

平成23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1～16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1～16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	○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	2	2.6	2.9	2.9
問2	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.8	2.8
問3	○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	3	2.6	2.8	2.7
問4	○職員は気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.9	2.9
問5	○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	3	2.5	2.8	2.9
問6	○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	2	2.5	2.7	2.6
問7	○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	2	2.3	2.9	2.8
問8	○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問9	○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	2.7	2.7
問10	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問11	○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.5	3.0	2.9
問12	○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問13	○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.4	2.9	2.8
問14	○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	2	2.2	2.6	2.6
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	2.8	2.8

2. ユーザー（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	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。

今回いただきましたユーザー評価の結果、訪問看護師は、日常的に行なえる、手洗いやうがいなど病気を予防する方法についての説明も訪問時に行なえる様努めていきます。また、サービスを利用することで、より一層不安が軽減できる様、看護及び症状、病状の変化の説明も行なっていきます。マニュアルにそって看護師1人1人が行なうケアの統一を計り、ご利用者様ならびに介護者様に混乱を与えない様、常日頃から、看護師間の情報共有を計り、コミュニケーションを密にし、ご不安を与えない様、安心して在宅療養が続けられる様支援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16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること	■	1.3	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		3.9	8
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		3.9	8
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること		2.6	11
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		0.0	14
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		2.6	11
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること	■	3.9	8
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		13.0	3
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	9.1	4
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		7.8	6
11 ○看護師がよく相談ののってくれること ●看護師がよく相談ののってくれること		16.9	2
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること	■	6.5	7
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと		9.1	4
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	19.5	1

平成23年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
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1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.8	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	3	2.6	2.8	2.7
問4 ○職員は気軽に相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.8	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	3	2.5	2.4	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	2	2.3	2.6	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	2.7	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.5	2.8	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.4	2.6	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	2	2.2	2.4	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	2.7	2.8

2. ユーザー（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	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。

たくさんのご意見ありがとうございました。感染予防については、食中毒、インフルエンザなど季節毎に資料を作成し説明できるようにします。サービス利用することで不安が軽減されましたかの項目では、自由記載で、機能の衰えを防ぐよう配慮し効果を上げている、腰痛・肩こりが少し楽になったなどの良い評価を頂いた。一方、点数では低い評価であり、ジェネリックなど薬の専門的知識を得ることやご本人・介護者の不安の訴えに、十分配慮した対応を心がけるなど改善いたします。契約書・重要事項のわかりやすい説明の項目では、2回目の訪問や1ヶ月後に再度お話しする機会を設け、年々少しずつ評価は高くなってきているので、継続します。

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16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		1.9	11
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		1.9	11
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		1.0	13
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること		2.9	10
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		1.0	13
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		5.7	9
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること		8.6	6
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	11.4	4
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	13.3	2
10 ○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	8
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	12.4	3
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること	■	10.5	5
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと		8.6	6
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.3	1

平成23年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
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1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.8	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	3	2.6	2.6	2.7
問4 ○職員は気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.9	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	3	2.5	2.9	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	3	2.5	2.5	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	3	2.3	2.8	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	2.8	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.9	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.5	2.8	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.6	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.4	2.9	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	3	2.2	2.6	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	3	2.1	2.7	2.8

2. ユーザー（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	31	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	68.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	77.4 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見をありがとうございました。看護師全員で検討しました。利用者様の不安なところ、ご希望される部分が確認できましたので、今後は利用者様1人1人の計画の見直しや、ご希望をお聞きし、意に沿えるようなサービスの提供をして参りたいと思います。又、利用者様がいつでもご希望や相談ができる訪問看護師であるよう努力し、精進して行きます。

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16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		3.4	8
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		3.4	8
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		2.5	10
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること		2.5	10
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.5	10
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと	■	1.7	13
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること	■	1.7	13
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		10.2	5
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	15.3	2
10 ○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		4.2	7
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	13.6	4
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること		14.4	3
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと		8.5	6
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.1	1

平成23年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
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1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	3	2.6	3.0	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	3.0	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	3	2.6	2.9	2.7
問4 ○職員は気軽に相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.9	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	3	2.5	3.0	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	3	2.5	2.8	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	2	2.3	3.0	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	2.9	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.9	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.5	3.0	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	3.0	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.4	2.9	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	3	2.2	2.8	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	2.9	2.8

2. ユーザー（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	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。

日々の介護でお忙しい中、利用者様ならびに御家族様にご協力いただきましたことを感謝いたします。当事業所は、介護予防の為に予防看護や、認知症患者さまを対象とした訪問看護に力を入れているため、ご本人だけでなくご家族との信頼関係を築く事を大切に訪問しています。今回のユーザー評価の結果、良い評価と温かいお言葉をいただけたこと大変ありがたく感じました。以前低かった契約時の説明については、意識して取り組んだことで改善しています。今後も、看護師や理学療法士のレベルアップのための努力を継続し、より良いサービスを提供できるよう心掛けていきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		2.5	11
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		3.8	9
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		0.0	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること	■	2.5	11
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.8	9
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		2.5	11
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること		7.6	5
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		12.7	3
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	7.6	5
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		6.3	8
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	17.7	1
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること	■	11.4	4
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと		7.6	5
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.9	2

平成23年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
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1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.9	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	3	2.6	2.6	2.7
問4 ○職員は気軽に相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.8	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	3	2.5	2.9	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	2	2.5	2.6	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	2	2.3	2.7	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	3	2.7	2.6	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	2.7	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.6	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.5	2.8	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.3	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.4	2.6	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	2	2.2	2.3	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	2.7	2.8

2. ユーザー（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	24.0 %	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。

ユーザー評価のコメントより、医療的な知識を多く提供する前に、まずは各スタッフが信頼関係を構築することが大切だとわかりました。利用者様一人一人が様々な不安を持ってみえますので、まずはお話を傾聴して、その不安を少しでも軽くすることから始めていこうと思います。それに必要な研修等も積極的に参加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16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		1.0	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		4.9	9
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		1.0	13
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●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
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.9	7
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		8.8	5
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること		5.9	8
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	14.7	1
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること		9.8	4
10 ○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		4.9	9
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること		10.8	3
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること	■	4.9	9
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと	■	4.9	9
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.7	2

平成23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1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.9	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	3	2.6	2.9	2.7
問4 ○職員は気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.9	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	3	2.5	2.9	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	3	2.5	2.6	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	2	2.3	2.9	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	2.7	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.5	2.9	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.4	2.8	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	2	2.2	2.8	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	2.8	2.8

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	40.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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。一般的に良い評価を頂いた事は大変ありがたく、スタッフ全員今後の励みになると考えます。感染予防について手洗いうがいなどの方法を今後はわかり易く御説明できる様に努めて参りたいと思います。又御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ケアマネージャー等関係機関との連携を密に取り、緊急時や病状の変化に対応できる様に努めていきます。今後も看護の知識の習得、技術の向上に努め質の高いサービスの提供が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16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		0.0	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		2.2	12
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		0.0	13
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●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	9
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.4	7
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		3.3	11
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること		4.3	9
8 ○担当のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること		14.1	2
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること		12.0	4
10 ○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	■	8.7	5
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	13.0	3
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること	■	8.7	5
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと	■	5.4	7
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	18.5	1

平成23年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
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1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.9	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	3	2.6	2.7	2.7
問4 ○職員は気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.8	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	3	2.5	2.8	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	3	2.5	2.8	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	3	2.3	2.8	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	3	2.7	3.0	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	3.0	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.9	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.5	2.9	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	3.0	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.4	2.9	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	2	2.2	2.8	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	2.8	2.8

