

平成22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	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	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	2.8	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	2.5	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	2.7	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	3.0	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	2.5	3.0	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	2.3	3.0	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	2.1	2.9	2.7
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	2.6	3.0	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	2.5	3.0	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	2.6	2.9	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気にかかけ、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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	2.9	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	3.0	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	3	2.1	2.7	2.6
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	2.1	2.7	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	23.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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、より一層ご利用者様ならびに介護者の方に安心、信頼を持っていただける様努力を続けていきます。緊急時には、かかりつけ医、病院と速やかに連絡をとり対応します。また看護師は、感染を予防する方法について説明し、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も説明する様心がけていきます。契約書や重要事項などわかりやすく説明し、個人情報同意なしに外部に話さないことを説明し、ご理解を得ます。看護の知識、技術向上の為、積極的に外部研修に参加し、事務所においては引き続き定期的に勉強会を開催します。

## 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	■	2.0	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		6.9	6
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		2.0	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		5.9	8
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.0	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		3.0	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		6.9	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	■	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	■	10.9	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		11.9	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	■	9.9	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		13.9	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	■	17.8	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360190025	訪問看護ステーションたんぽぽ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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	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	2.8	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	2.5	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	2.7	3.0	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	3.0	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	2.5	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	2.3	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	2.1	2.6	2.7
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	2.6	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	2.5	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	2.6	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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	2.9	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	2.9	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	2.7	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じですか	2	2.1	2.6	2.6
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	2.1	2.6	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

<p>貴重なご意見を頂き有難うございました。「急なサービスの変更、不満や苦情への対応」「訪問看護全体としての満足度」では高い評価を頂きました。一方、改善項目である「契約時の苦情受付窓口の説明、個人情報の取扱い」については、チェックリストを作成し、契約時の説明にとどまらず、利用者・家族の理解が得られたかを確認できるよう計画的に実践できる仕組みにかえます。また、「地域の社会資源の活用等さまざまな情報が提供できるよう所内学習会の年間計画を見直し、新人教育に取り組みます。「感染予防・接遇」に関して、月間目標を掲げ事業所全体として、サービスの質の向上に取り組みます。</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		2.1	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		5.3	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		3.2	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		6.3	7
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.3	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		4.2	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	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	■	5.3	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		11.6	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	■	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	■	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	■	10.5	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	■	14.7	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360190041	訪問看護ステーションちよだ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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	2.4	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	2.8	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	2.5	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	2.7	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	2.5	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	2.5	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	2.3	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	2.1	2.6	2.7
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	2.6	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	2.5	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	2.6	2.7	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気にかかけ、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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	2.5	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	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感じていませんか	2	2.1	2.6	2.6
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	2.1	2.6	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	96.2 %	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	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	68.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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。私達訪問看護師が関わることで少しでも皆様のお役に立てることを実感しました。平成22年度は、看護師全員が研修や勉強会に出て看護の質の向上にむけ努力をして参りました。しかし、一部の利用者様には私達のいたらなさで不愉快な思いを与えてしまい、本当に申し訳なく思っております。今回の結果から反省すべき点について、しっかり受けとめ改善して行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		2.4	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	■	1.2	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		1.2	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	■	4.9	8
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.4	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	■	3.7	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		8.5	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		6.1	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絡・調整がとれていること		11.0	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	■	14.6	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		13.4	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		12.2	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	■	18.3	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360190082	訪問看護ステーション「トント」

1. 事業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	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	2.8	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	2.5	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	2.7	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	3.0	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	3.0	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	2.5	3.0	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	2.3	3.0	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	2.1	2.9	2.7
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	2.6	3.0	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	2.5	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	2.6	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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	3	2.1	2.6	2.6
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	2.1	2.6	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	71.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

問2の苦情受け付け窓口の説明についての評価が低かったため今後わかりやすい説明をするよう気をつけたいと思います。他はおおむね良い評価をいただき、訪問看護サービスを受けたことで相談を身近にできるようになったとのうれしい言葉もいただきました。大変感謝しています。この気持ちを忘れないよう、いっそう努力していきたいと思います。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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		2.8	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		3.7	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		0.0	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	■	7.5	6
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		1.9	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		2.8	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		7.5	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	■	7.5	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		8.4	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		14.0	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	■	11.2	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	■	14.0	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	■	18.7	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360190116	てっく訪問看護ステーション

1. 事業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	2.8	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	2.5	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	2.7	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	3.0	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	2.5	3.0	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	2.3	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	2.1	2.7	2.7
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	2.6	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	2.5	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	2.6	2.8	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気にかけて、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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	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	3.0	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感じていませんか	2	2.1	2.5	2.6
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	2.1	2.5	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	24.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

利用者様から重要視されている点について、看護師に信頼が持て、よく話を聞いてもらえ、接遇もしっかりしていることが大切だとわかりました。医療職としての専門的な知識ももちろん必要ですが、お家にお邪魔する立場として身だしなみや会話のしやすさも勉強していこうと思いました。これを含めて23年度の研修計画を考え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		1.0	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		5.9	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		1.0	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	■	10.8	4
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.8	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		3.9	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		11.8	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	■	6.9	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	■	9.8	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		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	■	7.8	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		11.8	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	■	13.7	1

平成22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	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	2.8	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	2.5	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	2.7	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	2.5	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	2.3	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	2.1	2.8	2.7
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	2.6	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	2.5	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	2.6	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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	2.7	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	2.9	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感じていませんか	2	2.1	2.6	2.6
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	2.1	2.6	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	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。

お忙しい中、ご利用者様、ご家族様より貴重なご意見を頂き大変ありがとうございました。契約時の説明に関しては、特に苦情受付窓口の説明や個人情報の取り扱いについて利用者様にわかりやすく、ていねいに説明する様努めて参ります。更に質の高いサービスを提供できるようスタッフ一同、看護の知識の習得・技術の向上に努めると共に訪問看護サービス以外の情報提供できる様努力していきます。ご利用者様が安心して療養生活を送る事ができる様主治医や関係機関との連携を密にとり、緊急時や病状の変化などに対応できる様に努めていきたいと思ひます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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		1.8	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	■	6.4	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		1.8	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		10.0	4
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.4	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		1.8	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	■	10.9	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		7.3	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		13.6	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	■	9.1	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	■	9.1	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		9.1	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	■	12.7	2

平成22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
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	3.0	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	2.8	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	2.5	3.0	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	2.7	3.0	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	3.0	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	3.0	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	2.5	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	2.3	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	2.1	2.8	2.7
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	2.6	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	2.5	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	2.6	2.8	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気にかけて、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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	3	2.8	3.0	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	2.9	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感じていませんか	2	2.1	2.5	2.6
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	2.1	2.5	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	21	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	80.8 %	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	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	61.9 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

