

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回いただきましたユーザー評価の結果、現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、担当者はすばやく丁寧に対応し、ご利用者様、ご家族様にご不快な思いをさせない様心掛けていきます。苦情受付窓口、個人情報の説明についても、わかりやすく説明する様努めます。看護師は、訪問のない日の状態も考え、予測される状態変化について、やさしく丁寧にご説明させていただきます。また、研修等に積極的に参加し、より深い知識の吸収及び、技術面での向上をめざします。ご利用者様、ご家族様のお気持ちを尊重し、安心して在宅で過ごすことができる様努力を続けます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		1.0	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	■	4.0	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		2.0	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		4.0	9
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.9	7
6 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		2.0	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		5.0	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		7.9	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		8.9	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		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	■	11.9	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	■	8.9	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	■	14.9	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	■	19.8	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360190025	訪問看護ステーションたんぽぽ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	3.9	4.5	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	3.9	3.7	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	3	4.2	4.1	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.7	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	3.9	4.9	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.0	4.9	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	4	4.0	4.6	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.2	4.8	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	4	4.1	4.8	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	3	3.9	4.4	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	4	3.9	4.6	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	4	4.1	4.3	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	4	4.5	4.8	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.4	4.7	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.6	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	4	4.1	4.3	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	4	4.0	4.4	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.9	4.6	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.3	4.3

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	75.9 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価にご協力を頂きました皆様、ありがとうございました。当事業所の改善事項として、苦情受付窓口について、ご本人への説明が不足していることがわかりました。ご本人、ご家族へ契約一月以内に2回に分けて説明するように徹底致します。また、具合が悪くなった時適切な対応をしてくれますか、看護師の訪問のない日の状態も考え助言を行って頂けますかとの設問について、常日頃から健康相談について声かけし、緊急時の備えについて、ご本人、ご家族と話し合いを行い、緊急時の連絡の際は、具体的対応方法を説明の後訪問するなど、サービスの向上に努めます

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●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		3.9	9
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		0.0	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		3.9	9
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.9	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		2.9	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		9.8	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	■	10.8	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	■	14.7	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		5.9	8
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	9.8	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		10.8	3
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと	■	7.8	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	■	14.7	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360190041	訪問看護ステーションちよだ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	3.9	4.2	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	3.9	3.7	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	5	4.2	4.0	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.1	4.6	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	5	3.9	4.5	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.7	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	5	4.0	4.5	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.2	4.6	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	5	4.1	4.6	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	5	3.9	4.5	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	5	3.9	4.7	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	5	4.1	4.8	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	5	4.5	4.5	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.4	4.5	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.7	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	5	4.1	4.5	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対するの不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対するの不安が軽減されましたか	5	4.0	4.2	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.9	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	4.2	4.3

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	62.5 %	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	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針等に関するコメントは、次のとおりです。

たくさんのご意見を頂きありがとうございました。私ども訪問看護ステーションちよだは、いつでも冷静に利用者様にとって何が一番優先した方がよいのか、何が必要とされるのか、常に考え行動を心がけています。

今回の結果では、私達がサービスを提供することで利用者様、ご家族が安心していただいていることを知り、うれしく思っています。看護師がよかれと思って行った行動や助言であっても、言葉が足りなかったりすることで誤解を招くことにつながってしまうことになります。日々、看護師1人ひとりが利用者様、ご家族に安心と信頼をしていただけるように取り組んでいきたいと考えております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		2.9	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		1.0	13
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		1.0	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	■	3.9	10
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.9	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	■	2.9	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	■	6.8	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		11.7	2
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	10.7	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		7.8	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		11.7	2
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること		11.7	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		7.8	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	■	15.5	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360190116	てつく訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	3.9	3.9	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	3.4	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	4	4.2	3.7	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.1	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	4	3.9	4.8	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.6	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	4	4.0	4.4	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.2	4.6	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	4	4.1	4.5	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	4	3.9	4.1	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	4	3.9	4.5	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	5	4.1	4.3	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	4	4.5	4.1	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.4	4.3	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.4	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	4	4.1	4.2	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	4	4.0	4.2	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.2	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.2	4.3

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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針等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者様のお話を傾聴することが大切だと改めて感じましたので、これからも実行していきたいと思えます。また、訪問看護の介入によって身体的な向上、生活不安の軽減を実感いただくことの大切さもわかりました。今後も各スタッフの知識・技術の向上に力を入れたいと思えます。
スタッフの身だしなみについてのご指摘もありました。医療職以前に社会人としての接遇も改めて考えていきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●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		2.6	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		3.9	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		9.1	4
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.2	10
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		6.5	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		13.0	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	■	9.1	4
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	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	■	9.1	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	■	10.4	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		3.9	11
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		7.8	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	■	10.4	2

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	3.9	4.1	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	3.9	4.1	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	5	4.2	4.5	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.1	4.5	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	5	3.9	4.8	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.0	4.9	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	5	4.0	4.7	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.2	4.9	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	5	4.1	4.8	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	5	3.9	4.7	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	5	3.9	4.8	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	5	4.1	4.8	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	5	4.5	4.6	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.4	4.7	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.7	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	5	4.1	4.6	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	4	4.0	4.6	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.9	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.6	4.3

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

4	3.9	4.6	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	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。

お忙しい中、ご利用者様、ご家族様より貴重なご意見を頂き大変ありがとうございました。契約時の説明に関しましては、個人情報守秘義務や苦情受付窓口について分かり易い説明に努めて参ります。又看護師が処置を行う際は、利用者様の負担を少なくする方法を工夫し、改善に努めて参ります。全般的には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となると考えます。この結果に甘んじる事なくご利用者様が安心して療養生活を送る事ができる様、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精進していきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●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		2.6	10
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		2.6	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		6.1	7
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 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		2.6	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		6.1	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		13.2	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	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	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	■	6.1	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	■	12.3	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	■	14.9	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360290064	訪問看護ステーション「きら星」

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	3.9	4.8	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	3.9	4.4	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	5	4.2	4.5	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.1	5.0	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	5	3.9	5.0	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.0	5.0	4.7
問7 ○身体の状態について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状態について、わかりやすく説明がされていますか	5	4.0	5.0	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.2	5.0	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	5	4.1	5.0	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	5	3.9	4.8	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	5	3.9	5.0	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	5	4.1	4.9	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	5	4.5	4.9	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.4	5.0	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	5.0	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	5	4.1	4.9	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	5	4.0	4.9	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.9	4.8	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	4.8	4.3

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

5	3.9	4.8	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	90.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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針等に関するコメントは、次のとおりです。

看護師や事務スタッフの対応や接遇に対し、好評価をいただき、常日頃とくに配慮している事なので、大変有難く思っております。今回いただきました、「信頼でき安心して暮らせる」という言葉を皆さんに言っていたいただけるような看護を今後も提供していけるよう、研鑽していきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		1.8	12
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		0.9	13
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		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		2.7	10
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.5	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		2.7	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		8.0	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	■	14.2	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	■	12.4	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		10.6	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	■	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	■	8.8	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		5.3	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	■	16.8	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360290122	訪問看護ステーションどれみ

