	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	2	2.6	2.7	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.9	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.6	2.9	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.8	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	3	2.7	3	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	3	2.8	2.9	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	2	2.5	2.6	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	2	2.5	2.4	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	3	2.4	2.3	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	3	2.6	2.7	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	3	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.5	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.8	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思えますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神状態や生活環境は良くなったとお感じですか	3	2.2	2.6	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思えますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	3	2.2	2.6	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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。

この度の評価結果を受け、事業所として改善しなくてはならない点が明確となりました。やはり、サービスを提供する側と受ける側の意識の差が生じてしまうと、サービスなど円滑に進める事も出来なくなってしまいます。また、信頼関係をも築く事ができなくなります。自分達の自己満足でサービスを提供するのではなく、相手の立場に立ったサービスを提供していける様、スタッフ一同努力していきたいと思えます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		2.8	11
イ ○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること		2.8	11
ウ ○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	11
エ ○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	8
オ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.7	8
カ ○個人情報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		3.8	10
キ ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		10.4	3
ク ○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること		7.5	7
ケ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		15.1	2
コ ○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること		10.4	3
サ ○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
シ ○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること		8.5	5
ス ○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21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
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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.8	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.7	2.5	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	2	2.6	2.8	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.9	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.6	2.9	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	3	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.9	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	2	2.7	2.9	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	2	2.6	2.9	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	2	2.8	2.9	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	2	2.5	2.8	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	2	2.5	2.8	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	2	2.4	2.7	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	2	2.6	2.9	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	2	2.8	2.7	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.9	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.8	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思えますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神状態や生活環境は良くなったとお感じですか	2	2.2	2.6	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思えますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.6	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

利用者様より、日々の訪問看護に満足しているという多くの言葉をいただき、大変感謝いたします。安心して在宅生活が継続できるように契約時やサービス開始時だけではなく、日々の訪問時にも利用者様にわかりやすい説明を心がけ、不安がないように努力してまいります。

これからも主治医やケアマネジャーと十分に連携を図り、利用者様がより安心していただけるように努力してまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		0.8	11
イ	○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること		0.8	11
ウ	○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	11
エ	○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	8
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5	9
カ	○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		4.2	10
キ	○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		10	5
ク	○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.5	7
ケ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
コ	○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること	■	10.8	4
サ	○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
シ	○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	15.8	1
ス	○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	■	15.8	1

平成21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

設問内容	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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.6	*	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.7	*	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	*	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	2	2.6	*	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	*	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	*	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	*	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.6	*	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	*	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	*	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	2	2.7	*	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	2	2.6	*	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	2	2.8	*	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	2	2.5	*	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	2	2.5	*	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	2	2.4	*	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	2	2.6	*	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	*	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	*	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	3	2.7	*	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いませんか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神の状況や生活環境は良くなったとお感ですか	2	2.2	*	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	*	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	75%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

自社全体の課題点を把握している訳ではないが、自社評価よりも利用者評価が少し高めにできていました。意外であったのは、設問16「看護師は訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか」に低い評価を頂いたことです。わが社としては、利用者宅で直接本人やご家族にいろいろな提案を勧めるよりは、ケアマネジャーを通しての情報提供を基本としているからです。今後は、利用者様への情報提供に留意しながら、支援させていただきたいと考えています。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		*	*
イ ○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること		*	*
ウ ○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		*	*
エ ○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		*	*
オ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		*	*
カ ○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		*	*
キ ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		*	*
ク ○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること		*	*
ケ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	*	*
コ ○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること	■	*	*
サ ○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	■	*	*
シ ○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	*	*
ス ○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	■	*	*

平成21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
2360790014	か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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	3	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.6	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	3	2.6	2.8	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.7	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.7	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	2	2.7	3	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	2	2.6	2.6	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	2	2.8	2.8	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	2	2.5	2.7	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	2	2.5	2.5	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	2	2.4	2.2	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	2	2.6	2.8	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.9	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	2	2.7	2.8	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思えますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神状態や生活環境は良くなったとお感じですか	2	2.2	2.7	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思えますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.7	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

訪問看護以外の情報提供を今後充分していけるよう努力していきたいと思えます。  
スタッフの知識、スキル、など向上に努めていきます。契約書等の説明も十分にわかりやすく実施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23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23	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		2.9	10
イ ○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること		2.9	10
ウ ○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
エ ○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
オ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.9	8
カ ○個人情報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		3.9	8
キ ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		2.9	10
ク ○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.7	6
ケ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		11.7	5
コ ○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること	■	12.6	3
サ ○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
シ ○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	12.6	3
ス ○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21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
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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.9	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.3	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	3	2.6	2.9	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	3	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.7	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	3	2.7	2.9	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	3	2.6	2.7	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	3	2.8	2.8	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	3	2.5	2.5	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	3	2.5	2.3	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	3	2.4	2.2	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	3	2.6	3	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	2	2.8	2.7	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.7	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.8	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神の状態や生活環境は良くなったと感じていますか	2	2.2	2.3	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.3	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