この1年は、昨年度点数が低かった評価項目に着目し、どのようにしたら患者様やご家族の皆様の満足度が充足するかという事に尽力しステーションの取り組みの1つとして行わせていただきました。結果、評価の上がった事を有難くうけとめ今後もより一層のサービスの向上と継続に努めてまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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		3.4	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		1.7	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		0.0	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		13.8	2
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.2	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		5.2	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		6.9	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	■	12.1	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	■	6.9	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	■	10.3	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	■	8.6	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	■	17.2	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360390013	愛生訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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	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	2.8	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	2.5	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	2.7	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	2.5	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	2.3	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	2.1	2.8	2.7
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	2.6	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	2.5	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	2.6	2.7	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気にかけて、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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	2.8	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	3.0	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	2.9	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・精神状態や生活環境は良くなったと感じていませんか	2	2.1	2.4	2.6
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	2.1	2.4	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	82.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	58.6 %	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。

利用者様、ご家族の方のご協力ありがとうございました。今回のユーザー評価の結果をふまえて、訪問看護を利用する事で、ご本人の身体状況、精神状態や生活環境が良くなったと感じる事ができる様、全員でレベルアップをはかりたいと思います。また契約時や訪問時の説明や対応を充分にすると共に、利用者様、ご家族様の意見や要望を出しやすくする方法を検討しています。

## 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		2.5	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		1.3	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		7.6	8
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.9	6
カ	○個人情報絶対外に外にもらさないこと ●個人情報絶対外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		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	■	8.9	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	■	11.4	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	■	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	■	10.1	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	■	11.4	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		15.2	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360390021	北医療生協訪問看護ステーション

1. 事業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	2.4	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	2.8	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	2.5	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	2.7	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	2.4	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	2.5	2.7	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	2.3	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	2.1	2.6	2.7
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	2.6	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	2.5	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	2.6	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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	2.9	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	2.1	2.3	2.6
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	2.1	2.3	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

<p>当事業所では、今年度大幅な職員異動があり利用者様やご家族様大変ご迷惑をおかけしますとともに、皆様のご協力に大変感謝しております。今回のご意見を生かし、今後契約時のわかりやすい説明や幅広い介護に関する情報発信などに心がけていきます。また訪問日以外も安心して過ごして頂けますよう、予測される事態の説明対応について職員が同じレベルでサービス提供できるよう学習強化に努めます。尚、緊急時につきましては当番職員の居場所から、できる限り努力して伺わせて頂いておりますが 更に検討させて頂き、サービスの向上に努めていきます。</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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		1.8	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	■	3.7	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		1.8	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		1.8	11
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.4	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	■	3.7	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		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		12.8	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		7.3	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	■	12.8	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	■	12.8	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		10.1	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22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	2.8	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	2.5	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	2.7	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	2.5	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	2	2.5	3.0	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	2.3	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	2.1	2.7	2.7
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	2.6	3.0	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	2.5	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	2.6	2.8	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気にかけて、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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	2.9	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	2.1	2.5	2.6
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	2.1	2.5	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	24.4 %	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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

利用者の皆様には、あたたかい言葉を頂き感謝致します。今回苦情受付窓口の説明、個人情報の取り扱いなどの説明があるかについての評価が前回より低くなってしまったことについて、今後は契約時の説明だけでなく、その都度利用者の皆様に声をかけていき、安心してサービスを受けて頂けるようにしていきたいと思えます。又訪問看護サービス以外の情報についても、ご利用者様、ご家族の思いを受け止め、多職種とも連携しながら提供していくように努めていきます。そしてご利用者様の心身の状態や生活環境が良くなり、その人らしい在宅生活ができるよう支援していきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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		1.8	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		3.6	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	8
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		4.5	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	■	10.9	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		10.0	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	■	9.1	6
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	■	10.0	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	■	13.6	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	■	14.5	1

平成22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
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	2.8	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	2.8	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	2.5	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	2.7	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	2	2.5	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	2.3	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	2.1	2.7	2.7
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	2.6	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	2.5	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	2.6	2.8	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気にかけて、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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	2.8	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感じていませんか	2	2.1	2.6	2.6
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	2.1	2.6	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	73.5 %	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	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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		2.4	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	■	7.1	7
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		4.8	9
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.5	4
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		4.8	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		13.1	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		7.1	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絡・調整がとれていること	■	15.5	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		10.7	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	■	9.5	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	■	4.8	9
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	■	8.3	6

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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	3.0	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	2.8	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	2.5	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	2.7	3.0	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	2.8	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	2.5	3.0	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	2.3	3.0	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	2.1	2.9	2.7
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	2.6	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	2.5	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	2.6	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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	2.8	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じですか	2	2.1	2.7	2.6
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	2.1	2.7	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	37.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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して頂けるよう訪問日だけでなく、訪問のない日の状態も考慮し予測や予防の観点から看護の提供・分かりやすい説明や助言をしていきたいと思えます。看護の知識や技術の向上を目指し、各自が目標を持って、積極的に研修会や参加するなど、より一層の努力をしていきたいと思えます。サービス提供日に関しても利用者様の状態に応じて曜日や時間に関わらず可能な範囲での訪問対応を検討していきたいと思えます。また利用者様・ご家族様から頂くサービスへのご要望やご不満に対して、迅速・丁寧に対応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		4.5	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		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		1.8	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		7.1	7
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.3	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		5.4	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		2.7	12
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		9.8	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	■	13.4	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	■	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	■	8.9	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	■	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	■	16.1	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360590018	珪山会大門訪問看護ステーション

1. 事業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	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	2.8	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	2.5	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	2.7	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	3.0	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	2.5	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	2.3	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	2.1	2.7	2.7
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	2.6	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	2.5	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	2.6	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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	1	2.8	2.4	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	2.5	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	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	2.1	2.5	2.6
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	2.1	2.5	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

利用者様・ご家族様から昨年より満足度の高い評価を頂き、大変嬉しい思いです。利用者様・ご家族様との満足度の相違があることに、心をこめた対応をしていきたいと思えます。評価の低かった緊急対応については、24時間体制を行っていない為、ご理解して頂けるよう十分な説明をし、出来る限りの対応を心がけてまいります。回収率が、80%であった為、配布時にアンケートのご協力を得られるように声かけをして、今後、多数の利用者様・ご家族様より満足していただけるように、スタッフ一同、サービスの質の向上に努めてまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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		2.8	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		4.6	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		6.4	7
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		3.7	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		2.8	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	■	8.3	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	■	15.6	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	6
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	■	11.0	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	■	14.7	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	■	14.7	2

平成22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	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	2.8	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	2.5	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	2.7	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	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	2.5	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	2.3	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	2.1	2.9	2.7
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	2.6	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	2.5	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	2.6	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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	2.7	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	2.9	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	2.7	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、ご本人の身体の状態・精神の状態や生活環境は良くなったと感じますか	2	2.1	2.5	2.6
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	2.1	2.5	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	17.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