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	24	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100. %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	54.2 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

昨年度に引き続き、年間のステーション全体の取り組みの一つとして、満足度向上に尽力し行わせていただきました。評価していただきました内容を有難く受けとめ今後もより一層のサービス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、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		1.6	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		3.2	11
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		1.6	13
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること		4.8	9
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.8	9
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		7.9	6
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること		6.3	8
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	3.2	11
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	7.9	6
10 ○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		11.1	2
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	11.1	2
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること	■	11.1	2
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと		9.5	5
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.9	1

平成23年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360290106	訪問看護ステーション・リハビリテーションしあわせ

1. 事業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1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	2	2.6	2.8	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.8	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	3	2.6	2.8	2.7
問4 ○職員は気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.8	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	3	2.5	2.8	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	2	2.5	2.8	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	3	2.3	2.9	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	2.7	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.7	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.5	2.8	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.4	2.8	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	3	2.2	2.6	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	2.8	2.8

2. ユーザー（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	41.7 %	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。

ご自身の体調が思わしくない利用者様、介護に忙しいご家族様、ご意見ご指摘に時間を割いて下さり、大変感謝しております。全体的に高い評価をいただき嬉しく感じております。当ステーションは大切なお体を診させて頂く上で安心して任せられるような信頼関係に重視し努めてきました。今回の評価では、別居の家族からの評価が低めでしたので、遠く離れたご家族からも信頼されるよう連絡や報告手段を確立させていきます。当事業所スタッフだけでなく、他サービスを含むケアチームで利用者様をサポートできるよう、ケアマネジャーはじめ他事業間でも連携やケア統一をはかっていく努力もより一層必要と感じています。

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16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		1.7	12
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること	■	1.7	12
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		0.8	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●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	10
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.5	5
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと	■	3.3	11
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること		6.7	9
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		10.0	4
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	7.5	5
10 ○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	5
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	10.8	3
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること		7.5	5
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと		11.7	2
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.5	1

平成23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1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	2	2.6	3.0	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.9	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	2	2.6	2.9	2.7
問4 ○職員は気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	3.0	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	2	2.5	2.9	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	2	2.3	2.9	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	2	2.7	3.0	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	2.8	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.9	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	3.0	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.4	2.9	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	2	2.2	2.7	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	2.9	2.8

2. ユーザー（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	23.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

契約時の説明、苦情受付についてサービス導入時には訪問看護サービスそのものと事業所を理解していただくよう努めていますが、より一層周知頂けるように利用者様への日頃の声かけを継続したいと思っております。利用者様の健康に対して、病状そのものの不安を解消することは困難でも看護師としてよく話をきき、相談に乗ること、ご家族支援を続けていくことで不安軽減が図れるように努力します。全体評価は前年度を上回る評価を頂きましたが、ユーザーが重視するサービス内容として「相談、助言、安心感」はもとより「連携」「緊急時の対応」があると改めて分かりました。主治医、ケアマネジャーと日頃の連絡連携を強化していきます。

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16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		1.4	12
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		2.7	9
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		1.4	12
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●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		4.1	8
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.8	7
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		1.4	12
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること	■	2.7	9
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		9.5	5
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	14.9	3
10 ○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	9
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	16.2	1
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること		10.8	4
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと	■	9.5	5
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.2	1

平成23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1～16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1～16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	○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	3	2.6	2.9	2.9
問2	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.8	2.8
問3	○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	2	2.6	2.7	2.7
問4	○職員は気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	3.0	2.9
問5	○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.9
問6	○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	2	2.5	2.8	2.6
問7	○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	2	2.3	2.8	2.8
問8	○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問9	○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	2.6	2.7
問10	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.9	2.8
問11	○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.5	3.0	2.9
問12	○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問13	○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.4	2.9	2.8
問14	○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	2	2.2	2.7	2.6
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	2.8	2.8

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	46.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ご利用者、ご家族様の貴重なご意見やご感想をいただき、大変ありがたく思っております。
訪問看護を利用されることで、ご自身の健康に対する不安が軽減されるよう常に介護相談・療養相談を受け、少しでも不安を感じず安心して暮らせるよう適切な対応に心がけてまいります。研修会に積極的に参加し、より一層の看護技術、知識を身につけ、訪問看護に生かせるよう努力いたします。今後も、主治医様やサービス事業者様と連携を行い、ご利用者様、ご家族様が、安心して療養生活が継続できるよう支援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16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		0.9	14
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		3.5	12
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		4.4	9
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●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	12
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.0	5
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		4.4	9
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること		6.2	7
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	12.4	3
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	6.2	7
10 ○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	6
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	14.2	2
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること	■	4.4	9
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと		8.8	4
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.9	1

平成23年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
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1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	3	2.6	2.8	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.8	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	3	2.6	2.5	2.7
問4 ○職員は気軽に相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.6	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	3	2.5	2.8	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	2	2.5	2.5	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	2	2.3	2.7	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	2.6	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.6	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.5	2.8	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.7	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.4	2.6	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	2	2.2	2.3	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	2.7	2.8

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

まずは、ユーザー評価にご協力頂いたことにお礼申し上げます。又、自由記載欄・ご意見・ご感想より、皆様からの評価頂いているお言葉に感謝致します。契約書や身体状況の説明、かかりつけ医やケアマネージャーとの連携について、ご本人様からは低い評価となっております。今後は、説明する上でわかりやすい言葉で簡潔にお伝えし、ご理解して頂けるように留意していきたいと思っております。又、連携内容につきましてもご本人様にご納得して頂けるように連携を強化していきたいと思っております。今回の結果をもとに、更なるサービスの向上に努めて、ご納得の頂けるサービス提供ができるよう努力を重ね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16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		5.1	9
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		1.0	14
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		4.0	10
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●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		3.0	13
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.1	7
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		7.1	6
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること		8.1	5
8 ○担当のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること		13.1	3
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	10.1	4
10 ○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	10
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	14.1	1
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること	■	4.0	10
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと	■	6.1	7
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.1	1

平成23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1～16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1～16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	○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	2	2.6	2.7	2.9
問2	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.7	2.8
問3	○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	2	2.6	2.7	2.7
問4	○職員は気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.9	2.9
問5	○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.9
問6	○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	3	2.5	2.7	2.6
問7	○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	2	2.3	2.8	2.8
問8	○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問9	○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	2.7	2.7
問10	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.7	2.8
問11	○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.9
問12	○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問13	○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.4	2.8	2.8
問14	○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	2	2.2	2.6	2.6
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	2.6	2.8

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	20.1 %	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	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針等に関するコメントは、次のとおりです。

御利用者様、御家族様が話しやすく相談しやすいような言葉使いや態度、身だしなみを心がけていきます。また契約時にも分かりやすい言葉で丁寧に説明し不安なく利用を始めて頂けるように努めます。在宅で安心して療養生活を送って頂くようにかかりつけ医やケアマネジャーと連携を図り情報の共有をして病状の変化や緊急時にも早急に対応できるように努めていきます。疾患や感染予防等の勉強会、研修に積極的に参加し幅広い知識を高め看護師自身が感染予防策を徹底し利用者様、御家族様へも予防対策など助言、周知していきます。少しでも多くの方に満足して頂けるステーションを目指し、今回の評価の反省と今後の改善に取り組みます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		0.0	14
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		3.7	11
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		0.9	13
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること		4.7	9
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.7	9
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		1.9	12
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること		7.5	6
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	10.3	4
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	14.0	2
10 ○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
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	14.0	2
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること		8.4	5
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと	■	6.5	8
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.9	1