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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	3.9	4.1	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	4.0	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	4	4.2	4.0	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.3	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	4	3.9	4.8	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.7	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	4	4.0	4.6	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.2	4.8	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	4	4.1	4.8	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	4	3.9	4.4	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	3	3.9	4.8	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	4	4.1	4.6	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	4	4.5	4.3	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.4	4.5	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.4	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	4	4.1	4.4	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	4	4.0	4.6	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.3	4.3

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	93.8 %	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	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針等に関するコメントは、次のとおりです。

今回、自己評価点を上回る評価をいただき安心しています。
自由記載欄にも訪問看護が入ったことで身体状況が改善されたことや、生活に安心感が得られているとのご意見が多く嬉しく思います。
今後の課題としては、看護師が相談に乗ってもらえることや医師との連携を重要視されている点が多かったのでスタッフ間で意識づけしていき、これからもご利用様に必要される訪問看護に努めていきたいと思っています。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		3.9	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		3.1	12
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		0.8	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		6.3	9
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.5	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		3.1	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		7.0	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	■	8.6	4
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	10.2	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		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		13.3	2
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること	■	7.8	6
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと	■	8.6	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	■	14.8	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360390013	愛生訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	3.9	4.4	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	3.9	3.6	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	5	4.2	4.6	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.1	5.0	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	5	3.9	4.6	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.6	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	5	4.0	4.5	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.2	4.8	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	4	4.1	4.8	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	4	3.9	4.2	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	3	3.9	4.6	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	5	4.1	4.7	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	5	4.5	4.3	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.4	4.6	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.8	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	5	4.1	4.4	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	5	4.0	4.6	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.9	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	4.2	4.3

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

4	3.9	4.6	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	37.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

平成25年度当事業所では、サービスを提供する上で働くスタッフ全員が自らの向上に努める事を目指し、教育体制の見直しを行ない実践する計画です。看護・リハビリスタッフを増員すると同時に接遇、コミュニケーション能力の向上を重視し、スタッフの再教育に取り組みます。利用される方々の立場に立ち、理解しやすい説明能力を身につける事も大切になります。今年度迄の教育に加え定期勉強会を増やし、事業所外部研修を必須とした自己研鑽に努めます。

今後とも信頼ある看護とリハビリを地域利用者様に提供出来る様努力致します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		4.0	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 ●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	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	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		12.0	3
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.0	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	■	4.0	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	■	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 ●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	■	20.0	1
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	4.0	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		2.0	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		12.0	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		2.0	11
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと		2.0	11
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	2

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	3.9	4.5	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	4.0	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	4	4.2	4.5	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.1	4.5	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	4	3.9	4.9	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	2	4.0	4.8	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	3	4.0	4.9	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.2	4.9	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	3	4.1	4.9	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	3	3.9	4.7	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	3	3.9	4.8	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	3	4.1	4.7	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	4	4.5	4.7	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.4	4.7	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.9	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	3	4.1	4.6	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	3	4.0	4.6	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.9	4.6	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	2	4.0	4.5	4.3

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

3	3.9	4.6	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

サービス内容はおおむねよい評価をいただきましたが、利用者の本来のニーズが「健康・体調に対する安心」ということが改めて分かりました。訪問のない時の体調にも気を配り、状態悪化することがないように、あらかじめ対処が講じられていること、体調の変化があった際、適切に対処できることが求められていることが分かりました。日頃主治医とこまめな連携を取り、気になる情報の連絡をしておくこと、ケアマネジャー、家族への連絡を密にすることで可能な対処を早く行えるようになります。日頃の連絡を惜しまず、報告相談を徹底します。これでサービスの理解や信頼を得られることを目指します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	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	11
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		2.7	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		2.7	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		7.1	6
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.6	10
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		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		4.5	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	■	15.2	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	■	9.8	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		0.9	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	■	14.3	2
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること	■	11.6	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		7.1	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	■	13.4	3

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	3.9	4.3	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	4.0	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	5	4.2	4.5	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.0	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	4	3.9	4.3	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.0	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	5	4.0	4.3	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.2	4.0	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	5	4.1	4.0	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	5	3.9	5.0	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	4	3.9	4.0	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	5	4.1	4.0	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	5	4.5	4.5	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.4	5.0	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.5	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	5	4.1	4.0	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	4	4.0	4.0	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.0	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	3.3	4.3

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

4	3.9	4.3	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	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数を表します。
利用者の参加率	50.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100. %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

評価結果を参考にして、地域の皆様のお役に立てるように、日々精進していきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		0.0	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		0.0	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	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		11.8	3
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.9	6
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		11.8	3
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	■	17.6	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	■	5.9	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	■	17.6	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		0.0	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		5.9	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	■	11.8	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		5.9	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	■	5.9	6

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	3.9	3.9	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	3.6	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	4	4.2	4.0	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.3	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	4	3.9	4.3	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.5	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	4	4.0	4.4	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.2	4.4	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	3	4.1	4.4	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	3	3.9	4.4	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	4	3.9	4.6	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	4	4.1	4.6	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	5	4.5	4.4	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.4	4.4	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.7	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	4	4.1	4.2	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	4	4.0	4.2	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.2	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	4.0	4.2	4.3

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

4	3.9	4.3	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	26.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

利用者様・ご家族様より貴重なご意見・ご感想をいただき誠にありがとうございました。契約書や重要事項・苦情の窓口については、より丁寧な説明に努めます。利用者様・ご家族様からいただくご要望やご不満に対しても迅速・丁寧に対応をしていきたいと思えます。また安心して療養生活をしていただけるように、訪問のない日の状態も考慮した看護の提供やわかりやすい説明や助言・提案を心がけたいと思えます。今後も看護の技術や知識の向上を目指し、スタッフ各自が目標をもって学習するなど一層の努力をしていきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●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		2.3	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		8.0	6
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.7	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		5.7	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	■	5.7	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	■	10.3	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	■	11.5	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		2.3	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		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	■	6.9	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		9.2	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	■	14.9	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360590018	珪山会大門訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	3.9	4.2	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	2	3.9	3.5	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	3	4.2	4.0	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.3	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	4	3.9	4.6	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.0	4.6	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	4	4.0	4.4	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.2	4.6	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	4	4.1	4.6	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	3	3.9	4.1	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	3	3.9	4.4	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	3	4.1	4.4	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	4	4.5	4.1	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.4	4.4	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.2	4.7	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	4	4.1	4.2	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	4	4.0	4.2	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.9	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	4.0	4.3	4.3

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	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数を表します。
利用者の参加率	67.1 %	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	83	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.0 %	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。

信頼・安心できる看護・リハビリの提供を目標としております。今回頂いた意見より、信頼・安心できるというお言葉を多々頂き、評価して頂いていることに感謝しております。また、わかりやすい説明や指導を心がけて対応しておりますが、契約書および苦情窓口の説明については、不十分であったようです。今後は、契約書等説明書類・説明方法について見直し、改めていきたいと思っております。その他、評価にて頂いた貴重なご意見をひとつひとつ受止め、見直し、更なる良質な看護・リハビリの提供ができるように日々努力を重ねて頂きたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		4.6	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		1.1	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		4.6	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		7.5	7
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.1	4
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		4.3	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	■	10.2	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	■	12.4	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		8.1	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		4.0	13
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	8.6	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	■	5.1	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		6.2	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	■	14.2	1