私共、訪問看護ステーションは、自宅で療養されている利用者様を中心として、介護をされているご家族様にも良質な看護を提供できるよう日々努力を重ね、日頃より丁寧な説明等にも心がけております。しかし、利用者様への説明不足の点で、ご不満との評価をいただいた点を反省し、今後は、すべての方々に、ご満足いただけるサービスを心がけてまいります。利用者様、ご家族の皆様へ、今以上ご満足いただけるよう、主治医の先生方と地域の事業所との連携を図り、充実した地域医療の提供に貢献できるよう努力させていただきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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		4.2	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		2.1	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		6.3	8
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	■	10.5	2
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.3	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		9.5	4
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		6.3	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	■	8.4	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		4.2	11
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	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		7.4	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	■	16.8	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360590034	ますこ訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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	2.7	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	2.8	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	2.5	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	2.7	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	2.5	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	2.3	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	2.1	2.8	2.7
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	2.6	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	2.5	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	2.6	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	2.4	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	2.4	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	1	2.3	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	2.9	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	1	2.1	2.7	2.6
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	1	2.1	2.7	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	60.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

全体評価は、説明部分がやや低く、緊急時対応が高く評価されていました。利用者の方々は、独居、日中独居、老々介護の方と、生活環境は様々ですが、「住み慣れた家で安心して暮らしたい」との想いは同じだと思います。時間問わず、電話や臨時訪問を行って来た評価をいただき嬉しく思います。「訪問看護サービスを利用する上で大切と思うこと」に関しては、看護師の質や能力は勿論のこと、主治医やケアマネジャーとの連携を望まれていることを再確認しました。また、利用者から多くの意見や感想をいただき大変嬉しく思いました。今後とも信頼される関係作りを大切に、日々の訪問を重ねて行きたいと思っています。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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		2.1	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		5.3	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	■	6.3	8
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.3	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		6.3	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		9.5	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		7.4	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	■	9.5	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	■	12.6	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		12.6	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	■	8.4	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	■	13.7	1

平成22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
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		
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	2.0	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	2.8	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	2.5	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	2.7	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	3.0	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	2.5	3.0	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	2.3	3.0	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	2.1	2.7	2.7
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	2.6	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	2.5	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	2.6	2.9	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気にかけて、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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	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	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	2.1	2.6	2.6
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	2.1	2.6	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	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。

<p>自己評価とは、やや違った結果の部分があり、患者様側の思いに気付くことができ良かったと思います。中でも、苦情の申し立て窓口があることについてわかりやすく説明するという項目では、患者様の認識が薄くなっている事がわかりました。しっかり把握してもらうため契約時に説明する以外にも、その部分を強調する何らかの手段を考えていこうと思います。患者様からのいろいろな感謝のお言葉をいただき、とても嬉しく思いました。評価の良かった所は今後も継続し、よりサービスの向上を目指してがんばっていこうと思います。</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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		4.5	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		3.4	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		1.1	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		9.1	5
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	■	6.8	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		9.1	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	■	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	■	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		3.4	11
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	■	5.7	8
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		13.6	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	■	14.8	1

平成22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
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		
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	2	2.8	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	2.5	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	2.7	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	2	2.5	3.0	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	2.3	3.0	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	2.1	2.9	2.7
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	2.6	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	2.5	3.0	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	2.6	3.0	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気にかけて、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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	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、ご本人の身体の状態・精神の状態や生活環境は良くなったと感じますか	2	2.1	2.9	2.6
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	2.1	2.9	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	35.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

<p>利用者様・家族が安心して療養生活が送れるように、スタッフ全員が適切な助言・対応ができるよう 知識を深めていけるような体制を整えていきます。また、言葉づかいや態度などの接遇に対しても力を入れていきたいと思っています。</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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	■	6.5	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		1.9	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		7.4	7
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.6	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		2.8	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	■	10.2	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	■	5.6	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		8.3	6
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		13.0	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	■	19.4	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

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

1. 事業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	2.4	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	2.8	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	2.5	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	2.7	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	2.7	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	2.5	3.0	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	2.3	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	2.1	2.9	2.7
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	2.6	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	2.5	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	2.6	2.9	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気にかけて、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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	2.8	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	2.9	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	2.1	2.8	2.6
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	2.1	2.8	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

<p>日々の訪問時、常にわかりやすい説明に心がけ利用者様の不安緩和につながるよう努力していますが、まだまだ不十分な面もあり、契約時や日々のケアについての助言、身体の状態についての説明など、今後もわかりやすい説明に努め、安心して訪問看護を利用していただけるようにつなげていきたいと思えます。</p> <p>また、主治医やケアマネジャーとの連携を図り、安心して療養生活が送れるよう、迅速・ていねいな対応を心がけてまいります。</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	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		0.0	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		4.7	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		2.3	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		7.8	6
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	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		3.9	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		8.6	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		7.8	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	■	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	■	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	■	5.5	8
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	■	14.1	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	■	18.0	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360690073	エデン訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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	2.3	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	2.8	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	2.5	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	2.7	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	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	2.5	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	2.3	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	2.1	2.8	2.7
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	2.6	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	2.5	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	2.6	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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	2.7	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	2.9	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	2	2.1	2.6	2.6
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	2.1	2.6	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	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。

問2 苦情受付窓口について説明がありますか？利用者本人は3.0。同居の家族2.0。別居の家族1.0と別居のご家族に説明が不足していたようです。契約時にご説明させていただき、書面にも記載していますが、視覚的にもわかりやすく記載していきたいと思います。また、同居のご家族とは密にお話できますが、別居のご家族様は何かと、連絡のやりとりが不足してしまいます。気軽にご質問いただけるように、1ヶ月に1度、請求書や報告書を送らせていただいた際に、お問い合わせ欄を作成し記入していただきたいと思います。
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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		1.9	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		3.8	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		1.0	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		5.7	8
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		7.6	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		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	■	8.6	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	■	7.6	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		12.4	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	■	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	■	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	■	16.2	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360790014	か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		
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	2.6	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	2.8	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	2.5	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	2.7	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	2	2.5	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	2.3	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	2.1	2.7	2.7
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	2.6	3.0	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	2.5	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	2.6	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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	2.9	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	3.0	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、ご本人の身体状況・精神状態や生活環境は良くなったと感じますか	2	2.1	2.8	2.6
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	2.1	2.8	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