平成23年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
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1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.8	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	2	2.6	2.6	2.7
問4 ○職員は気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.9	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	2	2.5	2.5	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	2	2.3	2.8	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	2	2.9	2.7	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.7	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.6	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.4	2.8	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	1	2.2	2.8	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	1	2.1	2.9	2.8

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	56.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

利用者、家族の方々から、様々な意見や励ましの言葉をいただくことができました。訪問看護は、まだまだ在宅生活を送られている極一部の方が利用されている状況だと思います。訪問看護を利用されている利用者、家族が訪問看護に何を求められているのかを改めて知る機会となりました。多くの場合は在宅生活や病気に対する不安だったり、苦痛などを抱えられています。大切なことは、その事柄を把握しそのケースに応じた対応を、その人に合わせてケアすることだと感じています。今後も一人一人の利用者に寄り添い、少しでも快適な在宅生活が続けられるよう、努力を惜しまず、日々の訪問を大切にしていきたいと思っています。ありがとうございました。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		0.0	14
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		1.4	11
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		6.9	7
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●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		1.4	11
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		1.4	11
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		2.8	10
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること		8.3	6
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		6.9	7
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	9.7	5
10 ○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	■	4.2	9
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	13.9	3
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること	■	16.7	1
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと		11.1	4
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.3	2

平成23年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
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1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	2	2.6	2.8	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.8	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	2	2.6	2.6	2.7
問4 ○職員は気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.8	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	2	2.5	2.8	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	2	2.3	2.8	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	2.6	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.8	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.6	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.4	2.8	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	2	2.2	2.3	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	2.6	2.8

2. ユーザー（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	30.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

前回、契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありましたか？の問いに評価が低かったため改善の努力の結果、今回の評価はとても良かったため、引き続き、ゆっくりとわかりやすい説明に心がけたいと思います。今回は、かかりつけ医への相談や報告などの連絡を、常に必要時しているつもりであるが、それが患者様にはあまり伝わっていない事がわかったため、今後は医師への相談内容や結果等を、わかりやすく、患者様に説明、伝達していく必要があると思いました。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		0.0	12
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		0.0	12
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		0.0	12
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること		8.6	5
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.6	5
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと	■	8.6	5
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること		3.7	10
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	14.8	2
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること		12.3	3
10 ○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		2.5	11
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	11.1	4
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること	■	6.2	8
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと		6.2	8
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.3	1

平成23年度名古屋市中区訪問看護ステーション

(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1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.9	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	3	2.6	2.8	2.7
問4 ○職員は気軽に相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	3.0	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	3	2.5	3.0	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	2	2.5	2.8	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	2	2.3	2.8	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	2.8	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.5	2.9	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.4	2.9	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	2	2.2	2.7	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	2.9	2.8

2. ユーザー（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	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。

日々の訪問看護の中で、利用者の皆様が安心して在宅生活を過ごして頂けるような対応に心掛けていますが、看護師の訪問を楽しみに待っていて下さる多くの声を頂き、本当に感謝しております。今後も利用者や御家族の気持ちを十分に聴き、緊急時もすみやかな対応に心掛け、より安心して在宅療養を継続して頂けるように、わかりやすく適切な対応に努めていきます。事業所としても、個々の看護師の対応に差がないように知識・技術の向上を目指し、より満足した看護の提供と信頼される看護師であるよう研鑽に努めていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		1.6	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		3.2	11
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		0.0	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること		5.6	8
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.4	12
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		4.0	9
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること		7.3	6
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	11.3	4
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	12.9	3
10 ○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	9
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	16.1	1
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること	■	6.5	7
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと		11.3	4
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.7	2

平成23年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
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1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	2	2.6	2.6	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	1	2.4	2.7	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	2	2.6	2.5	2.7
問4 ○職員は気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.9	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	2	2.5	2.5	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	2	2.3	2.7	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	2	2.9	2.6	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.8	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.5	2.8	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.4	2.8	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	2	2.2	2.5	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	2.8	2.8

2. ユーザー（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	50	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100. %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	36	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提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。

昨年よりは良い成績を頂き、ステーション内での質の向上があったと思われました。何よりもご家族様から感謝の言葉を頂いていること大切にして、質を落さないように努めてまいります。 訪問時間の変更等大変ご迷惑をおかけしていることと思います。今後できる限り守れるよう、やむおえない場合早めの連絡できるよう努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		3.2	12
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		3.9	11
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		1.9	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●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		4.5	10
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.7	6
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		5.8	8
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること		7.1	7
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	9.0	4
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	12.9	2
10 ○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		3.2	12
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること		11.6	3
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること	■	5.2	9
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと	■	8.4	5
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.5	1

平成23年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360790014	かwana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1～16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1～16の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

設問内容	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	3.0	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	3	2.6	2.8	2.7
問4 ○職員は気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.9	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	3	2.5	2.9	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	2	2.5	2.4	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	3	2.3	2.9	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	3	2.7	3.0	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	2.7	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.7	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.5	3.0	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.4	2.6	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	2	2.2	2.8	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	2.8	2.8

2. ユーザー（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	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。

利用者様にこれからも気持ちよく使っていただけるステーションを目指し、努力していきます。その個々に合わせてのアセスメント、ができるよう、質の向上のため、ステーション内でのカンファレンス及び研修を増やしていきます。感染予防のため、在宅でできることを、利用者様、ご家族様に指導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16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		0.9	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		3.6	8
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		0.9	13
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること		2.7	9
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		1.8	10
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと	■	1.8	10
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること		1.8	10
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	13.4	3
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	15.2	2
10 ○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	■	5.4	7
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	13.4	3
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること		11.6	5
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと		10.7	6
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること		17.0	1

平成23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1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	3	2.6	3.0	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	3.0	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	3	2.6	2.7	2.7
問4 ○職員は気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	3.0	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	3	2.5	3.0	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	3	2.5	2.6	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	2	2.3	2.8	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	2.7	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.5	3.0	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.4	2.9	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	2	2.2	2.5	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	3	2.1	2.7	2.8

2. ユーザー（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	38.5 %	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。

今回の評価結果から、身体状況についてわかりやすく説明がされていない事については、専門的な用語を利用者にもっと理解しやすい言葉で行う様に努力していきます。また、手洗いやうがい等の徹底や、健康への不安を軽減できるように援助の質を高めていくようにします。利用者との意識の差については、病院、在宅医、ケアマネジャーや各サービス事業者との連携を密に取りながら、本人、家族の方が信頼感をもって気軽に相談して頂けるように、気持ちへの配慮を重点に心がけて、日常生活を安心して送れるように援助していきます。

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16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		1.9	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること	■	5.7	8
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		0.0	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●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
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.8	10
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと	■	2.8	12
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること	■	3.8	10
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		12.3	3
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	10.4	4
10 ○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
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること		13.2	2
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること	■	9.4	5
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと		7.5	6
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること		16.0	1

平成23年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
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1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.7	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	3	2.6	2.7	2.7
問4 ○職員は気軽に相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	3.0	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	3	2.5	2.6	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	2	2.3	2.8	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	2.8	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.6	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.5	2.7	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.7	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.4	2.8	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	2	2.2	2.4	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	2.7	2.8

2. ユーザー（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	44.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