今回の評価結果から、相談や苦情にいつでもすばやく対応できるように努めます。在宅において、病院や在宅医、ケアマネジャー等他職種との連携を図り、ご利用者様個々の状況に合わせた必要な援助を行います。また、地域の中で信頼され、24時間安全で安心できる療養生活を送れるようにスタッフ一同努力していきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		2	13
イ	○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること	■	2.9	10
ウ	○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		2.9	10
エ	○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	■	7.8	7
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.9	10
カ	○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	■	4.9	9
キ	○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		10.8	3
ク	○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること		5.9	8
ケ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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	2
コ	○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること	■	9.8	4
サ	○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	■	8.8	6
シ	○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること		9.8	4
ス	○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21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.6	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.3	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	3	2.6	2.6	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.9	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	3	2.7	2.7	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	3	2.8	2.8	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	3	2.5	2.6	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	3	2.5	2.7	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	3	2.4	2.5	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	3	2.6	2.4	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	2.7	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.6	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.6	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神状態や生活環境は良くなったとお感じですか	2	2.2	2.5	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.5	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から訪問看護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	39.2%	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	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	65%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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、ユーザー評価にご協力頂いたご利用者様及びご家族様より感謝のお言葉や喜びの声を頂きありがとうございます。今後の励みになり、大変嬉しく思います。それと同時にこの機に甘んじることなく、今後も各スタッフが経験や研修等を通して自己研鑽を重ね、スキルアップすることにより、地域で暮らす利用者様が、今後もより安心してより満足に生活出来るよう職務に取り組んでゆく所存であります。

## 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23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23	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		2.4	11
イ ○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること		0	12
ウ ○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
エ ○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
オ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.3	7
カ ○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		9.8	3
キ ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと	■	7.3	7
ク ○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.9	10
ケ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		14.6	2
コ ○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること		9.8	3
サ ○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	■	17.1	1
シ ○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	9.8	3
ス ○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	■	9.8	3

平成21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	社団法人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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.9	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.4	2.4
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.6
問4	○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	3	2.6	2.9	2.8
問5	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問6	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問7	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問8	○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	3	2.8
問10	○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.8	2.8
問11	○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	3	2.7	2.9	2.9
問12	○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	2	2.6	2.9	2.8
問13	○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	3	2.8	2.7	2.8
問14	○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	3	2.5	2.7	2.6
問15	○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していますか ●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教えてくれますか	3	2.5	2.8	2.5
問16	○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	2	2.4	2.6	2.4
問17	○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	3	2.6	2.9	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	3	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.8	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.8	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神の状態や生活環境は良くなったと感じていますか	2	2.2	2.5	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.5	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	65.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

利用者評価において「訪問日時を守る」「看護師の言葉づかいや態度、身だしなみ」に対し高い評価をいただき嬉しく思っております。一方、利用者様は訪問看護を利用する上では「契約書やサービス内容についてわかりやすい説明」を一番大切にされていることが分かりました。しかし、現在行っている説明の仕方に対してご不満である利用者様がおみえでした。今後は利用者様一人ひとりに合った言葉遣いや時間の間など説明方法の工夫を行い、全ての方にご満足いただけるよう訪問看護サービスを提供してまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		4.4	11
イ	○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること		2.6	12
ウ	○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	13
エ	○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		13.2	1
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.9	7
カ	○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	■	9.6	3
キ	○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		7.9	7
ク	○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること		6.1	10
ケ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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	7
コ	○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること		9.6	3
サ	○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	■	8.8	6
シ	○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	9.6	3
ス	○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	■	11.4	2

平成21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.8	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.7	2.3	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	2.9	2.7	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	2	2.6	2.8	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	3	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	3	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.6	2.9	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.7	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	2	2.7	2.9	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	2	2.6	2.7	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	2	2.8	2.8	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	2	2.5	2.7	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	2	2.5	2.7	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	2	2.4	2.6	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	2	2.6	2.8	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	2	2.8	2.9	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	2	2.9	2.8	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	2	2.7	2.8	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神の状態や生活環境は良くなったとお感じですか	2	2.2	2.5	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.5	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

## 3. 事業者のコメント

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

今回の調査にご協力いただき、貴重なご意見有難うございました。訪問看護サービス全般への満足や緊急時や急な変更、曜日、時間を問わず速やかに対応できていることに概ね良い評価をいただきました。しかし苦情受付窓口についての説明や看護サービス以外の情報提供のご要望も再めて高いことがわかり、訪問看護での生活環境改善の実感が乏しいことも教えていただきました。これからも質の充実と満足向上に努めていきたいと思っております。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		1.5	13
イ	○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること		3.1	11
ウ	○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	11
エ	○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		8.4	5
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.1	7
カ	○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		5.3	9
キ	○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと	■	6.1	7
ク	○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること		4.6	10
ケ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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	2
コ	○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること	■	8.4	5
サ	○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	4
シ	○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること		11.5	3
ス	○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21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
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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.9	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.8	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	3	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	3	2.6	2.9	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	3	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.6	3	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.8	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	3	2.7	2.9	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	3	2.8	2.9	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	3	2.5	2.7	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	3	2.5	2.4	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	2	2.4	2.7	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	3	2.6	3	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.9	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.9	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神状態や生活環境は良くなったとお感じですか	3	2.2	2.6	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	3	2.2	2.6	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	20.8%	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。

ご利用者様に精神的負担をかけないサービス提供等、いくつかの反省点を確認する事が出来たので、改善に向け努力していきます。

又、ご利用者様、ご家族様が安心して満足いただけるサービスの提供が出来るよう、緊急時の対応や感染予防等にも丁寧な対応を心がけ、信頼感の持てるステーションをめざし、スタッフ一同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23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23	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		4.2	10
イ ○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること		2.5	13
ウ ○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	12
エ ○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		6.7	8
オ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.2	10
カ ○個人情報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		5.9	9
キ ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		8.4	5
ク ○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること		8.4	5
ケ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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	4
コ ○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること	■	7.6	7
サ ○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	2
シ ○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	10.9	3
ス ○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	■	16.8	1

平成21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.8	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.7	2.3	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	2.9	2.3	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	2	2.6	2.8	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.8	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.6	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.6	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	2	2.7	2.7	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	2	2.6	2.7	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	3	2.8	2.7	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	2	2.5	2.5	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	2	2.5	2	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	2	2.4	2.3	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	3	2.6	2.9	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	2	2.8	2.8	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.3	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.5	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神の状況や生活環境は良くなったとお感じですか	2	2.2	2.3	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.3	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から訪問看護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	88.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