## 3. 事業者のコメント

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

<p>今後も苦情相談窓口についての説明をわかりやすく 実施していきたいと思います。契約時だけではなく くり返し行ってまいります。個人情報についてもその取り扱いには 充分気をつけ又利用者様にも 説明していきます。</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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	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		2.5	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		2.5	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	■	5.8	8
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.0	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		7.5	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	■	6.7	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		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	■	13.3	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	■	12.5	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		12.5	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	■	15.0	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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	2.8	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	2.5	3.0	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	2.7	3.0	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	3.0	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	2.5	3.0	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	2.3	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	2.1	2.8	2.7
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	2.6	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	2.5	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	2.6	2.9	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気にかけて、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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	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	3.0	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	3.0	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感じていませんか	2	2.1	2.8	2.6
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	2.1	2.8	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	32.6 %	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>ユーザー評価の結果より、契約の時に苦情相談の窓口や個人情報の取扱いの説明について、誰にでも理解できるように工夫していきます。また、急なサービス変更や緊急時対応について、すばやく丁寧に対応ができるように事業所体制の整備を検討し質の向上に努めます。必要な時にいつでもサービスを利用して頂けるように病院や在宅医、薬局やケアマネジャー等との連携をさらに強化して、ご利用者様やご家族の方が安心して在宅療養が送れるようにスタッフ一同努力していきます。</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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	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	■	3.9	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		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		11.0	3
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.7	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		3.1	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		7.9	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	■	7.9	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	■	9.4	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	■	7.9	6
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	■	13.4	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		11.0	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		14.2	1

平成22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
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	2.4	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	2.8	2.0	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	2.5	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	2.7	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	2.8	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	2.0	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	2.5	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	2.3	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	2.1	2.6	2.7
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	2.6	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	2.5	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	2.6	2.9	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気にかけて、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	2.4	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	2.4	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	2.3	2.0	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	2.9	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感じますか	2	2.1	2.5	2.6
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	2.1	2.5	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	32.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

ご利用者様及びご家族様より貴重なご意見ご感想を頂きありがとうございますございました。毎年のユーザー評価の結果を事業所内で十分に話し合い引き続きご利用者様に満足して頂けるようサービスの質の向上に取り組んで参りました。今回は契約書やサービス内容の説明で当事業所と利用者様との間に思いの違いが生じていることを痛感致しました。当事業所が説明したつもりでも利用者様に思うように浸透していなかったように感じます。これを機に今後も看護師のスキルアップに取り組むと同時に主治医・サービス事業者と連携を十分に図りご利用者様が安心して在宅生活を送れるようにサービス提供させていただきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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		0.0	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		3.3	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		0.0	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		6.6	8
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		6.6	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		8.2	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	■	9.8	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		9.8	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	■	11.5	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	■	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	■	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	■	13.1	2

平成22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
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。

	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	2.4	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	2.8	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	2.5	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	2.7	3.0	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	2.5	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	2.3	3.0	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	2.1	2.9	2.7
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	2.6	3.0	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	2.5	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	2.6	2.9	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気にかけて、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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	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	3.0	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	2.1	2.8	2.6
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	2.1	2.8	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

ユーザー評価では全体的に良い評価をいただき嬉しく思っております。今年度は新たな看護師を迎え訪問看護を行っております。当ステーションのどの看護師が訪問しても気持ち良く看護を受けていただきたいと考えております。そのため看護師としての知識や技術の教育のみではなく、言葉づかいや態度等の接遇教育にもさらに力を入れていきます。また、制度や社会資源など利用者に関わる上で必要な情報を収集し、利用者が療養生活を安心して継続できるよう支援していきたく思っております。

## 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		4.1	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		2.5	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	■	10.7	4
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.9	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		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		11.5	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		7.4	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	■	9.8	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		7.4	6
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	■	6.6	8
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	■	13.9	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	■	15.6	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360890012	訪問看護ステーション サルビア

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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	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	2	2.8	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	2.5	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	2.7	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	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	2.5	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	2.3	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	2.1	2.6	2.7
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	2.6	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	2.5	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	2.6	2.7	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気にかけて、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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	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	2.5	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	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感じていませんか	2	2.1	2.4	2.6
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	2.1	2.4	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	38.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

ご利用・家族からの貴重なご意見、ご感想を頂き心より感謝しております。苦情受付の説明は今後も折にふれ行うことや感染予防指導についても全てを対象に強化してゆく所存です。また訪問看護技術と細やかな配慮に欠けていた職員があったことは深く反省し、向上のため教育や情報共有を徹底致します。更に訪問以外の様々な情報提供や計画的な助言も多くの皆様が求めていることから、必要と思われる事柄は積極的にお伝えし、緊急時対応の不安の解消にも、日頃から安心できるケアづくりに努めてまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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		2.0	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		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		2.0	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		2.9	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		4.9	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		6.9	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	■	4.9	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	■	9.8	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	■	14.7	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	■	15.7	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	■	10.8	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		15.7	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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	2.8	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	2.5	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	2.7	3.0	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	3.0	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	2.5	3.0	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	2.3	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	2.1	2.9	2.7
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	2.6	3.0	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	2.5	3.0	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	2.6	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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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感じていませんか	2	2.1	2.5	2.6
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	2.1	2.5	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

<p>ご利用様、ご家族様に精神的負担をかけないサービス提供、相談窓口が解りづらい等、いくつかの反省点を確認する事が出来ましたので、改善に向け努力していきます。</p> <p>又、ご利用者様、ご家族様が安心し満足いただけるサービスの提供が出来るよう、介護者様が遠方の場合、利用者様の急変時等の対応や身の回りの家事については、ケアマネジャー等と今以上に連携を取り合い、信頼感の持てるステーションを旨としスタッフ一同努力してまいります。</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	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		2.6	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	■	3.5	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		1.7	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		4.3	10
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.0	7
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		6.1	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		5.2	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		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	■	9.6	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	■	11.3	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	■	13.9	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		12.2	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	■	14.8	1

平成22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
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	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	1.7	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	2	2.8	1.7	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	2.5	3.0	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	2.7	3.0	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	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	2.5	3.0	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	2.3	3.0	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	2.1	2.3	2.7
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	2.6	3.0	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	2.5	3.0	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	2.6	2.7	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気にかけて、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	2.4	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	3	2.4	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	2.3	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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	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感じていませんか	2	2.1	2.3	2.6
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	2.1	2.3	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	5	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	83.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	3	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

「くらし、こころ、からだ」の視点から、ご利用者様、ご家族様の状況を細かに理解した支援が行えるよう、スタッフの専門性向上に努めてまいります。 各スタッフの高い技術習得につながる社内研修の機会を定期的に確保し、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		6.7	3
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		0.0	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		6.7	3
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	3
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		0.0	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		6.7	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	■	6.7	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		20.0	1
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	■	6.7	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	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	■	6.7	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	■	6.7	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	■	20.0	1

平成22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	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	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	2.8	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	2.5	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	2.7	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	3	2.5	3.0	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	2.3	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	2.1	2.9	2.7
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	2.6	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	2.5	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	2.6	2.9	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気にかけて、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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	2.5	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感じていませんか	2	2.1	2.7	2.6
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	2.1	2.7	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	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、主治医をはじめケアマネジャーやヘルパー等、他職種とも連携をとり必要時にタイムリーに対応できる体制を整え、的確な情報提供を行うなど、より質の高い看護をめざします。