この度はご利用者様及びご家族様より貴重なご意見を頂きありがとうございました。
 毎年のことですが前年度のユーザー評価の結果をスタッフ間で十分に検討し、厳粛に受け止め、今後にご利用者様にご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。
 今後にご利用者様、ご家族の声に耳を傾け主治医をはじめ、サービス事業者との連携を密にし、ご利用者様が安心して満足のゆく在宅生活が送れるように援助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16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		1.6	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		4.9	8
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		0.8	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●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		4.1	9
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.1	9
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		2.5	12
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること	■	6.6	7
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		9.0	5
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	11.5	4
10 ○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		3.3	11
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	12.3	3
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること		14.8	2
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと	■	7.4	6
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.2	1

平成23年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
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1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	3	2.6	3.0	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.9	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	3	2.6	2.8	2.7
問4 ○職員は気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	3.0	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	3	2.5	2.9	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	3	2.5	2.8	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	3	2.3	2.8	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	2.7	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.5	2.8	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.4	2.9	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	2	2.2	2.6	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	2.8	2.8

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	39.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

当事業所の訪問看護サービスに満足されている利用者は多くおみえでした。しかし、その内4分の1の方は「どちらかというと満足」という回答でした。利用者のご意見やご感想からも、看護師の対応により安心感を持っていただいていることが改めて分かりました。一方、訪問日が祝日と重なる時は訪問は休みとなり、利用者へ不安を抱かせていたことも知りました。しかし、看護師の人数などの理由により、祝日の定期訪問は対応することが難しい状況ですので、訪問日の変更や病状により訪問が必要な場合は今後も対応していきます。そして全ての利用者が訪問看護を利用してあらゆることで満足していただけるよう努めて参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること		2.9	12
●口こみで評判が良いといわれていること			
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		2.9	12
●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること			
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと		2.9	12
●事業所・医療機関の知名度が高いこと			
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること		6.7	6
●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること			
5 ○利用料金が適正なこと		3.8	11
●利用料金が適正なこと			
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと	■	6.7	6
●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと			
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること		4.8	9
●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること			
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		10.5	3
●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること			
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	10.5	3
●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること			
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		4.8	9
●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと			
11 ○看護師がよく相談にのってくれること	■	11.4	2
●看護師がよく相談にのってくれること			
12 ○緊急時にも対応できること		10.5	3
●緊急時にも対応できること			
13 ○看護師の知識・技術が高いこと	■	5.7	8
●看護師の知識・技術が高いこと			
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.2	1
●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること			

平成23年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
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1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	2	2.6	2.6	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.6	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	2	2.6	2.4	2.7
問4 ○職員は気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.6	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	2	2.5	2.7	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	2	2.5	2.2	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	2	2.3	2.6	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	2	2.7	2.6	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	2	2.9	2.4	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.8	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.5	2.7	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.6	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.4	2.7	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	2	2.2	2.4	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	2.6	2.8

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	39.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

緊急時にも対応でき、安心と信頼感に置いて下さっている点では感謝致しております。サービス全体の評価では全体平均に比べて、ケアマネジャーとの連携・調整を除いて、少し下回っていることから、全項目について担当職員一同謙虚に見直し、看護技術の個人差を努めて埋められる教育指導の強化や、特に同居家族からのご要望に応えられる訪問看護の提供ができるよう図ってゆく所存です。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		2.3	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		3.9	12
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		0.8	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●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		7.0	7
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.7	11
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		7.0	7
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること		7.8	5
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	10.1	3
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	9.3	4
10 ○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		7.0	7
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること		7.8	5
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること	■	13.2	2
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと	■	5.4	10
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.0	1

平成23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1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	3	2.6	3.0	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.7	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	3	2.6	2.8	2.7
問4 ○職員は気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.9	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	3	2.5	2.9	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	3	2.5	2.6	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	2	2.3	2.9	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	2.9	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.5	2.8	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.4	2.7	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	2	2.2	2.5	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	2.7	2.8

2. ユーザー（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	23.8 %	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	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

<p>ユーザー様が訪問看護を利用する上で大切にしている事は、①ご利用様が安心して看護を受ける為に柔軟な対応に答えられる事業所である事、②看護技術、質の均一化を求めている事、③信頼感、安心感が持てる事業所である事等、確認する事が出来ました。</p> <p>契約時には、担当看護師交替が可能な事をお伝えし、利用様の意向、状態把握に努め利用途中のご様子をさらに確認していきたいと思っております。増々、ご利用者様、ご家族様が安心して満足いただけるサービス提供が出来るよう主治医、ケアマネジャー等と連携をとり信頼感のもてるステーションを目指し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16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		0.0	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		2.4	12
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		0.0	13
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●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	10
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.3	7
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		3.7	11
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること		8.5	6
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	11.0	3
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	13.4	1
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		7.3	7
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	9.8	5
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること	■	11.0	3
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと		7.3	7
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.4	1

平成23年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
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1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	2	2.6	3.0	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.8	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	2	2.6	2.6	2.7
問4 ○職員は気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.8	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	2	2.5	2.8	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	3	2.5	2.6	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	2	2.3	2.8	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	2.5	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.6	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.5	2.8	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.3	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.4	2.3	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	2	2.2	2.3	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	2.5	2.8

2. ユーザー（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	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数を表します。
利用者の参加率	66.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100. %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

自立支援の視点から、ご利用者様、ご家族様の状況を的確に把握し、専門的配慮に基づいた援助が行えるよう、スタッフの能力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研修機会を確保し、専門職として常に成長できる職場環境の整備をよりすすめていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		0.0	12
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		0.0	12
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		0.0	12
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること		3.3	9
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.3	9
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		3.3	9
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること		10.0	4
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	6.7	8
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	16.7	1
10 ○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
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	10.0	4
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること		13.3	2
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと	■	10.0	4
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.3	2

平成23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1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	3	2.6	3.0	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.9	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	2	2.6	2.8	2.7
問4 ○職員は気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	3.0	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	3	2.5	3.0	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	3	2.5	2.8	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	2	2.3	3.0	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	2	2.7	3.0	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	2.8	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.9	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.5	3.0	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.4	2.9	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	2	2.2	2.9	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	3.0	2.8

2. ユーザー（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	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. %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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。そのために主治医やケアマネージャーへの相談・報告を密に行ない連携がスムーズにいくよう体制を整え、緊急時にも迅速に対応できるよう努力していきます。また、利用者様にとって看護師の対応が最も重要であるため、わかりやすい説明・指導を心がけ予防看護にも力を入れていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		2.2	12
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		0.7	13
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		0.7	13
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること		3.6	8
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.6	8
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		3.6	8
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること		2.9	11
8 ○担当のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	16.1	2
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること		7.3	6
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと	■	9.5	5
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	15.3	3
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること	■	10.2	4
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと		5.8	7
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	18.2	1

平成23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1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	3	2.6	2.8	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.8	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	2	2.6	2.8	2.7
問4 ○職員は気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.9	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	3	2.5	2.9	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	2	2.5	2.7	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	2	2.3	2.8	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	3	2.7	3.0	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	2.8	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.5	2.8	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.4	2.9	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	2	2.2	2.9	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	2.9	2.8

2. ユーザー（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	23.1 %	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	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。

ユーザー様の御意見の中でも、利用者さんの相談に速やかに対応できる事が、第一の信頼関係に繋がって行く事を再確認出来ました。そこで、緊急時対応体制の充実と共に、主治医、医療機関、ケアマネージャー、各サービス機関との連携を密にする事で、利用者さんが安心して自宅で生活できるよう支援に努めて行きます。また、契約やサービス内容についても解り易く説明を行ない、看護内容の評価を定期的に行なう事で、看護の質の向上を目指し、今後もチームワークを一丸に地域に根差した看護活動を行なって行きます。