御利用者様、御家族様のくらし全体に目を向け、生活状況の改善と身心機能の維持向上への支援が行えるスタッフの育成に今後も努めます。  
各スタッフの技術習得と資格取得につながる研修機会を確保し、キャリアパスを明示して専門職として成長できる職場環境の整備をよりすすめていきます。

## 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23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23	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		1.8	11
イ ○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること		5.4	8
ウ ○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		1.8	11
エ ○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	4
オ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.1	4
カ ○個人情報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		5.4	8
キ ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと	■	14.3	3
ク ○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること		7.1	4
ケ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	17.9	1
コ ○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること		5.4	8
サ ○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	■	1.8	11
シ ○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	7.1	4
ス ○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	■	17.9	1

平成21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.8	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	3	2.6	2.9	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.8	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.6	3	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.9	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	3	2.7	2.9	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	3	2.8	2.9	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	2	2.5	2.5	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	3	2.5	2.4	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	2	2.4	2.5	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	2	2.6	2.9	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	2.7	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.7	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.7	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思えますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神の状況や生活環境は良くなったとお感じですか	2	2.2	2.4	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思えますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.4	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

ご利用者様、ご家族様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、病気の予防や感染予防について、また予測される病状についての説明・助言等、予防を重視した看護にも力を入れていき、ケアマネジャーと十分な連絡・調整をとり、より質の高い看護の提供をめざします。

## 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23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		2.7	11
イ	○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること		0.9	13
ウ	○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		1.8	12
エ	○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		10.9	3
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.5	8
カ	○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		5.5	8
キ	○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		4.5	10
ク	○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.3	7
ケ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
コ	○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること	■	10.9	3
サ	○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	6
シ	○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	10	5
ス	○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	■	19.1	1

平成21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.7	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.7	1.9	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	2	2.6	2.9	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.9	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.6	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	3	2.7	3	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	2	2.6	2.7	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	3	2.8	2.9	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	2	2.5	2.8	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	2	2.5	2.4	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	2	2.4	2.5	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	2	2.6	3	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	2	2.8	2.7	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.8	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	3	2.7	3	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神の状態や生活環境は良くなったと感じていますか	2	2.2	2.3	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.3	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

看護師間の連携を密にとり、利用者様の的確な病状把握やご家族の支援に心がけていくと共に、他職種間の連携もスムーズに行ない、緊急時対応等が適切に行なえるよう、今後もサービス向上に向けて日々研鑽し、対応していきます。また、利用者様やご家族への苦情受付窓口を始め、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供にも努めます。

## 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23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		3.3	10
イ	○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること		3.3	10
ウ	○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		2.2	13
エ	○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	6
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.3	10
カ	○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	■	4.4	9
キ	○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと	■	12.1	2
ク	○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること		11	4
ケ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		14.3	1
コ	○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること		6.6	8
サ	○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	■	7.7	7
シ	○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	11	4
ス	○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	■	12.1	2



平成21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とみた

1. 事業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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.5	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.4	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	3	2.6	2.8	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.6	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	3	2.7	2.9	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	3	2.8	2.6	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	3	2.5	2.5	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	2	2.5	2.3	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	3	2.4	2.5	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	3	2.6	2.8	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.8	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.6	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神の状況や生活環境は良くなったとお感ですか	3	2.2	2.5	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	3	2.2	2.5	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	26	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	65.4%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

今回、事業者と利用者の意識の差の重要度において、ケアマネジャーとの連絡・調整がとれていることが、重要度の上位となっており、連携の大切さを感じました。また、訪問看護師としての対応も利用者の方からは、じっくり話を聞いたりする態度や姿勢がよいことを求められていることがわかりました。この結果をふまえ、他職種、サービスの連携を円滑にできるよう努力し、訪問看護師としての質の向上を目指したいと思います。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		5.3	9
イ	○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること	■	4	10
ウ	○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	12
エ	○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		6.7	7
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8	6
カ	○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		6.7	7
キ	○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		2.7	11
ク	○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること		1.3	12
ケ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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	4
コ	○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること	■	14.7	1
サ	○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	1
シ	○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	9.3	5
ス	○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	■	13.3	3

平成21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
2361090067	明聖也有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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.4	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.1	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	3	2.6	2.9	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.6	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.6	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.6	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	3	2.7	2.6	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	3	2.6	2.5	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	3	2.8	2.5	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	2	2.5	2.4	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	3	2.5	2.1	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	3	2.4	1.9	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	3	2.6	2.7	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.4	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.6	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神の状態や生活環境は良くなったとお感ですか	3	2.2	2.4	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	3	2.2	2.4	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	68.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回の利用者様からの評価を真摯に受けとめ、各項目について改善できる部分は改善を行いたい。今後も専門性を生かして、より快適な在宅生活が送れる様に利用者様への訪問看護を続けていきたい。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		0	13
ア ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		2.9	10
イ ○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること		2.9	10
ウ ○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		11.4	2
エ ○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
オ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	8.6	6
カ ○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		8.6	6
キ ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと	■	14.3	1
ク ○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること		11.4	2
ケ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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	6
コ ○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること	■	2.9	10
サ ○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
シ ○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	11.4	2
ス ○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			