## 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		2.2	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		2.9	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		1.4	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	■	9.4	5
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.1	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		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		5.8	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		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	■	12.3	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	■	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		8.0	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	■	14.5	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	■	17.4	1

平成22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	2.9	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	2.8	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	2.5	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	2.7	3.0	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	2.6	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	2.5	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	2.3	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	2.1	2.6	2.7
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	2.6	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	2.5	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	2.6	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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	2.6	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	2.9	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	2.7	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・精神状態や生活環境は良くなったと感じますか	2	2.1	2.6	2.6
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	2.1	2.6	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	24.2 %	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	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	60.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

貴重な御意見有難うございました。御意見の中より、契約時には特に重要な苦情相談の受付窓口や個人情報取り扱いなど解り易く説明を行います。また訪問看護の内容や提供時間、訪問看護計画を適正に行なうよう努力して参ります。利用者様が安心して在宅生活を過ごされますよう、主治医、医療機関、ケアマネジャーとの連携を密にとり、利用者様の訪問看護のニーズにすばやく対応できるように支援体制を整えます。貴重な御意見と感想を真摯に受け止め、今後もいっそう訪問看護の充実に向け、サービス内容の向上を目指して研鑽して行きたいと思っております。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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		0.0	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		5.5	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		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	■	9.6	4
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		9.6	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		5.5	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		12.3	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		6.8	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	■	9.6	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	■	12.3	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	■	15.1	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361090059	訪問看護ステーションとみた

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	2.6	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	2.8	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	2.5	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	2.7	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	2	2.5	2.7	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	2.3	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	2.1	2.6	2.7
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	2.6	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	2.5	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	2.6	2.6	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気にかけて、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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	2.9	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	2.7	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	2.1	2.5	2.6
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	2.1	2.5	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	60.9 %	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	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	64.3 %	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。

利用者の方からは全体的に良い評価を得られ、とてもうれしく思います。利用者の方や家族の方が求める訪問看護師は、医療的なことができることはもちろんですが、訪問看護サービス以外の情報提供をしていただけることを望んでいることがわかりました。今後、地域の情報などもスタッフ間で共有し、質の高いサービスを提供できるよう、頑張りたいと思います。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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		3.1	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	■	6.2	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		0.0	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		4.6	9
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.7	7
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		9.2	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	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	■	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	■	16.9	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	■	13.8	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	■	3.1	10
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	2

平成22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
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	2.6	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	1.7	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	2.8	1.9	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	2.5	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	2.7	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	2.6	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	2.5	2.7	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	2.3	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	2.1	2.4	2.7
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	2.6	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	2.5	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	2.6	2.5	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気にかけて、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	2.4	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	3	2.4	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	2.3	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	2.6	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	2.9	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	3.0	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感じていませんか	2	2.1	2.4	2.6
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	2.1	2.4	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

利用者様や家族も含め快適な在宅生活が送れる様に支援を続ける予定です。制度利用による利用者様や家族様に不利益の無いよう十分な説明を行い理解を得ていく事を再度振り返りました。医療依存度が高くては主治医やその他連携事業所とも連絡をとり合い在宅生活支援を行います。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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	■	2.2	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		2.2	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	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		15.2	2
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		0.0	13
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	■	4.3	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		10.9	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	■	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	■	17.4	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	■	6.5	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		8.7	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		8.7	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		15.2	2

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361090133	グリーンナリー訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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	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	2.5	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	2.8	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	2.5	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	2.7	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	2.5	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	2.3	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	2.1	2.7	2.7
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	2.6	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	2.5	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	2.6	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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	2.6	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	2	2.8	3.0	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	2.7	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、ご本人の身体の状態・精神の状態や生活環境は良くなったと感じますか	2	2.1	2.4	2.6
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	2.1	2.4	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	58.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

<p>温かいコメントをありがとうございました。利用者様との大きな差はありませんでしたが、契約書など書類では、利用者評価が自己を下回るため、今後はわかりやすく説明できるよう努力していきます。利用者様が安心して在宅生活を送れるよう支援するためにも常にスタッフの知識・技術向上を心掛け、社外研修にも積極的に参加して、サービスの向上に努めていきたいと思います。</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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		0.0	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		1.1	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		1.1	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		4.4	9
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	■	8.9	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	■	5.6	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	■	12.2	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		10.0	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		11.1	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	■	12.2	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		12.2	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	■	16.7	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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	2.2	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	2.8	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	2.5	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	2.7	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	2.5	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	2.3	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	2.1	2.6	2.7
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	2.6	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	2.5	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	2.6	2.7	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気にかけて、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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	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	2.8	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	2.1	2.4	2.6
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	2.1	2.4	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

急なサービス変更の際に、不安や苦情を申し出、緊急時の対応について利用者側との違いが大きかった。本人家族から申し出があった場合は対応してきていたが、言葉の問題や留守中の電話の対応などが原因ではないかと思う。訪問時間の確認や変更の依頼等の方法を利用者と再確認する。すべての評価にかかわるが、契約時は、本人や配偶者で済ませサービスを利用されているが、身体状況や生活状況によりキーパソンが変わっている事も原因の一つと思います。際度サービス内容等を確認する、キーパソンが変わったら契約書を確認して頂く事を行っていく。常に不安や不満又は、時間の変更等が依頼しやすい人間関係を心がける。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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	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		1.0	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		2.9	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		5.8	8
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.8	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	■	7.7	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		11.5	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		6.7	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	■	11.5	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		5.8	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	■	11.5	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	■	11.5	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	■	16.3	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361090174	ピース訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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	2.4	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	2	2.8	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	2.5	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	2.7	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	2.5	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	2.3	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	2.1	2.9	2.7
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	2.6	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	2.5	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	2.6	2.8	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気にかけて、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	2.4	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	1	2.4	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	2.3	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	2.9	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	3.0	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感じていませんか	2	2.1	2.8	2.6
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	2.1	2.8	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	67.8 %	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	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	75.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

<p>苦情受付窓口や個人情報の保護についての説明が不十分であることがわかりました。 お客様に伝わるよう、わかりやすい説明の方法を検討し、対応していきます。 訪問看護以外のサービスについて、お客様とご家族の精神的・身体的状況に応じた 情報提供ができるよう、スタッフ一同努めていきます。</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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		1.8	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		4.6	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		1.8	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		9.2	5
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.7	11
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		4.6	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	■	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		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		10.1	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	■	8.3	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	■	9.2	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	■	8.3	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	■	16.5	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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	2.6	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	2.8	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	2.5	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	2.7	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	2.5	3.0	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	2.3	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	2.1	2.7	2.7
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	2.6	3.0	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	2.5	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	2.6	2.9	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気にかけて、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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	2.8	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	2.5	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	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・精神状態や生活環境は良くなったと感じていませんか	2	2.1	2.6	2.6
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	2.1	2.6	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	38.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