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16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		1.3	12
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		3.9	10
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		0.0	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●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	4
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.9	10
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと	■	7.9	5
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること	■	6.6	6
8 ○担当のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること		11.8	3
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	6.6	6
10 ○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		1.3	12
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること		17.1	1
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること	■	5.3	9
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと		6.6	6
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.1	1

平成23年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
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1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.9	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	3	2.6	2.5	2.7
問4 ○職員は気軽に相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.9	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	2	2.5	2.7	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	2	2.3	2.8	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	2.9	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.7	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.5	2.5	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.4	2.7	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	3	2.2	2.5	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	2.7	2.8

2. ユーザー（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	52.1 %	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	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	64.0 %	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。

今回のユーザー評価の中で、「訪問看護サービス」を利用する上で大切に思うことに関して、当ステーションの自己評価とユーザーとの評価の差を感じました。業務を確実にを行うこと、命を守ることを考慮すると知識や技術などが優先されるべきと思っていました。しかし、ユーザーの方は、看護師との相談や安心感・信頼感を重視されています。これからはもっとユーザーの方の声によりいっそう傾け、当ステーションを選んでよかったですと思われるよう、努力していきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		3.2	12
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること	■	6.5	6
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		3.2	12
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●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		9.7	4
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.5	6
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		4.8	9
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること		4.8	9
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		12.9	2
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	14.5	1
10 ○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
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること		12.9	2
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること	■	8.1	5
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと	■	1.6	14
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	6.5	6

平成23年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
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1～16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1～16の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	3	2.6	3.0	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.7	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	3	2.6	2.7	2.7
問4 ○職員は気軽に相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	3.0	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	3	2.5	2.8	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	3	2.5	2.7	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	3	2.3	3.0	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	3	2.7	3.0	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	3.0	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	3.0	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.5	3.0	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.5	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.4	2.7	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	3	2.2	2.8	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	3	2.1	3.0	2.8

2. ユーザー（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	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	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

今回の評価を基に今後もより良いサービスの提供を続けられる様に努力を続けます。今春には制度改正もあり、利用状況の変更等もある為に利用者様や御家族様共に分かりやすい説明を念頭におき訪問看護を継続する予定です。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		3.4	8
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		3.4	8
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		3.4	8
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●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
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		0.0	13
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと	■	6.9	6
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること	■	0.0	13
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	17.2	1
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	10.3	5
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		3.4	8
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること		13.8	2
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること	■	13.8	2
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと		3.4	8
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること		13.8	2

平成23年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
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1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	3	2.6	2.8	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.8	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	2	2.6	2.6	2.7
問4 ○職員は気軽に相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.9	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	2	2.5	3.0	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	1	2.5	2.4	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	2	2.3	2.9	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	2.7	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	3.0	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	1	2.4	2.7	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	2	2.2	2.7	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	2.8	2.8

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	96.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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. %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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。

高い評価と温かいコメントをありがとうございました。訪問時間を大切にして、利用者様・家族様が安心して在宅生活を過ごせる為の知識・情報・看護技術を提供できるように常にスタッフのレベルアップに努めていきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		2.9	10
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		1.5	13
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		1.5	13
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること		6.6	7
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.8	8
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		2.9	10
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること	■	8.8	6
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		12.4	3
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	13.1	2
10 ○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		2.2	12
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	11.7	4
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること	■	10.2	5
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと	■	3.6	9
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること		16.8	1

平成23年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
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1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.7	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	2	2.6	2.6	2.7
問4 ○職員は気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.8	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	3	2.5	2.6	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	2	2.3	2.7	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	2	2.9	2.6	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.9	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.4	2.9	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	2	2.2	2.5	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	2.6	2.8

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	47.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

利用者様は、医師やケアマネジャーとの連携や看護師の評価や信頼感を重要とされている。今後も、利用者様やご家族から信頼を得られ安心して在宅での生活が送れる様対応していく。緊急対応について不安に思われている方がいる事は、契約事項に記載している内容を説明し、契約時契約しなくても身体状況に応じて利用できる事も利用者様に解かる様説明が不足しない様気を付ける事にする。今回の評価をスタッフ全員で確認し改善できる様にする。

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16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		2.5	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		1.3	14
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		3.8	12
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●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	5
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.1	7
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと	■	5.1	7
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること		5.1	7
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	16.5	1
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	6.3	5
10 ○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	7
11 ○看護師がよく相談ののってくれること ●看護師がよく相談ののってくれること		12.7	3
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること		5.1	7
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと	■	8.9	4
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.5	1

平成23年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
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1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	2	2.6	3.0	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.8	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	2	2.6	2.7	2.7
問4 ○職員は気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.8	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	2	2.5	2.8	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	2	2.5	2.6	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	2	2.3	2.7	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	2	2.7	2.7	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	2	2.9	2.5	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.6	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	1	2.5	2.6	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	1	2.6	2.8	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.4	2.8	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	2	2.2	2.7	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	2.7	2.8

2. ユーザー（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	50.8 %	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	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。

お客様の貴重なご意見を伺うことが出来る機会を下さり、毎年身の引き締まる大切な事業に感謝します。今回は普段スタッフ間で大事にしているホスピタリティ精神、お客様への思いやりの足りない面が明確に分かりました。厳しいお言葉をいただけた事で、今後どのようにサービスを提供していくべきか、お客様のご希望を常に一番に考え、素早く対応できるスタッフ教育を徹底していきたいと思えます。また、スタッフへの温かいお言葉も頂戴することが出来、励みをいただきました。これからも毎日の努力、お客様への誠意と感謝の気持ち、ホスピタリティを大切に、求められる看護師・ステーションを目指し頑張りたいと思えます。ありがとうございました。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		1.1	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		3.2	10
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		0.0	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること		6.5	8
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.2	11
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		2.2	11
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること		8.6	5
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	9.7	4
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	8.6	5
10 ○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
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	15.1	2
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること	■	10.8	3
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと		6.5	8
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.2	1

平成23年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361090208	合歓の木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1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.9	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	3	2.6	2.6	2.7
問4 ○職員は気軽に相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.9	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	3	2.5	2.9	2.9
問6 ○看護師は、手洗いやうがい徹底など、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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	3	2.5	2.9	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	3	2.3	2.8	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	2.8	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.5	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.4	2.9	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	2	2.2	2.8	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	2.7	2.8

2. ユーザー（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	100. %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	85.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

急なサービス変更については十分な情報収集と適切な看護計画と実施が出来る様スタッフ教育と素早い管理者の行動が出来る様に対制作りに努力をしていく。また契約書や重要事項説明書は文章が大変複雑で高齢者にはわかりやすく説明が出来る様十分な時間を確保しその家族の同席を必ずしていただく事を打ち合わせし改善していくこととする。今後利用者様が不安や不満をしっかりとステーションへ言っていただける信頼関係を作っていく様私達が努力していく必要があると考える。

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16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		1.2	12
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		3.7	11
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		1.2	12
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること		4.9	8
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		1.2	12
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		4.9	8
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること		9.8	4
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		6.1	6
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること		17.1	1
10 ○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	5
11 ○看護師がよく相談ののってくれること ●看護師がよく相談ののってくれること	■	15.9	2
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること	■	6.1	6
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと	■	4.9	8
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.9	2

平成23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1～16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1～16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	○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	2	2.6	2.7	2.9
問2	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.8	2.8
問3	○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	2	2.6	2.7	2.7
問4	○職員は気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.8	2.9
問5	○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	2	2.5	2.6	2.9
問6	○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	2	2.5	2.6	2.6
問7	○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	2	2.3	2.8	2.8
問8	○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	2	2.7	2.7	2.8
問9	○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	2	2.9	2.7	2.7
問10	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.7	2.8
問11	○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.9
問12	○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問13	○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.4	2.5	2.8
問14	○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	2	2.2	2.5	2.6
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	2.7	2.8