平成21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.6	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.4	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	2	2.6	2.4	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.5	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.6	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.5	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.6	2.5	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	1	2.3	2.8	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	2	2.7	2.8	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	2	2.8	2.6	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	3	2.5	2.1	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	2	2.5	2.2	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	3	2.4	2.2	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	2	2.6	2.5	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	2	2.8	2.2	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.8	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	2	2.7	2.6	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思えますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神の状態や生活環境は良くなったと感じていますか	1	2.2	2.1	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思えますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	1	2.2	2.1	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	16	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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	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。

毎年御利用者様の御意見をうかがうことができ、とても参考になっています。昨年と同様、契約等の説明に関しましては、理解不足との意見がありました。今後は、管理者だけでなく、スタッフ一同制度の仕組みを学習し、安心した在宅医療ができるように取り組んで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23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
	○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		1.5	10
イ	○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること		1.5	10
ウ	○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	10
エ	○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		1.5	10
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.2	9
カ	○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	■	7.7	7
キ	○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		9.2	6
ク	○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること	■	10.8	5
ケ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		7.7	7
コ	○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること		12.3	3
サ	○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	1
シ	○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	12.3	3
ス	○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	■	13.8	1

平成21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
2361090174	ピース訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.7	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	2	2.6	2.5	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.7	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.6	2.8	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.7	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.6	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	2	2.7	2.6	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	2	2.6	2.7	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	3	2.8	2.6	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	2	2.5	2.4	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	2	2.5	2.3	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	2	2.4	2.1	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	2	2.6	2.7	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	2.7	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	2	2.9	2.7	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.7	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神の状況や生活環境は良くなったと感じていますか	2	2.2	2.2	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.2	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	40	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	88.9%	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	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	67.5%	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。

契約書の説明や個人情報の保護について、現在では説明不足であることがわかりました。もっとわかりやすい説明方法を検討します。訪問看護にてお客様がもっと安心でき、在宅療養の不安が軽減できるよう、今回の結果をスタッフ全員で共有し、各スタッフのケア状況確認し、ケア統一強化に努めたいです。またお客様が大切と感じてみえる部分が看護師の対応、言葉づかい、身だしなみであること、他事業者との連携であることに自己評価との差が出ていました。スタッフの品格について今後の教育・指導に役立てていきます。

## 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23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		3	12
イ	○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること	■	4	11
ウ	○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
エ	○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		7.9	6
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.9	8
カ	○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		8.9	5
キ	○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		11.9	2
ク	○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること		5	10
ケ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		12.9	1
コ	○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること	■	6.9	8
サ	○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	■	10.9	4
シ	○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	7.9	6
ス	○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21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
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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.7	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	3	2.6	2.8	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.6	2.9	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.7	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.7	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	3	2.7	2.8	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	3	2.6	2.7	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	3	2.8	2.8	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	3	2.5	2.5	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	3	2.5	2.7	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	3	2.4	2.4	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	3	2.6	2.9	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	2.7	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.5	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.7	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神の状況や生活環境は良くなったと感じていますか	2	2.2	2.5	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.5	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から訪問看護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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。

今回の評価結果を受けて、苦情受付窓口のわかりやすい説明や訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供の改善に努めていきます。

サービスを提供する上での重要事項において、利用者様との意識の差があったことから利用者様がより満足していただけるような看護サービスの提供をめざし努力していきます。

## 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23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23	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		3.5	10
イ ○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること	■	3.5	10
ウ ○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		8.2	6
エ ○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		9.4	5
オ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.4	13
カ ○個人情報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		3.5	10
キ ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		10.6	3
ク ○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.2	6
ケ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		10.6	3
コ ○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること		7.1	8
サ ○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	■	4.7	9
シ ○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	11.8	2
ス ○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21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
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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.9	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.7	2.7	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	3	2.6	2.9	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.8	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	3	2.7	2.8	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	3	2.8	2.9	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	3	2.5	2.7	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	2	2.5	2.7	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	3	2.4	2.6	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	3	2.6	2.9	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.8	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.8	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神の状態や生活環境は良くなったとお感じですか	2	2.2	2.5	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.5	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から訪問看護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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。

ユーザーの方々から貴重なご意見を賜り感謝申し上げます。この1年契約書や重要事項説明、苦情の窓口、個人情報の取扱いなどユーザーの方々にご理解頂けるよう業務改善に取り組みました。ユーザーが知りたい情報と事業所が十分な説明を必要とする項目を念頭にチェックリストを作成し、実践した結果高い評価を頂くことができました。さらに充実させると共に、ご本人の身体や精神の状態等良くなったと感じて頂けるよう新たな取組みもしていきたいと考えております。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		2.9	12
イ	○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること		3.9	10
ウ	○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
エ	○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		10.8	4
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.9	7
カ	○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		5.9	8
キ	○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		3.9	10
ク	○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること		5.9	8
ケ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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	2
コ	○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること	■	11.8	2
サ	○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	■	8.8	5
シ	○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	8.8	5
ス	○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21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.8	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	3	2.6	2.8	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.6	3	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	3	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.8	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	3	2.7	3	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	3	2.8	2.8	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	3	2.5	2.7	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	3	2.5	2.7	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	3	2.4	2.6	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	3	2.6	3	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.8	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.9	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神の状態や生活環境は良くなったとお感じですか	2	2.2	2.8	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

事業者自己評価、ユーザー評価結果を踏まえ、苦情の相談窓口や訪問看護以外の情報なども含め、利用者様、ご家族様により理解しやすい説明を心がけてまいります。

今後も、訪問看護の知識・技術を高める努力を惜しまず、研鑽を続けていくとともに、高度医療や、在宅ターミナルの利用者様の増加など、在宅療養を取り巻く環境の変化に柔軟に対応できる事業所を目指し、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23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		6.5	9
イ	○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること		4.6	11
ウ	○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	10
エ	○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		13	1
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.4	5
カ	○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		3.7	12
キ	○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		7.4	5
ク	○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること		7.4	5
ケ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	12	2
コ	○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること	■	3.7	12
サ	○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	■	10.2	4
シ	○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	7.4	5
ス	○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	■	11.1	3