ご利用者様、ご家族様から貴重なご意見・ご感想を頂き、大変感謝すると共に今後、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。緊急時の対応をもう少し親身にやって欲しいというご意見があった事、看護師は曜日や時間に関わらず、緊急にも対応してくれますかの点数が平均より低かったことを受けて、今後新規利用者様および、現利用者様やご家族様には、緊急時の対応に再説明を行い、期待に添えるよう努力していきたいと思っております。また主治医やケアマネジャーと十分な連絡・調整をとりながら、幅広い知識をもって情報提供ができて安心して在宅生活を送って頂けるよう努力していきたいと思っております。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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	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	■	2.9	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		4.3	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		10.0	3
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.7	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	■	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		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	■	7.1	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		5.7	9
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		7.9	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		10.0	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	■	13.6	2

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361290014	訪問看護ステーションさくら

1. 事業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	3	2.8	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	2.5	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	2.7	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	2.5	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	2.3	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	2.1	2.7	2.7
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	2.6	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	2.5	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	2.6	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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	2.8	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	2.6	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	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	2.1	2.6	2.6
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	2.1	2.6	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	28.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見・感謝の言葉を頂き職員一同嬉しくやりがいを感じることができました。有難うございました。「契約書・重要事項説明」「苦情受付窓口」「個人情報の取扱い」に関しては、チェックリストを活用し1年間業務改善に取り組んだ結果、概ね平均点を頂くことができました。これからも継続していきます。「訪問看護以外のさまざまな情報提供」「医師との連携」については、サービス提供後に事務所からケアマネジャーや医師に連絡することが多くありました。利用者・家族の方にも理解して頂くよう、ご自宅からの担当者への連絡や訪問看護記録のご自宅保管など、「見える連携」について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	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	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		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		0.0	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		6.5	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		4.6	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		8.3	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	■	7.4	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		12.0	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	■	13.0	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	■	10.2	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	■	10.2	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	■	15.7	1

平成22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		
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	2.4	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	2.8	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	2.5	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	2.7	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	3	2.5	3.0	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	2.3	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	2.1	2.8	2.7
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	2.6	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	2.5	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	2.6	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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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・精神状態や生活環境は良くなったと感じていませんか	2	2.1	2.7	2.6
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	2.1	2.7	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	18.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	82.8 %	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。

事業者自己評価・ユーザー様の結果では、苦情の相談窓口についてや、訪問看護以外のさまざまな情報提供についての説明が不足しているように感じています。今後は、さらにわかりやすい説明を心がけてまいります。また特に、当ステーションでは、在宅ターミナルケアに力を入れております。ご利用様がどのような状況となられましても、安心して在宅療養を続けていただくためには、さらに看護の知識・技術の研鑽に努めてまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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		3.7	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		2.8	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		6.4	7
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.6	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		2.8	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		6.4	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	■	9.2	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		11.9	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	■	11.0	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、病院と十分な連絡がとれていること	■	11.0	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	■	19.3	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

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

1. 事業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	3.0	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	2.8	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	2.5	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	2.7	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	2.5	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	2.3	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	2.1	2.7	2.7
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	2.6	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	2.5	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	2.6	2.9	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気にかけて、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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	2.8	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	2.8	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せんか	2	2.1	2.4	2.6
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	2.1	2.4	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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。

今年度もご協力ありがとうございました。昨年度の評価では契約時の説明不足等についてご指摘がありましたが今年度は一定の評価をいただき改善できた点ではとっております。しかし実際の訪問看護の現場では訪問看護以外のサービスについての情報提供が不足していたり、訪問看護利用での満足度が低かった点などご指摘がありました。今回の評価をふまえ今後は利用者様、ご家族の方が安心して在宅での療養生活が継続できるように、傾聴し、観察の視野を広めて援助していきたいです。そのためにも看護師としての力量を高め、日々学習を重ね、知識、技術向上に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	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		0.0	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		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		6.5	7
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		3.2	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	■	7.5	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		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	■	15.1	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	■	15.1	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	■	11.8	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		9.7	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	■	10.8	4

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361290063	大同訪問看護ステーション

1. 事業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	2.6	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	2.8	3.0	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	2.5	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	2.7	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	3	2.5	3.0	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	2.3	3.0	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	2.1	2.8	2.7
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	2.6	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	2.5	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	2.6	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	2.4	2.9	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	2.1	2.6	2.6
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	2.1	2.6	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

<p>当ステーションでは、感染予防・生活支援情報の提供に努め、訪問のない日も予測した対応が出来る様、スタッフ一丸で取り組んで来ました。この事が御利用者様・御家族様に良い評価を頂いた事をうれしく思います。</p> <p>今後は、契約やサービス内容のわかりやすい説明に努め、訪問看護を利用する事で本人の状態や生活状態が良くなったと実感して頂ける様取り組んでいきます。介護される方の負担を少しでも軽減できる様に、情報提供を継続すると共に、接遇・マナー向上に努めます。法人の基本理念であります「皆様の信頼と満足、それを極める事が私達の使命です」をもとに、サービス向上に努力して参ります。</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	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		5.1	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		2.0	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		4.0	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		11.1	3
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.1	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		6.1	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		7.1	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		5.1	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	■	11.1	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	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、病院と十分な連絡がとれていること	■	14.1	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	■	7.1	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	■	14.1	1

平成22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		
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	2.0	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	2.8	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	2.5	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	2.7	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	2.5	2.7	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	2.3	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	2.1	2.8	2.7
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	2.6	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	2.5	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	2.6	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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	2.8	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	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感じますか	2	2.1	2.7	2.6
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	2.1	2.7	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	28.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

<p>ご利用者が望んでいる「医師と十分な連携が取れること」「訪問看護サービス全般に満足していること」「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。</p> <p>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たいと思えます。また、感染予防の方法や訪問看護サービス以外の情報提供についても、研修を重ねより良い支援ができるように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		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	■	4.9	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	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		5.8	8
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.9	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		7.8	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		5.8	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		7.8	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	■	6.8	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	■	12.6	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	■	8.7	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		11.7	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	■	17.5	1

平成22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
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		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	2.1	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	2.8	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	2.5	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	2.7	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	2.8	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	2.0	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	2.5	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	2.3	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	2.1	2.6	2.7
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	2.6	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	2.5	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	2.6	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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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感じていませんか	2	2.1	2.5	2.6
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	2.1	2.5	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	23	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	92.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	34.8 %	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。