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

契約書や重要事項説明書などについての評価が低かった点については、今後、重要な内容について定期的に説明する機会を持たせて頂きます。知識・技術については、外部研修への参加、事業所内での勉強会を行い、自己研鑽に努めております。利用者様のいろいろな相談にのり、担当ケアマネジャー・主治医・他事業者との連絡・調整ができ、安心感と信頼感がもてる訪問看護を提供し、利用者様が満足して頂けるよう事業所全体で努力してまいります。今回のご利用者様からの自由記載では大筋良いコメントを頂き大変励みになりました。しかしご指摘のあった「時間厳守」については、全スタッフに徹底し改善努力してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		1.1	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		1.1	13
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		3.4	11
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●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
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.9	7
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		8.0	4
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること	■	6.9	7
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		11.5	3
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	8.0	4
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		3.4	11
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	14.9	2
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること		4.6	9
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと	■	8.0	4
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.2	1

平成23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1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	3	2.6	3.0	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.9	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	3	2.6	2.8	2.7
問4 ○職員は気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.8	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	3	2.5	2.8	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	3	2.5	2.5	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	3	2.3	2.7	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	2.8	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.6	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.5	2.8	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.6	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.4	2.7	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	2	2.2	2.7	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	2.7	2.8

2. ユーザー（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	17.1 %	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	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。

本年のユーザー評価の結果から、在宅療養をされる方々への、不安・迷い・心配に十分応えられる事業所を求められている事を理解しました。ユーザー評価自由記載から当S Tの会話・相談・アドバイス・連携などで「安心を得られている」と評価いただきました。今後も利用者様・ご家族様からご信頼いただけるよう『身近で寄り添える看護』の提供を目指し、知識・技術の研鑽努力を続けてまいります。

尚、感染予防指導について、評価が低いことに関しては、利用者様にご理解しやすいパンフレットを活用して説明させていただきよう、スタッフへの周知徹底を計ってまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		2.7	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		4.5	9
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		0.9	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること	■	8.2	7
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.6	12
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		4.5	9
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること		10.9	3
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	11.8	2
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	9.1	4
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		5.5	8
11 ○看護師がよく相談ののってくれること ●看護師がよく相談ののってくれること	■	9.1	4
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること		9.1	4
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと		4.5	9
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.5	1

平成23年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
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1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.7	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	2	2.6	2.7	2.7
問4 ○職員は気軽に相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.8	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	3	2.5	3.0	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	2	2.5	2.6	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	2	2.3	2.9	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	2.8	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.7	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	3.0	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.4	2.8	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	2	2.2	2.7	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	2.8	2.8

2. ユーザー（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	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の自由記載欄にはたくさんの貴重なご意見をいただきありがとうございました。利用者様やご家族の思いをお聞きすることができました。感謝のお言葉もいただき職員の励みにもなりました。今年の評価やご意見の中で感染症への対応が不十分であったことがあげられました。また感染への不安を常に感じていることを改めて知ることができました。今後は感染症の対応について再確認し職員間の統一を図りすすめていきます。在宅での療養生活を安全に安心して過ごしていただけるよう努力していきたく思います。よりよい看護が提供できるように日々学習を重ね知識、技術の向上に努めていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		2.0	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		6.0	9
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		1.0	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●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	■	7.0	6
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.0	6
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		6.0	9
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること		6.0	9
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		9.0	5
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること		10.0	4
10 ○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		3.0	12
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	12.0	1
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること	■	12.0	1
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと	■	7.0	6
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.0	1

平成23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1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.9	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	3	2.6	2.7	2.7
問4 ○職員は気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.8	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	3	2.5	2.7	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	2	2.3	2.7	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	2.5	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.5	2.8	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.4	2.8	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	2	2.2	2.8	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	2.9	2.8

2. ユーザー（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	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。

ユーザー評価でいただきました結果で、「看護師は相談した事に対して、適切に対応してくれますか」「具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか」「当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか」に高い評価をいただきました。これらは、ご利用者の多くの方が看護師に望まれている、対応への安心感・信頼感、緊急時にも対応できること、よく相談にのってくれることへの評価として嬉しく思います。

また、サービスを利用する上で、不満や苦情などにもしっかりと対応してくれることが、大切と思う上位にあり、今後更に、苦情窓口の明確化とより質の高い看護の提供を目指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16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		3.5	11
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		0.9	14
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		1.8	13
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること		8.8	5
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.2	8
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		5.3	10
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること		14.2	1
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		8.8	5
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	8.0	7
10 ○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
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	9.7	4
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること	■	10.6	3
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと	■	6.2	8
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.3	2

平成23年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
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1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.4	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	2	2.6	2.1	2.7
問4 ○職員は気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.6	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	2	2.5	2.6	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	2	2.5	2.4	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	2	2.3	2.6	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	3	2.7	2.5	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	2.4	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.4	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.5	2.7	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.0	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.4	2.0	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	2	2.2	2.5	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	2.4	2.8

2. ユーザー（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	80.0 %	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	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数を表します。
評価票の回収率	35.0 %	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。

昨年と同様、回収率が非常に低い。配布して締切りまで長い時間、アンケート用紙の紛失等も考えられる。次回は配布する時期を検討する。配布後のアンケート協力への声掛けを、締切り間近にかかわらずしていく。契約時の説明に対して、今回、不満という回答もあった。介護保険制度の仕組みがわからず利用料に対しての不安や訪問看護を利用する理由がわからない方もあり、契約時相方で確認し合い、利用料に関しても契約内容と利用料一覧を渡し一ヶ月の利用料がわかるようにしていく。月1回の勉強会をより利用者様の実情に即した内容とさせ、また、不満や苦情も記録に残し、週1回のカンファレンスで検討し、サービスの向上に努めていく。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		3.3	10
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		6.7	8
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		3.3	10
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●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	2
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.0	2
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		0.0	14
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること		6.7	8
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	10.0	2
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	13.3	1
10 ○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		3.3	10
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	10.0	2
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること	■	3.3	10
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと		10.0	2
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	10.0	2

平成23年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
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1～16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1～16の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.9	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	3	2.6	2.8	2.7
問4 ○職員は気軽に相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.9	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	3	2.5	2.8	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	3	2.3	3.0	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	3.0	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.9	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.5	2.8	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.4	2.7	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	2	2.2	2.6	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	2.7	2.8

2. ユーザー（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	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	78.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

全体に良い評価をいただき感謝しております。これからも利用者様や御家族の方が安心して在宅での生活が送れるよう支援してまいりたいと思います。今回の評価結果で、ケアマネージャーや医師等の連携が思っている以上に御利用者様は望んでいる事を知り、今まで以上に他職種の方々との密な連携を図り、地域全体で生活を支えていけるよう努めてまいりたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		3.4	11
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		3.4	11
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		3.4	11
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること		5.6	7
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.6	7
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		4.5	9
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること	■	6.7	6
8 ○担当のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	11.2	4
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	11.2	4
10 ○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		1.1	14
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	12.4	2
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること		12.4	2
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと		4.5	9
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.6	1

平成23年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	3	2.6	3.0	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	3.0	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	3	2.6	2.9	2.7
問4 ○職員は気軽に相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	3.0	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	3	2.5	3.0	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	2	2.5	2.7	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	3	2.3	3.0	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	3	2.7	3.0	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	2.9	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	3.0	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.5	3.0	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	3.0	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.4	3.0	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	2	2.2	2.8	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	3.0	2.8