平成21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
2361290048	南医療生活協同組合 みなみ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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.9	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.7	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	3	2.6	2.9	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.6	3	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.9	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	2	2.7	3	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	2	2.6	2.9	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	3	2.8	2.9	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	2	2.5	2.8	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	3	2.5	2.8	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	2	2.4	2.5	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	3	2.6	3	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	3	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.8	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神の状態や生活環境は良くなったと感じていますか	2	2.2	2.8	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

2008年度の評価結果を踏まえ、①訪問のない日の計画的看護や助言②看護師の知識や技術。③ケアマネや主治医との連携強化の3点を重点に、看護の見える化や研修・学習に取り組んで来ました。そのことが評価に結びつき良かったです。  
引きつづき、利用者様ご家族様の何気ない一言に含まれるニーズを敏感にとらえ、実現に向けて誠実な看護を提供出来るよう、スキルアップ研修や職場内コミュニケーションを大事に、品質向上に努めます。

## 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23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		2.1	11
イ	○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること		4.2	9
ウ	○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
エ	○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	6
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		1	12
カ	○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
キ	○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		6.3	8
ク	○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること	■	10.4	5
ケ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	14.6	2
コ	○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること		13.5	3
サ	○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
シ	○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること		7.3	7
ス	○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	3



平成21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.7	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.3	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	3	2.6	2.8	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.6	2.9	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.7	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	3	2.7	2.7	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	3	2.6	2.7	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	3	2.8	2.7	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	3	2.5	2.6	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	3	2.5	2.5	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	3	2.4	2.2	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	3	2.6	2.8	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	2.7	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.9	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.6	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神の状態や生活環境は良くなったと感じていますか	3	2.2	2.6	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	3	2.2	2.6	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	45.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

今年もご協力ありがとうございました。今回の評価では、新規の契約時の対応でまだまだ不十分な点があったことがわかり反省しています。相手の立場に立ち、わかりやすく、丁寧な対応を心がけ一層努力していきたいと思えます。また自由記載欄では他にどんなサービスがあるかわからないとのご意見をいただきました。利用者様が安心して在宅で療養生活を送ることができるよう広い視野でサポートしていきたいと思えます。そのためにも、私たち看護師も日々の学習を重ね知識・技術向上に努めていきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		0	12
イ	○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること		3.4	10
ウ	○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
エ	○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	■	6.9	6
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.9	6
カ	○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		5.7	8
キ	○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		3.4	10
ク	○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること		5.7	8
ケ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携・調整がとれていること	■	13.8	3
コ	○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること	■	12.6	4
サ	○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	1
シ	○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること		9.2	5
ス	○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	1

平成21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.8	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.3	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	3	2.6	2.8	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.8	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	3	2.7	3	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	3	2.8	2.9	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	3	2.5	2.7	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	2	2.5	2.6	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	2	2.4	2.6	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	3	2.6	2.9	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	3	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.9	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	3	2.7	3	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神の状況や生活環境は良くなったと感じていますか	2	2.2	2.7	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.7	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

ご利用者が望んでいる「医師と十分な連携が取れること」「ケアマネと十分な連絡・調整が取れること」「緊急時にも対応できること」に高い評価をいただき嬉しく思います。一方、契約時の苦情受付窓口の説明については、十分、満足していただけていない状況があることもわかりました。今後は苦情窓口の明確化も含め、ご利用者が安心して在宅生活を送れるよう、より質の高い看護の提供を目指していききたいと思います。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		1.1	13
イ	○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること		3.3	12
ウ	○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		4.4	9
エ	○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		11	3
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.4	9
カ	○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		4.4	9
キ	○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		5.5	8
ク	○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること		7.7	7
ケ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	8.8	5
コ	○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること	■	8.8	5
サ	○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	■	9.9	4
シ	○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	14.3	2
ス	○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21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
2361390038	訪問看護ステーションすずき

1. 事業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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.6	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.3	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	3	2.6	3	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.3	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.6	2.9	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.7	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	3	2.7	2.9	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	3	2.6	2.7	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	3	2.8	2.8	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	3	2.5	2.6	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	2	2.5	2.6	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	2	2.4	2.2	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	3	2.6	2.8	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	3	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	3	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	2	2.7	2.5	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いませんか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神の状態や生活環境は良くなったとお感ですか	2	2.2	2.4	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思いませんか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.4	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	22	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	88%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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	72.7%	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。

契約時、利用料や具合が悪くなった時、不安を感じている方が多い。利用料金一覧表で説明しているが、契約者に合わせて模擬請求書を作成して具体的に説明していく。24時間いつでも対応していることをご存知ない方があることも分かり、緊急時の対応の流れを紙面で例を示し、配布する。問12問16は前回より点数が下がったり依然低い点数である。研修の参加やカンファレンス等で知識や情報の共有を図り、健康や福祉用具などの情報をご利用者者に提供していきたい。また、意図的に必要な情報の有無を声かけしていく。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		0	13
イ	○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること	■	5.4	9
ウ	○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		1.4	11
エ	○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	10
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.1	6
カ	○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		1.4	11
キ	○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		9.5	5
ク	○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.1	6
ケ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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	4
コ	○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること	■	13.5	2
サ	○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	3
シ	○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること		8.1	6
ス	○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21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.6	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.3	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	3	2.6	2.9	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.6	3	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.9	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	3	2.7	2.9	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	3	2.8	2.8	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	3	2.5	2.8	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	3	2.5	2.5	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	3	2.4	2.6	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	2	2.6	2.9	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.8	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.9	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神の状態や生活環境は良くなったとお感じですか	2	2.2	2.5	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.5	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から訪問看護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	87%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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。