今回回収数が非常に少なかった。〆切りの期日が近づいたら声かけをしてアンケートの協力をお願いしていく。契約時の説明に関しては改善してきたが、苦情受付窓口の説明に関しては不満の回答もあり、家庭内の目につく場所に貼りつけてもらっている当ステーションの電話番号が書かれた用紙に、苦情相談先を付け加える。また、不満や苦情を申し出た時の対応について、非該当数が多いということは、不満苦情が少いと解釈する。自分達が提供しているサービスについて、満足度や利用者が本当に欲しいサービスかを看護計画の評価やカンファレンスを充実させて把握していきたい。尚、どんな情報を利用者が欲しているかについてはアンケートを検討する

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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
ア	○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。		2.9	9
イ	○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
ウ	○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
エ	○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	4
オ	○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		14.3	1
カ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	5.7	8
キ	○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	9
ク	○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		0.0	13
ケ	○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		8.6	6
コ	○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
サ	○緊急時にも対応すること ●緊急時にも対応できること	■	8.6	6
シ	○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、病院と十分な連絡がとれていること		11.4	4
ス	○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	1
セ	○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22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361390079	訪問看護ステーション紙ふうせん

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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	2.4	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	2.8	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	2.5	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	2.7	3.0	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	3.0	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	2.5	3.0	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	2.3	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	2.1	2.9	2.7
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	2.6	3.0	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	2.5	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	2.6	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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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感じますか	2	2.1	2.8	2.6
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	2.1	2.8	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	72.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

<p>ご利用様 ご家族様より良い評価をいただき、大変嬉しく思います。          契約時の説明については、わかりやすく説明できるよう努力をしていきます。          ご利用様、ご家族様が、安心して療養生活が送れるよう十分なサービスを提供すると共に、今まで以上に信頼されるステーションを目指し努力していききたいと思います。</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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	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		3.8	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		6.4	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		6.4	6
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	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		3.8	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		3.8	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		5.1	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	■	9.0	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	■	11.5	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	■	16.7	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	■	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	■	15.4	2

平成22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	2.7	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	2.8	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	2.5	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	2.7	3.0	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	2.5	3.0	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	2.3	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	2.1	2.6	2.7
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	2.6	3.0	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	2.5	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	2.6	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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	2.3	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	2.7	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感じていませんか	3	2.1	2.2	2.6
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	2.1	2.2	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	50.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

ご利用様、ご家族様から貴重なご意見やご感想を頂きありがとうございます。今現在も基本的看護の見直し、より質の高い看護の知識・技術の向上を目標にし、スタッフ一同取り組んでおります。ご利用様の身体状況、精神状態が安定し過ごすことができていると感じて頂けるようにより一層研鑽に努めていきたいと思っております。また日々のご利用者様の体調変化や介護状況に心を配り、かかりつけ医との連携強化や緊急時の対応などがすばやく行なえるようにしていきたいと思っております。ご利用様、ご家族様のご希望にそって、その人らしい生活が送れるように支援していきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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		5.5	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		1.8	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		15.5	1
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.4	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		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		9.1	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		10.0	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	■	10.9	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	■	5.5	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	■	7.3	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	■	7.3	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	■	13.6	2

平成22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
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	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	2.8	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	2.5	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	2.7	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	3	2.7	3.0	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	2.5	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	2.3	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	2.1	2.7	2.7
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	2.6	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	2.5	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	2	2.6	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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	2.9	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	3.0	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感じますか	2	2.1	2.3	2.6
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	2.1	2.3	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	34.1 %	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	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	40.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

ご支援ありがとうございます。感染予防や訪問のない日の対応・情報提供など教育や学習にかかわる項目に対する支援の評価が低いことがよくわかりました。ケア内容ばかりではなく、色々と考えられることを予測した説明や支援ができるような対応を心がけていきます。また離れて住んでいる御家族とも連絡を取り、安心した生活ができるように支援していきたいと思います。今後ともよろしくお願い致します。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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		0.0	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		2.0	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		4.0	8
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		6.0	6
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.0	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		2.0	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	■	4.0	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	■	6.0	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		16.0	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	■	12.0	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	■	16.0	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		14.0	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	■	16.0	1

平成22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
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	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	2.4	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	2.8	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	2.5	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	2.7	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	2	2.5	3.0	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	2.3	3.0	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	2.1	2.6	2.7
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	2.6	3.0	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	2.5	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	2.6	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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	2.6	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	2.8	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せんか	2	2.1	2.5	2.6
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	2.1	2.5	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	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	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。

<p>昨年より問16の情報提供の部分が0.6ポイント上がり、全体の評価が2.9ポイント上昇しました。看護計画の説明については、病状の変化が少ない患者さまについては、看護計画も変化がないことがあります。その都度復唱して、患者さま、ご家族と確認していきたいです。</p> <p>また、病状の説明については、主治医と連携して、必要があれば電話での連絡だけでなく訪問して、わかりやすく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		1.1	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	■	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		1.1	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	8
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.0	7
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		6.8	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		5.7	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	■	9.1	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		12.5	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	■	10.2	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	■	9.1	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		13.6	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	■	12.5	2

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361490077	ゆうな訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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	2.3	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	2.8	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	2.5	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	2.7	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	2.5	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	2.3	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	2.1	2.7	2.7
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	2.6	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	2.5	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	2.6	2.8	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気にかけて、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	2.4	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	2.4	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	2.3	1.7	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	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	3.0	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	3.0	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感じていませんか	3	2.1	2.6	2.6
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	2.1	2.6	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	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	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

今回の評価項目の中で、利用者、その家族の方がやや不満や不満と思われる項目を見直し、特に前回評価の低かった部分についても、再検討し、サービス内容の改善や追加、わかりやすい説明方法について、スタッフ間で情報交換を行ないながら、サービスの向上に努めて行きたいと思います。又、一人一人のケア内容を再確認し一層の努力をしていきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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		5.0	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		1.7	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		0.0	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	5
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.0	3
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		6.7	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		6.7	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	■	10.0	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	■	13.3	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	■	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		8.3	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	■	16.7	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361490093	訪問看護ステーション なるみ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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	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	2.8	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	2.5	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	2.7	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	2.5	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	2.3	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	2.1	2.7	2.7
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	2.6	3.0	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	2.5	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	2.6	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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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感じていませんか	3	2.1	2.5	2.6
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	2.1	2.5	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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。

<p>自己評価とユーザー評価をすり合わせた場合の誤差が生じていましたことを踏まえ、事業所内スタッフには平均以下や、非該当の項目に関して周知徹底を図りユーザー様からの信頼を得られる様に致します。自己評価のおごりは恥ずかしくもあり私達の姿を見直す良い機会となりました。</p> <p>今後は全てのスタッフに研修・勉強会の場を設け知識技術に限らず人としての向上を図り利用者様が、安心、安楽な在宅療養生活を送ることが出来ます様に支援させていただきます。</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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		3.4	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		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		1.7	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		6.9	7
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.3	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		3.4	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		6.0	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		12.1	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	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	■	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	■	10.3	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	■	10.3	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	■	14.7	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361590025	訪問看護ステーションリハピネス