2. ユーザー（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	13	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	59.1 %	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	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	84.6 %	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。

訪問での、手洗いが、職員の間でも、徹底されていませんでした。まず基本的な事に欠けていたように、思います。インフルエンザ、風邪等の流行には、充分注意し、職員が感染源にならないように、含嗽、手洗いを、利用者に対しても、徹底して行きたいと思います。

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、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること		0.0	13
●口こみで評判が良いといわれていること	■	8.0	7
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		2.0	10
●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		2.0	10
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと		0.0	13
●事業所・医療機関の知名度が高いこと		2.0	10
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること		4.0	8
●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること		4.0	8
5 ○利用料金が適正なこと		10.0	5
●利用料金が適正なこと		2.0	10
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		14.0	3
●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		4.0	8
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること	■	16.0	1
●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること		10.0	5
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		12.0	4
●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		16.0	1
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること		10.0	5
●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
10 ○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
●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		12.0	4
11 ○看護師がよく相談にのってくれること		16.0	1
●看護師がよく相談にのってくれること		10.0	5
12 ○緊急時にも対応できること	■	16.0	1
●緊急時にも対応できること		10.0	5
13 ○看護師の知識・技術が高いこと		16.0	1
●看護師の知識・技術が高いこと		16.0	1
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること		16.0	1
●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること		16.0	1

平成23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1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.7	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	3	2.6	2.6	2.7
問4 ○職員は気軽に相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.9	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	2	2.5	2.8	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	3	2.5	2.4	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	2	2.3	2.7	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	2.6	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.4	2.7	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	2	2.2	2.8	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	2.8	2.8

2. ユーザー（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	28.3 %	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	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回ユーザー様のご指摘を頂いた感染予防については、手洗い・うがいの徹底と感染症流行時期のマスク等の着用などを行ない感染予防を図ること、またご利用者様への感染予防に対する方法について説明を行なうことなど徹底していきます。現在幅広い年齢層の方々にご利用を頂いており個々のご利用者様に合ったより質の高い看護の提供ができるように事業所内研修の充実、外部研修の積極的な参加によりスタッフ一同自己研鑽に励んでおります。ご利用者様、ご家族様が在宅生活の中で困っていること、不安に思うことなど気軽に尋ねて頂き一緒に解決でき、安心して過ごすこと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16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		1.1	14
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		2.2	12
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		3.3	10
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●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
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.2	12
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		3.3	10
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること		4.3	9
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	13.0	2
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	12.0	3
10 ○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		5.4	8
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	8.7	6
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること	■	9.8	5
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと		10.9	4
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.3	1

平成23年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
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1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	2	2.6	2.8	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.9	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	2	2.6	2.8	2.7
問4 ○職員は気軽に相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.9	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	2	2.5	2.5	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	2	2.3	2.8	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	2.7	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.8	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.5	2.8	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	3.0	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.4	2.9	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	3	2.2	2.7	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	2.8	2.8

2. ユーザー（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	28.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

いつも御利用ありがとうございます。かかりつけ医への相談や連絡の項目で評価が低くなりました。医師へは毎月報告書で支援内容や利用者様の状態を報告しております。ケアマネジャーへも同様です。しかし書面のみではなくタイムリーに連絡をとるよう務めてまいります。またその他気になることがあればいつでも御指摘・御相談ください。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		1.0	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		2.9	11
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		2.9	11
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●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	8
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		1.0	13
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと	■	4.8	8
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること	■	7.6	6
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		11.4	3
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	13.3	2
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		5.7	7
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	11.4	3
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること		11.4	3
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと		4.8	8
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.1	1

平成23年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
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1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	3	2.6	2.8	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.8	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	3	2.6	2.6	2.7
問4 ○職員は気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.8	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	3	2.5	2.8	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	3	2.5	2.2	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	3	2.3	2.7	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	2.4	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.6	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.5	2.9	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.6	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.4	2.3	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	3	2.2	2.7	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	2.6	2.8

2. ユーザー（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	30.6 %	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	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価をもとに、それ以外においても、常に基本姿勢でケアに向い、看護師の知識や意識を高めるためのカンファレンスの機会を作り、看護師によってケアに差が生じたりすることがない様に情報の共有を怠らず、ご利用者様、ご家族様が、安心して安全に日々過ごせる様一層の努力をして参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		2.2	11
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		4.3	8
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		0.0	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること		8.7	5
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.2	11
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと	■	2.2	11
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること		13.0	3
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	4.3	8
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	8.7	5
10 ○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		4.3	8
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること		10.9	4
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること	■	15.2	1
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと		8.7	5
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.2	1

平成23年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
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1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.9	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	3	2.6	2.6	2.7
問4 ○職員は気軽に相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.9	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	3	2.5	3.0	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	2	2.5	2.5	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	2	2.3	2.8	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	2.7	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.5	2.9	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.4	2.9	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	3	2.2	2.8	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	3	2.1	2.8	2.8

2. ユーザー（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	41.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

全体的に利用者様から良い評価を頂き、うれしく思います。
 病気の予防や感染を防ぐ対策方法についての指導、身体状況についての説明の二項目が不十分であるという結果につきましては、感染の流行時期を問わずスタッフ間で利用者様に合った指導を検討し、情報提供していける様今後も知識・技術の向上の為に研修会等にも積極的に参加、質の高い看護サービスが提供できる様、努力してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		3.8	8
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		1.9	13
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		0.0	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●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	6
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.9	10
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		3.8	8
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること		2.9	10
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	8.7	5
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること		11.5	4
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		2.9	10
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	18.3	1
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること	■	14.4	3
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと	■	4.8	7
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	18.3	1

平成23年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
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1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.6	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	2	2.6	2.2	2.7
問4 ○職員は気軽に相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.8	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	3	2.5	2.8	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	3	2.5	2.5	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	2	2.3	2.6	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	3	2.7	3.0	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	2.5	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.7	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.5	3.0	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.4	2.7	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	2	2.2	2.5	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	2.5	2.8

2. ユーザー（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	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	50.0 %	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。

利用者様の個性性を重視し、またご家族の背景も考慮して、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、そして、利用者様やご家族への説明をしっかりと行い、安心感や信頼感のもてるサービスとなる様に努めていきます。また、主治医やケアマネージャーとの連携を強化し、より充実したサービスが提供できる様に努力します。利用者様やご家族から「訪問看護を利用してよかった」とのお声が増える様に、状況の把握に努め、検討や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16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		1.5	12
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		4.5	8
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		1.5	12
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●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		4.5	8
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		1.5	12
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		4.5	8
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること	■	9.0	5
8 ○担当のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること		14.9	1
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること		11.9	3
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと		4.5	8
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	13.4	2
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること	■	9.0	5
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと	■	7.5	7
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	11.9	3

平成23年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
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1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.7	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	2	2.6	2.9	2.7
問4 ○職員は気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.9	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	2	2.5	3.0	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	2	2.5	2.7	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	2	2.3	2.9	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	2	2.9	2.9	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.9	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.4	2.9	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	2	2.2	2.8	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	2.8	2.8

2. ユーザー（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	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。

全体的に満足度は高く評価して頂いており、利用者様・ご家族様に感謝申し上げます。
特に看護師の知識・技術や相談しやすい点評価して頂いています。今後も看護師の知識能力向上に向け、事業所全体での研修や自己研鑽に努めていきます。反面、言葉づかいや身だしなみについて弱干ではありますが満足度が低いため、接遇マナーの研修を行ないマナーの向上に努めていきます。又、手洗いやうがいの必要性という所で訪問時に言葉かけをしています。指導した内容を自宅にファイルしてある記録用紙への記載も行ない、不在の方へもご理解頂くように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16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		1.7	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		4.3	8
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		0.9	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●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	8
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.3	8
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		3.5	12
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること		4.3	8
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	11.3	4
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	14.8	2
10 ○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	7
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	8.7	5
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること	■	12.2	3
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと		7.0	6
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.4	1