ご利用者様、ご家族より貴重なご意見、ご感想を頂き大変感謝しております。今後も、ご意見が反映できるよう一層努力していきたいと思っております。契約時には、たくさんの説明をさせて頂くため、理解しやすい説明に配慮していきます。また、スタッフ間はもちろんのこと、主治医、ケアマネジャー等との連携を密に行ない、よりよい看護が提供できるよう知識を習得し質の向上につなげてまいります。

## 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23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		3.6	10
イ	○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること		3.6	10
ウ	○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		3.6	10
エ	○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		5.5	9
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.3	6
カ	○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	■	3.6	10
キ	○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		7.3	6
ク	○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること		7.3	6
ケ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
コ	○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること	■	12.7	2
サ	○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	■	16.4	1
シ	○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	9.1	4
ス	○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	■	9.1	4



平成21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
2361390095	愛知さわやかケアセンター 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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.9	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.4	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	3	2.6	2.9	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.6	2.9	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.9	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	3	2.7	3	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	3	2.8	2.9	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	2	2.5	2.8	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	2	2.5	2.6	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	2	2.4	2.6	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	2	2.6	3	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	3	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	2	2.7	2.9	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神の状態や生活環境は良くなったと感じていますか	2	2.2	2.8	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

<p>全体に高い評価をいただき、ありがたく思っています。 とくにサービスで大切と思うことが、利用者様との間でズレがなかったことが良かったと思っています。今後もこの評価を参考にしながら利用者様のニーズに沿ったサービスが提供できるよう努めていきます。 改善点としては、苦情受付窓口に対する説明不足が挙げられたため、契約時別紙でパンフレットを添えて説明していきたいと思えます。</p>
---

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		1.6	12
イ	○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること	■	4.1	9
ウ	○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	12
エ	○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
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.4	11
カ	○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
キ	○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		8.9	6
ク	○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること		8.1	7
ケ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携・調整がとれていること		11.4	4
コ	○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること	■	13	2
サ	○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	4
シ	○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	13	2
ス	○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21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.9	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	3	2.6	2.7	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	3	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.9	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	3	2.7	2.9	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	3	2.8	2.9	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	2	2.5	2.7	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	3	2.5	2.6	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	3	2.4	2.5	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	3	2.6	2.9	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.7	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	2	2.7	2.9	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神の状態や生活環境は良くなったとお感じですか	3	2.2	2.4	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	3	2.2	2.4	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

昨年度目標に掲げた、基本的看護を見直し看護の知識技術の向上を目指すこと、緊急時のすばやい支援体制作りを行なうことの評価に対して今年度は高い評価を頂きました。この結果に甘んじることなく利用者様、介護者様が在宅生活を安心して過ごして頂けるよう、他職種との連携を密にとり、訪問看護以外のさまざまな情報提供もできるような努めていきます。また、より質の高い看護が提供できるよう今後も事業所内外の研修の充実等セッションとしての研鑽に努めます。

## 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23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23	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		2.2	11
イ ○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること		2.2	11
ウ ○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		2.2	11
エ ○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		8.9	5
オ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.4	10
カ ○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		6.7	8
キ ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		7.8	6
ク ○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること		7.8	6
ケ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	13.3	2
コ ○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること	■	6.7	8
サ ○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
シ ○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	12.2	3
ス ○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	■	15.6	1

平成21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
2361490028	南医療生活協同組合ありまつ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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.7	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	3	2.6	2.8	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.7	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.5	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.6	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	3	2.7	2.8	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	3	2.6	2.5	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	3	2.8	2.7	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	2	2.5	2.6	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	2	2.5	2.6	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	2	2.4	2.3	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	3	2.6	2.6	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	2.6	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.8	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	2	2.7	2.7	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いませんか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体の状態・精神の状態や生活環境は良くなったとお感ですか	2	2.2	2.5	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.5	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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。

利用者様の個別性に合わせた計画を立て、計画の共有をすることに重点をおいて対応をし、看護の内容や質を上げることを目標としてきました。計画の共有はできたものの、質の向上にまで結びついておらず、努力不足と感じております。病気や身体の状態の説明や情報提供が評価が低かったため、今後も学習を積み重ねて利用者様の希望にそえる看護を心がけていきます。また気になることがありましたら遠慮なくお申し出下さい。

## 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23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		1.1	13
イ	○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること		4.3	10
ウ	○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		4.3	10
エ	○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		6.4	8
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.2	12
カ	○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	■	6.4	8
キ	○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと	■	7.4	6
ク	○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.5	5
ケ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		10.6	4
コ	○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること		13.8	2
サ	○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	■	7.4	6
シ	○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること		11.7	3
ス	○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21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
2361490036	南医療生活協同組合訪問看護ステーションももやま

1. 事業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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

設問内容	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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.8	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.1	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	3	2.6	2.6	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.7	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.6	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.6	2.8	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.6	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	2	2.7	2.8	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	3	2.6	2.6	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	3	2.8	2.6	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	2	2.5	2.5	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	2	2.5	2.4	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	2	2.4	2.1	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	2	2.6	2.6	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	2.6	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.8	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.6	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体の状態・精神の状態や生活環境は良くなったとお感じですか	2	2.2	2.3	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.3	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	89.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	72%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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。