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	3.9	4.1	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	3.5	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	4	4.2	4.1	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.6	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	4	3.9	4.5	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.6	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	4	4.0	4.5	4.6
問8 ○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.2	4.5	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	4	4.1	4.6	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	4	3.9	4.5	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	4	3.9	4.6	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	4	4.1	4.5	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	5	4.5	4.2	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.4	4.5	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.4	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	4	4.1	4.5	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	4	4.0	4.3	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.0	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.1	4.3

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	21.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

契約時、苦情受付窓口についての説明におきまして分かりにくいとの御意見を受け、伝え方に不足があったと反省しております。全ての御利用者様、御家族様に御理解頂けるように分かり易く丁寧の説明していくように心がけます。また不満や苦情の申し出があった際は速やかに誠意を持って対応していきます。日頃より御利用者様、御家族様が相談しやすい雰囲気作りに心がけます。相談された事に対し親身に傾聴し予測される事態に対しては計画的な訪問を行い助言していきます。地域の皆様に信頼され満足して頂ける訪問看護の提供を目指し職員一人一人が日々努力し主治医や地域の事業所と連携を図り充実した地域医療の提供に貢献できるように努めます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●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		3.8	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		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		2.9	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		9.5	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	■	14.3	2
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	10.5	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		7.6	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	■	13.3	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		6.7	7
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと	■	5.7	8
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感が持てること ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.2	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360590034	ますこ訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	3.9	4.4	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	4.2	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	4	4.2	4.4	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.4	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	3.9	4.7	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.7	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	4	4.0	4.7	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.2	4.7	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	4	4.1	4.7	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	4	3.9	4.6	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	4	3.9	4.8	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	4	4.1	4.7	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	4	4.5	4.7	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.4	4.7	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.6	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	4	4.1	4.6	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	4	4.0	4.7	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.5	4.3

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	52.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

全体的に良い評価を頂き、大変うれしく思います。サービスを行う上で重要だと思うもの、については、自社と利用者とのほぼ一致が見られ、ほっとしています。自由記載欄には多くの貴重な意見を頂きありがとうございます。日々の訪問で、注意しながら行っていることが、良い評価に繋がっている意見については、スタッフの励みになります。中には具体的に厳しい意見もいただきました。在宅で日々頑張っておられる、一人一人の利用者・家族の思いや意見を大切にする気持ちは、今までと変わらず持ち続けて行たいと思っています。改膳点については早急に対応して行きます。

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		2.0	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		3.0	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		1.0	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	■	3.0	8
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.0	12
6 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		3.0	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 ●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	■	12.0	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	■	15.0	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		3.0	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	■	14.0	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		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		7.0	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	■	17.0	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360590075	訪問看護ステーションもらいぼし

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	3.9	4.2	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	3.7	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	4	4.2	4.1	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.3	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	3.9	4.6	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.6	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	4	4.0	4.5	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.2	4.5	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	4	4.1	4.6	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	4	3.9	4.2	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	3	3.9	4.5	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	4	4.1	4.3	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	4	4.5	4.4	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.4	4.4	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.5	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	4	4.1	4.1	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	4	4.0	4.3	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.2	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.3	4.3

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

4	3.9	4.3	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	30.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

サービスの内容や、契約時の説明のし方を考慮したことで、とてもわかりやすかった等と評価をいただいたので今後も、継続していこうと思います。また、主治医との連絡や調整がとても困難な時がありますが、患者様の方では、すぐに対応や情報が共有できていて安心です。とっていただいている事がわかり、引き続き書面等で頑張っていこうと思います。皆様からの心温まる言葉をいただき、とても感謝しています。今後も、より良きサービスの提供ができるよう、スタッフ一同 成長していきたいと思っています。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		3.1	11
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		1.6	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		9.3	5
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.1	11
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		6.2	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	■	7.8	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	■	14.7	2
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	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		3.9	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	■	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		5.4	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		7.0	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	■	16.3	1

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	3.9	4.4	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	4.2	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	5	4.2	4.2	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.9	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	4	3.9	4.9	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.9	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	4	4.0	4.9	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.2	4.9	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	4	4.1	4.9	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	4	3.9	4.7	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	4	3.9	4.9	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	4	4.1	4.9	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	5	4.5	4.8	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.4	4.9	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.9	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	4	4.1	4.9	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	4	4.0	4.8	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.7	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.6	4.3

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

4	3.9	4.8	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

利用者の皆様が安心して在宅療養して頂けるよう心掛けて対応していますが、温かな言葉を多く頂き一同気持ちを新たにしております。評価結果より、契約時の内容において誤解のない具体的説明に配慮し、納得頂くことの必要性を痛切に感じております。休日対応については病状に合わせ訪問をしていますが、毎日休みなく介護されている御家族の状況を考え、希望に合わせられる体制作りを検討しています。今後も利用者や御家族の思いを十分に聴き、わかりやすく適切な対応に努め、安心した在宅療養につながる支援をしていきます。また個々の看護師の対応に差がないよう、知識・技術の向上を目指し、信頼される事業所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21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●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		3.6	10
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		1.4	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		6.5	6
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.3	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		2.9	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		6.5	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	■	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	■	10.1	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		3.6	10
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	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		6.5	6
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと	■	11.6	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	■	16.7	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360690073	エデン訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	3.9	4.1	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	3.9	3.7	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	3	4.2	3.8	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.1	4.8	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	3.9	4.6	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.0	4.6	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	3	4.0	4.7	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.2	4.8	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	3	4.1	4.7	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	3	3.9	4.4	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	3	3.9	4.8	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	3	4.1	4.8	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	4.5	4.7	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	4.4	4.6	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.2	4.9	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	3	4.1	4.6	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	3	4.0	4.2	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.9	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	4.0	4.2	4.3

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	75.0 %	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針等に関するコメントは、次のとおりです。

自分たちが思っている以上に利用者様から良い評価を頂き感謝しています。利用者様の評価と自己評価の乖離があるようなので、内容を検討し、良いところはのばし、悪いところは改善していきたいと思っています。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		3.2	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		3.2	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		1.1	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	10
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	5.4	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		5.4	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		7.5	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	■	9.7	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	■	8.6	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		3.2	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		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	■	7.5	6
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと		8.6	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	■	16.1	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360790014	かわな訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	3.9	4.1	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	3.4	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	4	4.2	4.2	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.1	4.3	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	4	3.9	4.4	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.0	4.7	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	5	4.0	4.4	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.2	4.6	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	5	4.1	4.6	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	4	3.9	4.2	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	5	3.9	4.5	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	5	4.1	4.5	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	5	4.5	4.4	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.4	4.4	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.4	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	5	4.1	4.3	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	5	4.0	4.3	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.2	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	4.1	4.3

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	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針等に関するコメントは、次のとおりです。

今回のこの評価結果をふまえて一人一人のニーズにあわせ サービスの内容の説明をわかりやすいものにできるだけしていこうと努力していきます。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す。チームで利用者さんに接している意識を常にもち情報共有、協働このキーワード、をもとにサービスの提供に務めていきます。スタッフの研修参加等積極的にすすめ、巾ひろいケアに対応できるようスキルアップしていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●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		2.0	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	■	2.0	11
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.0	9
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		4.0	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		5.0	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	■	11.9	3
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	11.9	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		6.9	7
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること		16.8	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	■	10.9	5
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと		7.9	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	■	15.8	2