平成23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1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	3	2.6	3.0	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.8	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	3	2.6	2.8	2.7
問4 ○職員は気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.9	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	3	2.5	2.7	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	2	2.3	2.9	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	2.8	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.5	2.9	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	3.0	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.4	2.8	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	2	2.2	2.8	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	2.9	2.8

2. ユーザー（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	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。

みなさまから高い評価を受けありがとうございました。しかし、サービスについての不満や苦情に対し対応が不十分な点があったことをご迷惑をおかけしました。今後は素早く、ていねいに行なえる様努力をしていきます。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なサービスの提供をめざします。また、主治医・ケアマネージャー等と十分に連携をとり、素早い対応をしていきます。病気の予防・感染の予防等の療養指導を行ない、今まで以上に信頼されるサービスを提供できるように事業所全体で取り組んでいきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		1.1	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		2.2	12
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		0.0	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●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	7
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.7	6
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		4.4	10
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること		5.5	7
8 ○担当のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	11.0	3
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	9.9	4
10 ○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		3.3	11
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	15.4	2
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること	■	9.9	4
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと		5.5	7
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	18.7	1

平成23年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
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1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.9	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	3	2.6	2.9	2.7
問4 ○職員は気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.9	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	3	2.5	3.0	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	2	2.5	2.5	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	2	2.3	3.0	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	3	2.7	3.0	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	2.8	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.8	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.5	3.0	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	3.0	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.4	2.8	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	2	2.2	2.8	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	3.0	2.8

2. ユーザー（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	14	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	73.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	85.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

前回の評価結果を受けて、各種研修参加などサービスの質の向上に努めてまいりました。しかし、⑥の点数が改善せず、アセスメント能力のいたらなさを反省しています。⑭では、コメントに「高令、老化、孤独、言葉に出すことなく、心の隅にある、大きな不安です。・・・」といただきました。人生の意味や死生観など、深遠なお悩みも遠慮せずお話していただけるように、人生の後輩として寄り添えたらと思いました。これまで、お言葉に出せずにいらっしやっただけの思いに気づけなかった、私どもの未熟さを申し訳なく思っています。皆様のご意見を真摯に受け止めて、自己研鑽を積み、安心して過ごしていただけるよう努力してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		0.0	12
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		3.7	9
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		0.0	12
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること		5.6	7
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		1.9	11
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		9.3	6
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること		0.0	12
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	13.0	3
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	14.8	2
10 ○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		3.7	9
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	13.0	3
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること		13.0	3
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと	■	5.6	7
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.7	1

平成23年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361690015	のなみ訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	2	2.6	2.8	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.7	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	2	2.6	2.6	2.7
問4 ○職員は気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.9	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	3	2.5	2.7	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	3	2.5	2.4	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	3	2.3	2.7	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	2.9	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.5	2.8	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.5	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.4	2.6	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	3	2.2	2.5	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	2.5	2.8

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること		1.7	12
●口こみで評判が良いといわれていること	■	4.2	10
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		0.8	13
●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		6.7	7
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと		0.8	13
●事業所・医療機関の知名度が高いこと		5.0	8
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること		6.7	7
●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること		0.8	13
5 ○利用料金が適正なこと		9.2	6
●利用料金が適正なこと		15.0	2
6 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと		10.0	5
●個人情報を絶対に外にもらさないこと		2.5	11
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること		10.8	4
●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること	■	12.5	3
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		5.0	8
●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		15.8	1
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること			
●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること			
10 ○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 ○看護師がよく相談にのってくれること			
●看護師がよく相談にのってくれること			
12 ○緊急時にも対応できること			
●緊急時にも対応できること			
13 ○看護師の知識・技術が高いこと			
●看護師の知識・技術が高いこと			
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること			
●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること			

平成23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1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.8	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	2	2.6	2.9	2.7
問4 ○職員は気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.9	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	3	2.5	2.8	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	2	2.3	2.9	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	2.7	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.7	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.4	2.8	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	2	2.2	2.7	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	2.7	2.8

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.6 %	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	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。

全体的に良い評価を頂けたと感謝しております。しかし、契約に関する説明がまだまだ不十分な事がわかりましたので、今後もより一層わかりやすい説明に努めていきます。また、医師や関連機関との連携についても不安に思われているユーザー様もいらっしゃいましたので、今以上に連携・迅速な報告に努める事で信頼関係が深まり安心して頂けるサービス提供ができるよう努力していきます。評価結果からユーザー様は基本的な知識・技術はもちろん、それ以上に精神面での安心感・信頼感を望んでおられる事がよくわかりましたので、常に客観的な判断・対応ができるよう精進していきます。

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16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること	■	0.9	14
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		3.4	11
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		3.4	11
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること		6.8	7
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.4	11
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		5.1	10
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること	■	6.0	9
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		11.1	2
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	10.3	4
10 ○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	5
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること		11.1	2
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること		6.8	7
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと	■	8.5	5
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.5	1

平成23年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
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1～16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1～16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 ○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）を守っていますか ●職員は約束の時間通りに来ますか	3	2.6	2.6	2.9
問2 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.5	2.8
問3 ○看護師は、利用者の病気や身体の状況について、利用者や介護者にわかりやすく説明していますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	3	2.6	2.5	2.7
問4 ○職員は気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.5	2.9
問5 ○看護師は相談した事に対して、適切に対応していますか ●看護師は相談したことに対して、適切に対応してくれますか	3	2.5	2.8	2.9
問6 ○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など、病気を予防する方法について教えてくれますか	3	2.5	2.6	2.6
問7 ○看護師は、処置を手際よくやっていますか ●看護師は、処置を手際よくやっていますか	3	2.3	2.4	2.8
問8 ○具合が悪くなった時、適切な対応をしていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応してくれますか	3	2.7	2.6	2.8
問9 ○病状が変化した場合など、必要なときは速やかにかかりつけ医に連絡していますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	2.9	2.8	2.7
問10 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●看護師とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.4	2.8
問11 ○急なサービス変更にも、すばやく丁寧に対応していますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.5	2.4	2.9
問12 ○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、丁寧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場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.6	2.8
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前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、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.4	2.8	2.8
問14 ○サービスを提供してから、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 ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	2	2.2	2.5	2.6
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか	2	2.1	2.9	2.8

2. ユーザー（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	42.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

短い訪問時間の中で、よりご利用者、ご家族とのコミュニケーションを図る努力を各看護師が心がけていき、看護師の知識向上のため、研修会などへの参加、ステーション内での勉強会を増やすなどより強化する。また、ご利用者の情報を共有するミーティング、記録物などの徹底を図り、医師やケアマネージャーなどとの連携についても、記録、家族へのわかりやすい説明をするなどの徹底をしていく。
今後も看護師内のコミュニケーション、情報交換を密にし、ご利用者様が安心して在宅生活を送ることを支援していきたい。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		2.5	11
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		2.5	11
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		0.0	13
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること		12.5	3
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.0	7
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		5.0	7
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること		7.5	6
8 ○担当のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること ●担当のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	15.0	2
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	12.5	3
10 ○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		5.0	7
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	10.0	5
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること	■	5.0	7
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと		0.0	13
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.5	1