満足度の低かった項目苦情窓口受付の説明については、説明文書を、利用者用ファイルの表紙に貼付する等の工夫を検討します。訪問看護の内容や提供時間の適正については、訪問看護師によって、手順の違い、技術の違いなどがあってはならないかと思われますので担当看護師以外の看護師が訪問する場合は、引継ぎを徹底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23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		1.3	12
イ	○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること		0	13
ウ	○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	11
エ	○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	9
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.9	6
カ	○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		5.3	9
キ	○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと	■	10.5	4
ク	○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること	■	9.2	5
ケ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		11.8	3
コ	○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること	■	6.6	8
サ	○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	2
シ	○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	7.9	6
ス	○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	■	15.8	1



平成21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.9	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.4	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	3	2.6	2.8	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	3	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.6	3	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.8	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	3	2.7	2.8	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	3	2.6	2.7	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	3	2.8	2.8	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	3	2.5	2.8	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	3	2.5	2.7	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	3	2.4	2.4	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	3	2.6	2.9	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	3	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.9	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神の状態や生活環境は良くなったとお感ですか	3	2.2	2.7	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	3	2.2	2.7	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	27	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	84.4%	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	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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、ユーザー評価していただきありがとうございます。今回のユーザー評価において、緊急時対応、訪問日以外の対応、症状変化時の主治医との対応には好評いただきありがとうございます。利用者様に質の高いケアができる様、今回の評価で満足せず、スタッフの研修を密にしていきます。又利用者様に対してさまざまな情報提供が、今まで以上にできる様に努めたいと思います。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		0	11
イ	○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること	■	0	11
ウ	○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	11
エ	○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		9.4	5
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.3	7
カ	○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	■	4.7	10
キ	○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		15.6	2
ク	○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること		6.3	7
ケ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	17.2	1
コ	○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること		10.9	4
サ	○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	7
シ	○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること		7.8	6
ス	○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	■	15.6	2

平成21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.9	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.2	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	2	2.6	2.9	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	3	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.6	3	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.9	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	3	2.7	3	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	2	2.6	2.9	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	3	2.8	3	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	2	2.5	2.5	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	3	2.5	2.5	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	3	2.4	2.5	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	2	2.6	2.9	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	3	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.9	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.8	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思えますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神の状態や生活環境は良くなったとお感じですか	2	2.2	2.5	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思えますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.5	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

<p>93%の高い回収率、全体より低い点数は二項目という概ね良い評価を頂いた事をうれしく思います。苦情の申し立て窓口についての説明が不十分という結果については、重要事項説明書での最後の説明で、通り一辺の説明になっていた事を反省し、項目をわかりやすく太字にし強調した説明を行ってまいります。</p> <p>訪問時には、今後起こり得る状態、対応の仕方など、訪問のない日に困らない様、計画的な看護、助言を行うよう努めてまいります。</p>
--

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23	事業者	利用者%	利用者順位
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最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		0	13
イ ○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること	■	3.1	11
ウ ○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	11
エ ○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		12.2	1
オ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.1	10
カ ○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		7.1	8
キ ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		5.1	9
ク ○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること		10.2	4
ケ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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	4
コ ○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること	■	10.2	4
サ ○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	■	10.2	4
シ ○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること		12.2	1
ス ○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	■	12.2	1

平成21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.6	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.7	1.8	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	2	2.6	2.6	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.6	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.5	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.6	3	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.6	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.5	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	3	2.7	2.8	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	2	2.6	2.6	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	2	2.8	2.5	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	2	2.5	2.3	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	2	2.5	1.9	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	2	2.4	2	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	3	2.6	2.6	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.7	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	2	2.7	2.6	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思えますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神の状況や生活環境は良くなったとお感じますか	2	2.2	2.3	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思えますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.3	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から訪問看護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

安心、安定した在宅生活を送る事が出来る様に支援していきます。個々のニーズに対応し、看護の視点から援助していき、身体面・精神面のサポートはもちろんのこと、今まで以上に利用者様と家族様の信頼関係を深め、不安や疑問を明確にし、丁寧かつ迅速な対応をしていきたいと思っております。また、24時間体制の充実も今まで以上に図り、利用者様の緊急事態に対し、十分な対応をしていきたいと考えています。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		4	10
イ ○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること		4	10
ウ ○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	13
エ ○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	7
オ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6	7
カ ○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	10
キ ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		7	6
ク ○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5	9
ケ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携・調整がとれていること	■	13	2
コ ○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること	■	10	4
サ ○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
シ ○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること		10	4
ス ○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	1

平成21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.8	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.7	2.7	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	2	2.6	2.9	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	3	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.7	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	2	2.7	2.8	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	2	2.6	2.6	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	2	2.8	2.8	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	2	2.5	2.7	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	2	2.5	2.8	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	2	2.4	2.3	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	2	2.6	2.9	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.9	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.8	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神の状態や生活環境は良くなったとお感じですか	2	2.2	2.8	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から訪問看護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	16.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	85%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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。

訪問看護以外の情報提供について、本人やご家族に行なえるよう徹底していきます。  
看護師の知識・技術の向上に向け、事業所内での研修・外部研修へ参加し研鑽に努めます。

## 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23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23	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		0	12
イ ○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること		9.1	4
ウ ○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
エ ○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
オ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.6	10
カ ○個人情報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		7.3	7
キ ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		5.5	9
ク ○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること		3.6	10
ケ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	9.1	4
コ ○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること	■	12.7	3
サ ○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	■	16.4	1
シ ○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	9.1	4
ス ○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21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
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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.7	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	2	2.6	2.8	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.6	3	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.7	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	2	2.7	2.9	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	3	2.6	2.6	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	3	2.8	2.9	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	3	2.5	2.5	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	3	2.5	2.6	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	3	2.4	2.5	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	2	2.6	3	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	3	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.7	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.8	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神の状態や生活環境は良くなったとお感じですか	2	2.2	2.6	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.6	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