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	3.9	4.2	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	3.9	4.0	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	4	4.2	4.0	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.3	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	4	3.9	4.6	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.5	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	4	4.0	4.6	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.2	4.6	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	4	4.1	4.7	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	4	3.9	4.6	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	5	3.9	4.8	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	5	4.1	4.7	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	5	4.5	4.6	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.4	4.6	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.7	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	5	4.1	4.5	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	5	4.0	4.6	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.9	4.6	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	4.6	4.3

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	24.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回の評価結果から、個人情報について「利用者本人に同意なしに他人に話さないこと」の説明ができていない声を受け、今後契約時において利用者本人へもわかりやすい言葉で説明するように改善していきます。職員についても身だしなみや言葉使いに気をつけて、利用者家族との信頼関係を深め、安心して相談して頂けるよう、気づかいに心がけて訪問します。また、在宅医や病院との連携をとりながら地域の方が安心した療養生活を送ることができるよう支援します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●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		2.7	11
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		2.7	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		10.8	3
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.4	8
6 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		2.7	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		5.4	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	■	13.5	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	■	10.8	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		9.9	5
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること	■	6.3	7
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと	■	8.1	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	■	15.3	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360790030	昭和八事訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	3.9	4.2	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	3.9	3.9	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	5	4.2	3.9	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.1	4.4	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	4	3.9	4.4	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.0	4.6	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	5	4.0	4.5	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.2	4.6	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	5	4.1	4.6	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	5	3.9	4.2	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	5	3.9	4.6	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	5	4.1	4.6	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	5	4.5	4.4	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.4	4.4	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.7	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	4	4.1	4.4	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対するの不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対するの不安が軽減されましたか	5	4.0	4.3	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	4.2	4.3

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

5	3.9	4.3	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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針等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用者様及びご家族様より貴重なご意見・ご感想を頂き有難うございます。
 昨年度のユーザー評価の結果をスタッフ間で十分に話し合い、引き続き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。
 今後もお利用者様・ご家族様の声に耳を傾け主治医・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21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		3.4	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		1.7	14
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		2.6	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		2.6	12
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.2	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		4.3	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		7.8	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		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	■	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		3.4	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	■	14.7	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	■	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	■	6.9	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	■	13.8	2

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	3.9	4.3	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	3.9	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	4	4.2	4.0	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.4	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	4	3.9	4.7	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.0	4.6	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	4	4.0	4.6	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.2	4.6	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	4	4.1	4.8	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	4	3.9	4.5	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	4	3.9	4.6	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	4	4.1	4.6	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	5	4.5	4.4	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.4	4.6	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.6	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	4	4.1	4.4	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	4	4.0	4.4	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.9	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.2	4.3

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	38.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

年々、訪問看護を利用される方が増えています。しかし、対応できる看護職の増員に苦慮しており、評価を通して利用者のステーションの体制への不安を初めて知ることができました。平成25年度は利用者が安心して訪問看護を利用していただける人員体制を整えていきます。また、当ステーションのサービスについて十分ご満足されていない方が見えることがわかりました。今後はより一層分かりやすい説明で契約を行い、日々の訪問看護を定期的に振り返り、利用者・家族の声に耳を傾けていきたいと思っております。そして、病気があっても安心して自宅で暮らせるよう看護の力で支援させていただきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		2.6	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		3.4	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		6.9	6
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.3	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	■	2.6	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		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		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	■	14.7	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		6.9	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	■	11.2	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		9.5	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	■	5.2	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	■	12.1	3

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	3.9	4.1	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	3.8	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	4	4.2	4.0	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.4	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	4	3.9	4.5	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.5	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	4	4.0	4.4	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.2	4.5	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	4	4.1	4.4	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	4	3.9	4.3	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	4	3.9	4.5	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	4	4.1	4.4	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	5	4.5	4.4	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.4	4.3	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.4	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	5	4.1	4.1	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	5	4.0	4.0	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.2	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.1	4.3

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価結果を受け、ご利用様、ご家族様の訪問看護提供について、満足度の低い点やニーズを把握する事が出来ました。①相談苦情窓口については、丁寧な説明をしていきます。②ご家族不在中のサービス時にも、ご本人様が安心してサービスを受けられるよう努めます。③担当看護師の変更が続き、ご迷惑をおかけしました点については、ご負担とならぬよう調整してまいります。④利用者様、皆様の尊厳を支えるケアに努め利用者様より信頼されるよう、より一層心をこめて看護を提供していきたくと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		2.5	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		5.0	7
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		0.8	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●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		5.0	7
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		4.2	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		5.0	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	■	10.8	4
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	12.5	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		1.7	13
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	12.5	2
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること	■	10.0	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		10.0	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	■	15.0	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	3.9	4.4	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	3.6	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	4	4.2	4.4	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	5.0	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	4	3.9	4.6	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	5.0	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	4	4.0	4.4	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.2	5.0	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	4	4.1	5.0	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	5	3.9	4.4	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	5	3.9	4.8	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	4	4.1	5.0	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	5	4.5	5.0	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.4	5.0	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	5.0	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	5	4.1	5.0	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対するの不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対するの不安が軽減されましたか	4	4.0	5.0	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	5.0	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	5.0	4.3

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

4	3.9	5.0	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	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	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	62.5 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方針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。

自宅での生活をより安心なものにするため、各専門職の情報の連携に努め、ご利用者様の生活機能の維持向上に貢献できるサービス提供を目指します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	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		4.0	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		4.0	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		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		8.0	4
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		0.0	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		8.0	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	■	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 ●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		8.0	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	■	8.0	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		12.0	2
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと	■	8.0	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	■	12.0	2

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	3.9	4.2	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	3.9	4.0	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	3	4.2	4.5	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.1	4.4	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	4	3.9	4.7	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.0	4.8	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	3	4.0	4.8	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.2	4.8	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	3	4.1	4.8	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	3	3.9	4.2	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	4	3.9	4.6	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	3	4.1	4.7	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	4	4.5	4.5	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.4	4.5	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.8	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	3	4.1	4.5	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	3	4.0	4.3	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.9	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	4.0	4.3	4.3

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

3	3.9	4.5	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ご利用者様・ご家族にとって安心して信頼できる訪問看護サービスの提供に努めます。そのために苦情の相談窓口や個人情報保護についてわかりやすく説明するとともに、サービス提供にあたっては主治医・ケアマネージャーへの相談・報告を密に行い連携がスムーズにいくよう体制を整え、緊急時にも迅速に対応できるよう努力していきます。又、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21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		0.7	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		0.7	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		0.0	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		4.4	9
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.7	10
6 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		6.6	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		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	■	12.5	3
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	11.8	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		5.1	8
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	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		6.6	6
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと	■	9.6	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	■	18.4	1

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	3.9	4.0	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	3.9	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	5	4.2	3.9	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.1	4.4	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	4	3.9	4.9	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.7	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	4	4.0	4.7	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.2	4.6	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	4	4.1	4.6	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	3	3.9	4.3	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	3	3.9	4.6	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	3	4.1	4.5	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	4	4.5	4.3	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.4	4.3	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.1	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	3	4.1	4.3	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	4	4.0	4.0	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.9	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	3.9	4.3

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

3	3.9	4.1	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	19.5 %	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。