1. 事業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	2.4	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	2	2.8	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	2.5	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	2.7	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	2.7	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	2.5	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	2.3	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	2.1	2.7	2.7
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	2.6	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	2.5	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	2.6	2.7	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気にかけて、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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	2.9	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	2.8	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感じていませんか	2	2.1	2.3	2.6
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	2.1	2.3	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	33.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

利用者様の個別性を重視し、また家族様を含めた背景も考慮して、適切な看護・リハビリを提供します。一人一人のニーズに合わせた知識・技術・情報を提供し、安心感や信頼感もてるサービスとなる様に努めていきます。また、主治医やケアマネジャーとの連携を強化していきます。そして、利用者様や家族様への説明をしっかりと行い、より充実したサービスが提供できる様に努力していきます。訪問看護を利用してよかった、と利用者様や家族様からのお声が増える様に、利用状況の把握に努め、検討・改善を継続していきます。

## 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		2.7	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		3.6	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		0.0	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		9.0	5
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	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		7.2	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		6.3	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		9.0	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	■	8.1	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	■	12.6	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	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	■	11.7	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	■	14.4	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

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

1. 事業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	2.8	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	2.5	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	2.7	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	3.0	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	2.5	3.0	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	2.3	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	2.1	2.8	2.7
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	2.6	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	2.5	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	2.6	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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	2.9	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	2.7	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、ご本人の身体の状態・精神の状態や生活環境は良くなったと感じますか	2	2.1	2.7	2.6
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	2.1	2.7	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	26.5 %	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	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

<p>苦情相談窓口について、契約時だけの説明になっていますので常時わかるように、緊急カードなどと一緒に表示していきます。 感染を予防する方法については、手洗いの方法やうがいについてパンフレットを利用し、説明を行なっていきます。 ケアマネジャーとの連携を密に行ない、サービス内容の変更などは随時連絡していきます。病状についての説明や生活面でのアドバイスを専門的な立場から行なっていきます。</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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		2.2	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		2.9	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		4.4	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		4.4	7
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.1	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		0.7	13
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		4.4	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	■	3.7	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	■	11.8	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	■	13.2	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	■	16.9	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		14.0	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	■	16.2	2

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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	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	2.8	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	2.5	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	2	2.7	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	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	2.5	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	2.3	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	2.1	2.5	2.7
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	2.6	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	2.5	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	2.6	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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	2.9	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	2.7	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	2.1	2.5	2.6
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	2.1	2.5	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	32.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	60.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

<p>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よう努力を続けていきます。苦情受付窓口、個人情報の守秘義務についても、わかりやすく説明出来るようにしていきます。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十分なサービスを提供すると共に、病気や感染の予防方法などにも配慮し、今まで以上に信頼されるサービスを提供できるように、事務所全体で前向きに取り組んでいきます。</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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		0.0	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		3.5	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		4.7	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		3.5	11
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.8	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		5.8	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		5.8	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		5.8	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	■	11.6	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	■	15.1	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、病院と十分な連絡がとれていること	■	14.0	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	■	10.5	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	■	14.0	2

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361590066	訪問看護ステーション愛

1. 事業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	3.0	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	2.8	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	2.5	3.0	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	2.7	3.0	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	3.0	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	3.0	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	2.5	3.0	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	2.3	3.0	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	2.1	3.0	2.7
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	2.6	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	2.5	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	2.6	3.0	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気にかけて、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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	3.0	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	2.1	2.8	2.6
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	2.1	2.8	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	78.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

前回にくらべ、全体的にポイントアップしていただきありがとうございました。ただ、評価項目⑭⑮⑯の点数が他項目を下回っており、予測される病状の変化に応じた助言やケアが不十分であったと反省しています。さらに、問23においても、昨年は医師やケアマネジャーとの連携が上位にきていましたが、今回は、信頼・安心感、相談、緊急時対応など看護本来のケアが、より求められている事がわかりました。スタッフ一人ひとりが、自己研鑽を積み、サービスの質向上を図り、ご利用者様やご家族様が、安心して過ごしていただけるよう努めてまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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		1.7	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		5.0	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		0.0	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		5.0	8
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.0	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		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		10.0	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		6.7	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	■	10.0	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	■	13.3	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	■	10.0	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	■	13.3	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	■	16.7	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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	2	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	2	2.8	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	2.5	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	2.7	3.0	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	3.0	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	2.5	3.0	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	1	2.3	3.0	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	2.1	2.9	2.7
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	2.6	3.0	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	2.5	3.0	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	2.6	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	2.4	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	2.4	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	2.3	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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	2	2.1	2.8	2.6
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	2.1	2.8	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	51.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

御利用者様、ご家族様より概ね良い評価を頂きました事、大変にうれしく思います。今後は御利用者様、ご家族様の不満や相談をじっくりと聞いていくように努め、より一層病状の変化に対する対応を素早くできるよう主治医やケアマネジャーと十分に連携を行い、御利用者様、ご家族様がご自宅で安心して療養生活を送れるように支援していきます。また、苦情受付窓口や個人情報、訪問看護サービス内容についてもより分かりやすく説明するように努めていきます。研修を重ね、安心して訪問看護を受けて頂けるように技術・知識の向上に努め、ご利用者様が豊かに在宅生活を送れるように支援していきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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	■	1.7	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		1.7	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	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		7.6	7
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.8	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		2.5	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		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		11.9	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		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	■	8.5	6
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	■	9.3	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	■	13.6	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22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
2361690098	訪問看護ステーション みち草

1. 事業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	3.0	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	3.0	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	2.8	3.0	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	2.5	3.0	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	2.7	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	2.7	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	2.4	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	2.5	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	3	2.3	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	2.1	2.5	2.7
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	2.6	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	2.5	2.1	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	2.6	2.4	2.8
問14 ○訪問のない日の状態も気にかけて、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	2.4	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	2.4	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	2	2.3	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	2.4	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	2.4	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	2	2.7	2.1	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感じますか	2	2.1	2.7	2.6
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	2.1	2.7	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	50.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

<p>契約書、重要事項説明書に記載されていることについて、利用者様にもっとわかりやすく説明しておくことが必要であり、訪問開始してからも何か不明な点(訪問看護について)があればいつでも質問していただけるように声をかけさせていただく。</p> <p>今後も利用者様とご家族のニーズに沿った看護が提供できるよう、カンファレンス、勉強会などへの参加も積極的にしていき、努力していきたいと考えています。</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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		0.0	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	■	17.3	2
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		6.7	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	■	5.3	9
オ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.7	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		0.0	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		18.7	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		0.0	11
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		2.7	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	■	13.3	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	■	14.7	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	■	6.7	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		8.0	5