訪問看護サービスを利用する際に、契約書や重要事項説明書についてわかりやすい説明をする努力を続けていきます。看護の知識の習得や技術の向上に努め、利用者様・ご家族のみなさまが安心して、療養生活が送れるような十分なサービスの提供をめざしていきます。また、主治医、ケアマネジャー等と十分に連携をとり、素早い対応をしていきます。病気の予防・感染の予防方法等にも配慮し、今まで以上に信頼されるサービスを提供できるように、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23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23	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		2.5	11
イ ○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること		1.7	13
ウ ○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		2.5	11
エ ○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		7.6	7
オ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.2	10
カ ○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	8
キ ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		5.1	9
ク ○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること		9.3	5
ケ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	9.3	5
コ ○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること	■	10.2	3
サ ○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	■	10.2	3
シ ○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	14.4	2
ス ○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21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.8	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.3	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	3	2.6	2.8	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.6	2.8	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.8	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	3	2.7	2.9	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	3	2.8	2.8	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	3	2.5	2.5	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	3	2.5	2.1	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	3	2.4	2.1	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	3	2.6	2.8	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	2.7	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.9	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.8	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思えますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神状態や生活環境は良くなったとお感じですか	2	2.2	2.3	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思えますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.3	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	69.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ユーザー様より頂きました感謝のお言葉や良い点は今後も継続ができますように努力してまいります。また申し出やご要望につきましては、今後のサービスの検討課題とさせて頂きまして改善目標を持って取り組んでまいります。評価の低い項目におきましても即座に対応できますようにスタッフ間の情報を共有してまいります。ありがとうございました。今後共、宜しく願い申し上げます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		0.8	12
イ	○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること		5	8
ウ	○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	12
エ	○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		4.2	11
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5	8
カ	○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		5	8
キ	○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		8.4	6
ク	○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること		7.6	7
ケ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	14.3	2
コ	○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること	■	10.9	4
サ	○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	■	12.6	3
シ	○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	10.1	5
ス	○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	■	15.1	1

平成21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.9	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.3	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	2	2.6	2.8	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.9	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	3	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	3	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.6	2.9	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.9	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	2	2.7	3	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	2	2.6	2.7	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	2	2.8	2.8	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	2	2.5	2.8	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	2	2.5	2.4	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	2	2.4	2.4	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	2	2.6	3	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.9	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	2	2.7	2.9	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思えますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神の状況や生活環境は良くなったとお感じですか	2	2.2	2.8	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思えますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	16	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	87.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

積極的に外部研修会に参加し、学びをスタッフ間で共有し、実際のケアにもフィードバックしサービスの質の向上を図ってきました。⑫⑬⑭の評価が低く、病状についてのご説明や、病態の変化をふまえた上でのケアや助言が不十分だった事がわかりました。特に今年は、新型インフルエンザの脅威にさらされ、ご利用者様・ご家族様にはいつも以上に強い不安を感じておられたにも関わらず、ケアがいたらしく深く反省しております。今後は、初心に立ち返り『安心・安全・安楽』を第一に掲げ、より良い看護の提供に努めます。

## 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23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		0	12
イ	○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること		1.9	10
ウ	○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
エ	○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	7
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		1.9	10
カ	○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	7
キ	○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		5.7	7
ク	○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること		7.5	6
ケ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
コ	○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること	■	13.2	3
サ	○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	5
シ	○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	13.2	3
ス	○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

平成21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
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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.8	2.8
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか ●苦情受付窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.4
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.6
問4 ○訪問看護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか	3	2.6	2.9	2.8
問5 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.9
問6 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.7	2.9
問7 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.8
問8 ○看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか ●看護師は、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.6	2.9	2.9
問9 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	3	2.8
問10 ○看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか ●看護師の看護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.9	2.8
問11 ○看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか ●看護師に気軽に相談ができますか	3	2.7	2.9	2.9
問12 ○看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問13 ○看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して、必要な配慮をしていますか ●看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか	3	2.8	2.9	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	3	2.5	2.8	2.6
問15 ○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していますか ●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教えてくれますか	3	2.5	2.8	2.5
問16 ○訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか ●看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか	3	2.4	2.5	2.4
問17 ○サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか ●訪問看護の内容や提供時間は、説明された計画（訪問看護計画）のとおり適正に行われていますか	3	2.6	2.9	2.8

問18	○曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか ●看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.8
問19	○病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなど、すばやく対応してくれますか	3	2.9	2.8	2.8
問20	○ケアマネジャーと連携がとれていますか ●看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.8	2.8
問21	○訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●訪問看護を利用することで、ご本人の身体状況・精神の状態や生活環境は良くなったとお感じですか	3	2.2	2.4	2.5
問22	○利用者は、訪問看護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問看護サービス全般について、満足していますか	3	2.2	2.4	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	29.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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。

苦情受付窓口や個人情報について、少しずつ良い評価をいただけていると感じましたが、まだ十分ではないと反省をしました。わかりやすい説明を今まで以上に心がけていきます。利用者様・御家族様に満足していただける様、看護技術等の向上に研修を重ねると共に安心して療養していただける様関係機関との連携や迅速な対応に努めていきます。

## 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23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれていること		1.1	13
イ	○感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること ●感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること	■	3.4	11
ウ	○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		2.2	12
エ	○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		7.9	7
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.5	10
カ	○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	■	6.7	9
キ	○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと	■	9	4
ク	○不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること		9	4
ケ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		12.4	2
コ	○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること		7.9	7
サ	○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	4
シ	○看護師がよく相談にのること ●看護師がよく相談にのってくれること		14.6	1
ス	○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	■	12.4	2