ユーザー様の御意見の中で、訪問看護サービスを利用する上で大切だと思うことに、安心感が第一に挙げられていますので、主治医の指示のもと液状管理を的確に行なう事で、利用者・御家族の安心に繋がりたいと思います。また、契約時の個人情報保護の説明を解り易く行なう事と、職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がスムーズにとれるよう努力していきます。個々の看護師の課題を明確にし、研修を充実する事で、看護師の知識技術の向上を目指していきます。コメントの中で御指摘頂いたご利用者御家族への情報提供にも努めていきます。今後ともチームワークを一丸に地域に根差した看護活動を行っていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		5.0	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		2.5	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		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		3.8	11
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.8	4
6 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	6.3	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	■	10.0	2
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	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	■	6.3	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		3.8	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	■	6.3	7
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること		8.8	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		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	■	20.0	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361090059	訪問看護ステーションとみた

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	3.9	4.1	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	3.9	3.6	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	4	4.2	4.2	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.3	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	2	3.9	4.3	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.0	4.5	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	4	4.0	4.4	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.2	4.7	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	4	4.1	4.6	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	3	3.9	4.5	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	3	3.9	4.6	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	4	4.1	4.7	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	4	4.5	4.7	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.4	4.6	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.6	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	4	4.1	4.6	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	3	4.0	4.3	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.9	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	4.0	4.2	4.3

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

3	3.9	4.5	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	28	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	75.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

評価項目に関しては、契約書等の書類に対して、初回の説明だけでは不十分であるとわかりましたので、再度説明、確認が必要と思いました。ユーザーのご感想からは、訪問看護師に対して、「感謝」ということばをいただき、胸がつまる思いでした。これからも地域の方々のために頑張っていきたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		1.2	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		0.0	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		4.8	7
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		3.6	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	■	10.8	4
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	16.9	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		3.6	8
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること		8.4	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	■	15.7	3
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと	■	7.2	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	■	16.9	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	3.9	4.0	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	3.9	3.6	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	4	4.2	4.1	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.7	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	4	3.9	4.6	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.7	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	4	4.0	4.7	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.2	4.7	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	4	4.1	4.8	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	3	3.9	4.5	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	4	3.9	4.6	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	4	4.1	4.8	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	4	4.5	4.6	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.4	4.7	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.7	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	4	4.1	4.6	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	4	4.0	4.4	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.4	4.3

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価の結果にて、「安心感・信頼感」の大切さを実感しています。そのために看護師のスキルアップを含めより良いサービスが提供できるように取り組んでいきたいと思えます。今回の結果をスタッフ全員で共有し、医師・ケアマネジャーとの連携も一層大切にして療養生活を支援していきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		0.8	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		0.8	13
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		2.5	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		4.2	9
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.1	8
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		2.5	11
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること ●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		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	■	12.7	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	■	4.2	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		14.4	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		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	■	5.9	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	■	15.3	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	3.9	4.3	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	3.9	3.8	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	5	4.2	4.0	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.1	4.6	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	3.9	4.7	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.7	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	4	4.0	4.4	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.2	4.5	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	4	4.1	4.7	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	5	3.9	4.3	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	4	3.9	4.6	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	4	4.1	4.3	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	4.5	4.1	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.4	4.6	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.2	4.6	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	3	4.1	4.4	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	3	4.0	4.2	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.9	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	4.0	3.9	4.3

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

ユーザー評価にて、苦情受付窓口や個人情報に関して、できていないとの評価が有った。契約書に名記し説明はさせて頂いてはいるが聞かれる方は理解できにくい部分の有ったのではと感じる。契約時わかりやすく説明し記しを付ける様にする。医師との連携に関しては、大学病院等直接連絡取る事は出来ない場合の有る為、連携室を通す事、事前に医師との連携の取り方を確認していく方向とする。利用者様との信頼関係を持ち援助する事が大切で有り、日々の教育や指導にも力を入れていきたい。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		4.2	11
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		0.0	13
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		0.0	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	■	6.3	6
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.2	10
6 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		4.2	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		6.3	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	■	18.8	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		6.3	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		11.5	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	■	13.5	3
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること	■	6.3	6
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと		7.3	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	■	15.6	2

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361090174	ピース訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	3.9	4.5	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	3.9	4.4	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	3	4.2	4.5	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.8	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	4	3.9	4.8	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.0	4.8	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	3	4.0	4.6	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.2	4.8	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	3	4.1	4.8	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	3	3.9	4.4	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	3	3.9	4.7	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	3	4.1	4.8	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	4	4.5	4.5	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.4	4.8	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.9	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	3	4.1	4.6	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	3	4.0	4.4	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.6	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.6	4.3

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

4	3.9	4.6	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.7 %	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。

苦情相談窓口の説明や病気の予防方法、不安の軽減について、スタッフ全員で話し合い、解決していきます。その他の項目についても、より一層満足して頂けるサービス提供ができるよう、看護知識、技術の向上、接遇や他業者との連携に努め、利用者様やご家族様が在宅生活を安心して過ごす事ができるようサポートしていきます。ありがとうございました。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		4.1	11
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		3.3	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		5.7	8
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		1.6	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		4.9	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		5.7	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	■	8.1	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	■	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		7.3	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	■	13.0	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	■	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		10.6	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	■	17.1	1

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	3.9	3.9	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	3.4	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	4	4.2	3.9	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.1	4.7	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	3.9	4.7	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.5	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	4	4.0	4.4	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.2	4.4	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	4	4.1	4.6	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	3	3.9	4.2	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	4	3.9	4.5	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	4	4.1	4.3	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	4	4.5	4.1	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.4	4.3	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.2	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	4	4.1	4.3	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	4	4.0	4.1	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.9	4.0	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	4.0	4.0	4.3

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

4	3.9	4.1	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	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、課題としてあげた契約書の苦情受付窓口の説明について、事業所としては分かりやすい説明に心がけました。しかし、今回も評価が低かったことを真摯に受け止め、今後は「苦情受付説明の強化月間」を設け、より一層努力してまいります。感染予防に関しては、ケア前後の手洗いの実施を確実にしない、利用者様への感染予防指導を行いません。前回ご指摘のあった「時間厳守」については全スタッフに周知し改善に至りました。今後は今回頂いた皆様のご意見を反映出来るように、ケアマネジャーや関係事業所との連携を深めてまいります。また利用者様との信頼関係を大切にしながら、質の高い看護サービスの提供を目指し努力してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●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		3.4	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		2.3	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		5.7	8
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		1.1	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		4.6	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		8.0	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	■	11.5	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	■	12.6	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		6.9	7
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	12.6	2
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること		12.6	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	■	4.6	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	■	13.8	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361290014	訪問看護ステーションさくら

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	3.9	4.2	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	3.7	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	5	4.2	4.2	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	3.8	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	4	3.9	4.6	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.7	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	4	4.0	4.6	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.2	4.7	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	5	4.1	4.6	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	5	3.9	4.6	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	4	3.9	4.7	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	5	4.1	4.8	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	5	4.5	4.7	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.4	4.7	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.3	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	4	4.1	4.6	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	4	4.0	4.5	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.4	4.3

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	12.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	75.9 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ユーザーの方々から沢山のご意見、感謝の言葉を頂き、よい評価を得ることができました。有難うございました。契約書・重要事項説明、苦情受付窓口、区役所、国民健康保険団体連合会などについての説明を分かりやすくできるように、再度チェックリストの活用見直しを行い、事務改善に取り組んでいきます。利用者・家族の意見や、他事業所からの意見を真摯に受け止め、サービスの質向上に努めてまいります。主治医やケアマネジャーに連絡や調整を多くとることがありますが、今後も安心感・信頼感が持てるサービスを提供できるようにスタッフ一同日々努力を惜しまずに新たな取り組みもしていきたいと考えております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●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		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		6.9	6
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.9	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		2.9	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		6.9	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		9.8	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	■	10.8	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		5.9	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	■	14.7	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	■	11.8	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	■	6.9	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	■	13.7	2

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	3.9	4.1	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	3.6	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	3	4.2	4.2	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.1	4.6	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	5	3.9	4.9	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.8	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	4	4.0	4.7	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.2	4.8	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	4	4.1	4.7	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	4	3.9	4.5	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	4	3.9	4.7	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	4	4.1	4.6	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	5	4.5	4.6	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.4	4.7	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.6	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	4	4.1	4.4	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	4	4.0	4.2	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.1	4.3

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	15.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

毎回ユーザー評価の決果を受ける事で、利用者様の率直なお気持ちを聞かせていただき、利用者様と事業所とのズレを修正できる機会と考えています。特に今回は、ご本人への苦情相談窓口についての説明が不十分とわかります。また利用者様は「安心感・信頼感・相談・連携・わかりやすい説明など」を重視されています。専門職としては、知識・技術は当然のものとし、さらに安心感・信頼感を寄せる事ができる「人間性」を求められています。今後、私共は、一番身近かにいる医療者として「寄り添える看護」を提供して参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●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		2.6	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		8.7	5
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.3	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		3.5	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		7.0	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		15.7	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	■	9.6	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 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	12.2	3
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること	■	6.1	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	■	6.1	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	■	15.7	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	3.9	4.0	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	3.9	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	4	4.2	4.0	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.4	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	3.9	4.4	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.6	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	4	4.0	4.4	4.6
問8 ○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.2	4.4	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	4	4.1	4.4	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	3	3.9	4.1	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	3	3.9	4.4	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	4	4.1	4.6	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	4	4.5	4.4	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.4	4.4	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.4	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	4	4.1	4.3	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	4	4.0	4.1	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.2	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.0	4.3

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

4	3.9	4.1	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	42.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今年度のユーザー評価では利用者様のご意見、あたたかいお言葉をいただきありがとうございました。今回の評価項目では新規の契約時の説明が不十分であったことがわかりました。利用者様、ご家族の立場に立って、わかりやすく、丁寧に説明することを心がけていきたいと思えます。皆様からいただいたご意見はどれも心あたまるものばかりで私たち働くものの励みになります。訪問看護事業所を選ぶための選択項目では利用者様のご意見にもあったようにどれも必要で大切なことのように思えます。これからもお一人お一人の思いに寄り添い在宅で安全に安心して療養生活が継続できるよう私たち訪問看護としてよりよい看護を提供していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		1.9	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	10
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		2.8	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		7.4	6
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.8	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	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	■	5.6	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	■	11.1	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	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		6.5	7
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること		11.1	3
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること	■	12.0	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		5.6	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	■	17.6	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361290063	大同訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	3.9	4.0	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	3.9	4.0	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	5	4.2	4.0	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.2	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	4	3.9	4.4	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.5	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	4	4.0	4.4	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.2	4.6	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	4	4.1	4.7	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	4	3.9	4.3	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	4	3.9	4.3	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	4	4.1	4.4	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	5	4.5	4.3	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.4	4.5	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.5	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	4	4.1	4.3	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	4	4.0	4.2	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.2	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.1	4.3

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	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。

H24年度に訪問看護契約書や重要事項説明書の見直しを行いました。より利用者様の立場に立ったわかりやすい説明に努めます。スタッフが交代しても同じケアが提供できる様、行動計画の見直しやタイムリーなケアカンファレンスに努めます。サービス提供をする上で重要と思われるものとして「看護師がよく相談にのってくれること」が上位に上がり、利用者様に求められている事がわかりました。契約書説明の際や日々の訪問の中で、ご要望や相談をうける機会を増やせる様コミュニケーションに努めます。退院直後や状態変化が予測される時は、希望に応じて訪問回数を調整し、安心した在宅生活が送れる様支援します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●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		4.0	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		3.0	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		6.0	6
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.0	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		6.0	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	■	4.0	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	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	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		2.0	13
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること		14.0	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	■	14.0	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		4.0	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	■	12.0	5

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	3.9	4.0	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	3.9	3.7	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	4	4.2	3.9	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.7	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	4	3.9	4.6	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.6	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	3	4.0	4.5	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.2	4.6	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	4	4.1	4.7	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	4	3.9	4.5	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	4	3.9	4.6	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	4	4.1	4.6	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	4	4.5	4.3	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.4	4.7	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.9	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	4	4.1	4.3	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	4	4.0	4.2	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	4.3	4.3

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	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針等に関するコメントは、次のとおりです。

今回のユーザー評価では、「相談した事に対して、適切に対応してくれますか」「サービス変更を申し出たときすばやくていねいに対応してくれますか」に対し高い評価をいただいた反面、苦情受付窓口の説明等が不十分との意見がありました。今後は契約時に、苦情窓口の連絡先に線を引く等してわかりやすく説明するよう心がけていきます。また、サービス提供開始後にモニタリング訪問をさせて頂き、不明な点や疑問な点がないか確認し、その都度説明していきます。ケアマネジャーや他職種の方とも連絡を密にとり、安心して在宅療養をつづけていただけるよう努めていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		1.8	12
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		1.8	12
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		1.8	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		4.6	11
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.5	7
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと	■	5.5	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	■	10.1	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	■	13.8	2
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	11.0	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		5.5	7
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること		10.1	4
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること		7.3	6
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと		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	■	15.6	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361390038	訪問看護ステーションすずき

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	3.9	-	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	-	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	4	4.2	-	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.1	-	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	3.9	-	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.0	-	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	3	4.0	-	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.2	-	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	4	4.1	-	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	3	3.9	-	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	3	3.9	-	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	4	4.1	-	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	5	4.5	-	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.4	-	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	-	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	5	4.1	-	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対するの不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対するの不安が軽減されましたか	5	4.0	-	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.9	-	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	-	4.3

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

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

2. ユーザー（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	75.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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針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、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●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		6.0	7
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		0.0	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		2.0	11
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.0	4
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		2.0	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	■	6.0	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	■	6.0	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	■	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		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		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	■	16.0	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		14.0	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	■	14.0	2

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361390079	訪問看護ステーション紙ふうせん

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	3.9	4.6	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	4.3	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	5	4.2	4.7	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.1	4.6	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	4	3.9	4.6	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.0	4.7	4.7
問7 ○身体状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体状況について、わかりやすく説明がされていますか	5	4.0	4.6	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.2	4.7	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	5	4.1	4.7	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	5	3.9	4.4	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	4	3.9	4.5	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	5	4.1	4.5	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	5	4.5	4.3	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.4	4.4	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.6	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	5	4.1	4.5	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対するの不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対するの不安が軽減されましたか	4	4.0	4.6	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.7	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.5	4.3

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	78.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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針等に関するコメントは、次のとおりです。

全体的に高い評価をして頂いたことに、大変嬉しく思っております。
利用者様と事業者と評価が違う項目について（特に契約内容）は、利用者にわかりやすく説明ができるように、今後気をつけてまいりたいと考えています。また、今後も利用者様に満足して頂けるよう 看護師一同努力していきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●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		6.7	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		4.4	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		4.4	7
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.4	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		4.4	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		2.2	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	■	15.6	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	■	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		4.4	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	■	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		11.1	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	■	4.4	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	■	13.3	2

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	3.9	4.3	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	3.9	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	5	4.2	4.3	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.1	5.0	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	4	3.9	4.9	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	5.0	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	4	4.0	4.8	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.2	5.0	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	4	4.1	5.0	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	4	3.9	4.7	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	4	3.9	5.0	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	4	4.1	5.0	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	5	4.5	4.9	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.4	5.0	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	5.0	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	4	4.1	4.9	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	4	4.0	4.6	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.7	4.3

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

4	3.9	4.3	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	11	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	44.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	81.8 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

満足のいくサービスが、出来ているのか？毎日が、忙しい、忙しいで、終わっていないか？考えさせられる中で利用者から、満足しているよ！もっとこうしてほしい！との意見が聞かれるのも、ユーザー評価の時です。日常生活が快適に、安心して生活出来る、援助が出来るように、私達スタッフ一同、初心忘れずべからずで、頑張っていくと思っています。苦情受付窓口について、又、個人情報の同意等、契約書についても、利用者家族の方に解りやすく説明出来るよう、気をつけ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、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●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		2.3	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		6.8	5
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.3	11
6 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		6.8	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	■	4.5	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		4.5	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	■	15.9	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		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	■	13.6	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	■	13.6	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		6.8	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	■	18.2	1

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	3.9	4.1	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	3.9	3.5	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	5	4.2	4.4	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.4	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	4	3.9	4.8	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.8	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	4	4.0	4.6	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.2	4.8	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	4	4.1	4.8	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	4	3.9	4.3	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	3	3.9	4.4	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	4	4.1	4.5	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	4	4.5	4.5	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.4	4.5	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.5	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	4	4.1	4.4	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	4	4.0	4.2	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.9	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	4.3	4.3

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	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。

本年度のユーザー評価の結果から、苦情・相談受付窓口についての説明が不十分であるというご指摘を頂き、今後は分かり易くお伝えすることができるよう工夫をしていきます。また訪問看護を利用して頂いている方々からは、看護師の対応に安心感、信頼感が持てよく相談にのってくれること、他のサービス事業者、ケアマネージャー、医師との十分な連携がとれていることが大切というご意見も頂きました。ご意見を真摯に受け止め、ユーザー様が安心して在宅療養が続けられるよう支援を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21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●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	■	4.0	10
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		1.3	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		5.3	8
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.0	10
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		6.7	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		4.0	10
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	■	12.0	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	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		5.3	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		10.7	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	■	9.3	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		8.0	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	■	16.0	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361490077	ゆうな訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	3.9	3.7	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	3.4	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	4	4.2	3.5	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	3.7	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	4	3.9	4.6	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.0	4.8	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	4	4.0	4.4	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.2	4.5	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	3	4.1	4.8	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	4	3.9	3.8	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	3	3.9	4.5	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	4	4.1	4.6	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	4	4.5	4.1	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.4	4.2	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.7	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	4	4.1	3.9	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	4	4.0	4.1	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	3.8	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	3.8	4.3

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	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。

今回のユーザ報告の結果を真摯に受けとめ、評価の良かった点は今後も維持続行できる様心がけ、利用者様のニーズを明確に捉え、サービス内容が一人歩きしない様、また今後は、他事業所、他職種との連携をより一層深め、知識や技術の向上に向けスタッフ一同取り組んでいきたいと思ひます。
また、難病や障害、根治困難な疾患を抱え、在宅療養されている利用者様が一人でも多く安心して在宅療養が継続できる支援をさせて頂ける、ステーション造りにも取り組んで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21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	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	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		9.2	4
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.2	9
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと	■	6.2	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	■	7.7	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	■	9.2	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	■	9.2	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		3.1	11
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること		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		12.3	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		7.7	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24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361490093	訪問看護ステーション なるみ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	3.9	4.3	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	3.9	3.5	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	5	4.2	4.1	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.1	4.4	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	5	3.9	4.7	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.0	4.8	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	4	4.0	4.8	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.2	4.8	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	5	4.1	4.8	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	4	3.9	4.2	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	5	3.9	4.7	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	5	4.1	4.5	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	5	4.5	4.5	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.4	4.3	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.5	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	5	4.1	4.3	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	5	4.0	4.5	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	4.4	4.3

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	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。

サービスは、人と人、手と手、心と心を念頭に信頼される関係作りをスタッフにも喚起していますので、職員に対するの評価項目が、概ね良い点を頂けた事は嬉しく思います。低い評価項目の契約、苦情、個人情報項目は文書を読み上げるだけではなく、分かり易い事例を上げて説明する様にしていきたいと考えております。又無回答の多い項目で、サービス内容についての見直しと自立支援に向けての取り組みが、利用者様に伝わっていない事が判明しましたので、看護計画の評価、見直し時の説明を充分に行ない、理解して頂く様にしていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		0.8	12
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること		0.8	12
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		1.6	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		6.5	8
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.4	10
6 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		0.8	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		7.3	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	■	10.5	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	■	8.1	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		5.6	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		14.5	2
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること	■	10.5	4
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと	■	12.1	3
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24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361590025	訪問看護ステーションリハピネス

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	3.9	3.9	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	3.9	3.5	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	4	4.2	3.6	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.5	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	4	3.9	4.7	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.6	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	4	4.0	4.4	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.2	4.5	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	4	4.1	4.5	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	4	3.9	3.6	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	4	3.9	4.2	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	4	4.1	4.3	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	5	4.5	4.1	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.4	4.3	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.4	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	4	4.1	3.9	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	4	4.0	4.1	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.1	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	3.9	4.3

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	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。

利用者様や家族様の思いを傾聴し、一人一人のニーズに合わせた知識、技術、情報を提供します。そして、利用者様や家族様への説明をしっかり行い、また、緊急時の対応も迅速かつ丁寧に行い、安心感や信頼感のもてるサービスが提供できる様に努めていきます。主治医やケアマネジャーなどの他職種との連携も強化し、より充実したサービスが提供できる様に努力します。利用者様の個別性を重視し、家族様の背景も考慮して、適切な看護・リハビリを提供し、「訪問看護、リハビリ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、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21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●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		6.1	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		2.0	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		4.0	10
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.1	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		2.0	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	■	7.1	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		10.1	4
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	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		1.0	13
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること		12.1	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	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	■	10.1	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	■	17.2	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361590033	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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	3.9	4.0	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	3.9	3.9	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	3	4.2	4.0	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.1	4.8	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	3.9	4.7	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.0	4.8	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	3	4.0	4.6	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.2	4.7	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	3	4.1	4.5	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	3	3.9	4.3	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	3	3.9	4.7	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	3	4.1	4.6	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	3	4.5	4.5	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	4.4	4.6	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.2	4.7	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	3	4.1	4.4	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	3	4.0	4.4	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	4.0	4.4	4.3

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

3	3.9	4.5	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	29.7 %	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。

契約書や重要事項説明時には苦情相談窓口・個人情報の取扱について、訪問記録用ファイルへ綴じておきます。手洗いやうがい等の感染予防についての文章を本人・家族へお渡しし、励行をすすめていきます。本人・家族に主治医への相談・報告、ケアマネジャーとの連絡調整することを必ず説明します。本人・家族から頂いたご意見は、事業所会議や日々のミーティングで情報共有し、よりよい解決策を提示していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●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		2.3	12
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		1.6	13
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること ●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	8
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.1	10
6 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		3.9	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		8.5	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	■	11.6	2
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	11.6	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		3.1	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	■	10.9	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	■	10.1	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		9.3	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	■	17.8	1

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	3.9	4.1	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	3.7	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	5	4.2	4.1	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.1	4.6	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	5	3.9	4.6	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.0	4.6	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	5	4.0	4.5	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.2	4.7	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	5	4.1	4.7	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	4	3.9	4.5	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	5	3.9	4.5	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	4	4.1	4.4	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	5	4.5	4.3	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.4	4.6	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.6	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	4	4.1	4.2	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	4	4.0	4.4	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.6	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	4.6	4.3

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

4	3.9	4.6	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	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。

訪問看護サービスを理用する際に、契約書や重要事項説明書及び、苦情受付窓口・個人情報の守秘義務について、理解してもらえる説明をしていきます。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十分な提供すると共に、緊急時はかかりつけ医と連携を図り安心して医療が受けられるようにしていきます。また日々の療養生活がスムーズに出来るようにわかりやすい言葉で助言していきます。今まで以上に信頼されるサービスを提供できるように、事業所全体で前向きに取り組んでいきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●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		6.5	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		1.1	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	10
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.3	12
6 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		4.3	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		7.6	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	■	10.9	3
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	6.5	8
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	4
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	■	14.1	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	■	8.7	4
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと		8.7	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	■	15.2	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361590066	訪問看護ステーション愛

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	3.9	4.3	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	4.0	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	4	4.2	4.1	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.7	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	4	3.9	5.0	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.9	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	4	4.0	4.8	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.2	4.8	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	4	4.1	4.8	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	4	3.9	4.4	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	4	3.9	4.9	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	4	4.1	5.0	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	4	4.5	4.7	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.4	4.8	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	5.0	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	4	4.1	4.7	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	4	4.0	4.7	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.8	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.6	4.3

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

問21で弊社も全体のご利用者様も「看護師の対応に安心感・信頼感がもてること」を一番の条件に挙げておられます。また、問17でも「頼りにしています」「心の支え」「信頼感があれば安心」などの言葉が続きます。前年も「高齢、老化、孤独、言葉に出す事なく心の片隅にある大きな不安です。…」といただき胸がつまりました。長年弊社サービスをご利用下さり、85歳以上の方が40%を占めるようになりました。病気や障害をもちながら歳を重ねられ、常に不安を抱えながら生活していらっしゃる事を改めて思いました。人間の必然である生老病死。私たち看護師も向き合い、共に生きる者として自己研鑽を積んで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21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		1.7	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		0.0	13
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		0.0	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		3.3	10
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.0	8
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		1.7	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		5.0	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	■	13.3	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	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		8.3	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	■	11.7	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	■	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		8.3	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	■	15.0	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	3.9	3.8	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	3.6	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	4	4.2	3.9	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.1	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	3.9	4.0	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.4	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	4	4.0	4.4	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.2	4.4	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	4	4.1	4.5	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	4	3.9	3.6	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	4	3.9	4.2	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	4	4.1	4.1	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	4	4.5	4.0	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.4	4.2	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.4	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	4	4.1	3.7	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	4	4.0	3.9	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	3.7	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	3.8	4.3

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	68.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

問1について（契約書や重要事項説明）2割弱の方がわかりにくかったと評価されています。サービス提供開始にあたり説明が十分でなければ安心してご利用頂けません。説明の仕方、わかりやすい言葉の選択、説明後の理解程度を確認を行うよう心掛けていきたいと思えます。問16（計画的な看護）私たちは訪問日以外、次回訪問日までのことを考え日々不安なく安定された生活を送って頂けるようアドバイスなど行ってきたつもりでしたがご利用様の満足度が十分でなかったことがわかりました。アドバイスだけでなく、表や図の活用、チェックリスト作成など取り入れることを検討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21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●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		2.3	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		4.6	8
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.6	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		9.2	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		4.6	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	■	12.6	2
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	10.3	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		4.6	8
11 ○看護師がよく相談にのってくれること ●看護師がよく相談にのってくれること	■	11.5	3
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること		6.9	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	■	11.5	3
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24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361590173	かざぐるま訪問看護事業所

1. 事業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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	3.9	4.2	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	3.9	3.8	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	5	4.2	4.4	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.4	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	4	3.9	4.5	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.0	4.8	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	4	4.0	4.5	4.6
問8 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.2	4.5	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	4	4.1	4.5	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	4	3.9	4.2	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	4	3.9	4.4	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	4	4.1	4.4	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	5	4.5	4.1	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.4	4.5	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.6	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	4	4.1	4.1	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	4	4.0	4.3	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.9	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.5	4.3

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	55.6 %	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	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

お忙しい中貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。スタッフ全員で読ませていただきました。もったいないほどのありがたいお言葉を多くいただきましたが、これに甘んじることなくご利用者様とご家族様に安心していただけるサービスと看護ケアを提供し、心身ともに健康に過ごしていただけますよう、努めていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●口こみで評判が良いといわれていること		1.6	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	■	6.3	7
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと ●事業所・医療機関の知名度が高いこと		0.0	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	5
5 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.7	10
6 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		0.0	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	■	6.3	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	■	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	■	17.2	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		6.3	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		9.4	4
12 ○緊急時にも対応できること ●緊急時にも対応できること		7.8	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		4.7	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	■	14.1	2

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	3.9	4.2	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	3.9	3.5	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	3	4.2	3.7	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.1	4.4	4.5
問5 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	3.9	4.9	4.6
問6 ○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.0	4.5	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか	3	4.0	4.7	4.6
問8 ○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.2	4.8	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか ●職員は、相談したことに対して、適切に対応してくれますか	3	4.1	4.8	4.7
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について教えてくれますか	4	3.9	4.5	4.3
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか	3	3.9	4.6	4.6
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか	4	4.1	4.5	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	4	4.5	4.4	4.4
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.4	4.3	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.4	4.6
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか ●看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか	4	4.1	4.4	4.4
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか	4	4.0	4.4	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.1	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.1	4.3

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

4	3.9	4.3	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	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。

今回の結果を受け、重要事項説明、苦情受付窓口、個人情報についての説明が不十分であることがわかりました。事業所としての取り組みとして、新規の利用者様に1ヶ月後に訪問を行ない、サービス内容等の満足度を含め、再度重要事項等の説明を行なう事で理解を深めて頂けるように努めていきたいと思っております。安心感、信頼感が大切であることもよくわかりましたので、医療連携、他事業所との連携も密におこないながら緊急時の対応をしていき、満足して頂けるように努めていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれていること ●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	■	2.2	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		5.4	7
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 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		1.1	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		9.7	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		10.8	4
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	■	15.1	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		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		14.0	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	■	5.4	7
13 ○看護師の知識・技術が高いこと ●看護師の知識・技術が高いこと		8.6	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		15.1	1