

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360190017	名古屋市千種区訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

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

4 3.9 4.4 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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、契約時多くの事を説明する為、契約書や重要事項説明及び苦情受付窓口の説明が不十分であったことを反省し、これからはもっと、時間をかけてゆっくりわかりやすく説明する様努めます。看護師は訪問時のケアはもちろん一生懸命させていただきますが、訪問のない日に気をつける事も助言する様心懸けます。ともすれば、サービスのマンネリ化や、時間に追われ、お話しを十分聞けないことを反省し、今後は「初心を忘れず」常に、ご利用者様、ご家族様のご意見をよく聞いてサービスの向上に努めて参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		4.3	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。	■	5.7	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。		1.4	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		5.7	6
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		5.7	6
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.7	6
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	4.3	11
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10	4
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	12.9	2
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		4.3	11
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。		12.9	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。	■	7.1	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。		5.7	6
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.3	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360190025	訪問看護ステーションたんぽぽ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.3	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.9	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.3	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.7	4.7
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	4.8	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	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	4.1	4.8	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	3	4.1	4.7	4.6
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	3	4.1	4.4	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4.1	4.6	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	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	4.3	4.4	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.7
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4.3	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4	4.4	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	4.3	4.2

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ユーザーの皆様にはアンケートにご協力頂き、誠にありがとうございました。苦情受付窓口の説明が不十分との結果でした。利用者にわかりやすくするために、苦情対応についての文書をあらたに作成し、契約時に配布するファイルに添付し説明致します。また、緊急時の対応について見直しを行い、できるだけ早く訪問できるようにマニュアルを改訂致します。同時に利用者の方々の不安を軽減できるよう、日頃から体調把握に努め、予測できる事柄について、良く相談し医師との連携を強化していきます。その他、自由記載欄にも多くのご意見をいただきましたのでサービス改善のために取り組んでまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		0.9	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		3.4	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。		0.9	13
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		3.4	11
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		6.8	7
6 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.3	10
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	10.3	4
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	9.4	5
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	13.7	1
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		5.1	9
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	13.7	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。		9.4	5
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。		6.8	7
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12	3

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360190041	訪問看護ステーションちよだ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4	4.2	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.7	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.3	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.6
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.8	4.7
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	4.8	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4.1	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	4.1	4.8	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.1	4.6	4.6
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	5	4.1	4.5	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	5	4.1	4.7	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	5	4.1	4.7	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	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	4.3	4.9	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.7
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.1	4.6	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4	4.5	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.9	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4	4.2	4.2

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	69 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	69 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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ありがとうございました。ご利用様やご家族から「速やかに対応をしてもらった安心して生活しています」という貴重なご回答を頂戴し、ありがたく思っております。中でも、お約束時間の急な変更やずれるなどということにつきましては、緊急訪問した場合にこのような結果が起きてしまうことがあり大変ご迷惑をかけてしまうことが考えられます。時間厳守は訪問看護を提供する上で、基本と思っておりますその都度、連絡をいれさせて頂くことを更に、スタッフ一同確認させていただき、信頼される訪問看護ステーションちよだであるため努力をして参りたいと考えております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		0	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		2.1	11
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		2.1	11
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		3.2	9
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3.2	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。		0	13
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		6.3	7
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	15.8	1
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	13.7	3
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		4.2	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。	■	13.7	3
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。	■	11.6	5
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。		8.4	6
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.8	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360190082	訪問看護ステーション「トント」

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4	3.9	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.5	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.7	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.4	4.6
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.9	4.7
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	4.8	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	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	4.1	4.8	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.1	4.6	4.6
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいますか？	5	4.1	4.3	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4.1	4.4	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.8	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	4.2	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	4.3	4.4	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.8	4.7
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.1	4.4	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4	4.4	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.9	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4	4.2	4.2

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

4 3.9 4.4 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	24	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	79.2 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

お忙しい中、アンケートにご協力いただいた利用者様、ご家族様に感謝いたします。
以前から問題としていた契約時の説明については、2回に分けて説明する等、今後も意識的に取り組んでいかなければならないと考えています。
今後も、看護師や理学療法士のレベルアップの為の努力を継続し、より良いサービスを提供できるよう心がけてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		2.4	12
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		1.2	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。		1.2	13
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	■	7.1	7
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		7.1	7
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.5	11
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		8.2	5
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		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。	■	7.1	7
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		5.9	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。	■	10.6	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。	■	9.4	4
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。		8.2	5
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.3	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360190116	てつく訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.1	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.9	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.7	4.7
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	4.7	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4.1	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	4.1	4.6	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.6	4.6
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいますか？	5	4.1	4.4	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	5	4.1	4.5	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.6	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？	5	4.3	4.5	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.7
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4.3	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4	4	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.9	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	4.4	4.2

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

4 3.9 4.4 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.3 %	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	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

自由記載のコメントより職員に安心感が持てること、主治医との連携が密なことがより大切だとわかりました。今後のサービス向上に向けて上記を重点的に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ること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		1.9	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。	■	2.9	12
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.9	13
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		13.5	2
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		7.7	5
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.8	10
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	4.8	9
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	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。	■	14.4	1
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		5.8	7
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。		7.7	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。		5.8	7
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。		3.8	10
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.5	4

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360190199	エム・ケア訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4	4.4	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.1	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.9	4.7
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	4.9	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4.1	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？	5	4.1	4.9	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.1	4.8	4.6
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいますか？	5	4.1	4.8	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4.1	4.9	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	5	4.1	4.8	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	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	4.3	4.8	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.8	4.7
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.1	4.6	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4	4.7	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.9	4.8	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	4.5	4.2

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

4 3.9 4.9 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3. 事業者のコメント

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

契約書や重要事項説明書の説明や内容に関して分かりやすい説明ができるように、担当者が内容と意味を再度確認したうえで説明を行い、説明終了時に確認の言葉かけをするようにしていく。

サービス別の設問に関しては、高評価を得ているため維持できるように、また更にきめ細かいサービスの提供ができるように接遇・看護面での向上が図れるよう研修等の参加及びスタッフ間で共有できるようにしていく。

サービスを選択するうえで大切と思う項目も、当事業所と利用者様が思う項目は一致しており、大切にしていきたいと思うと同時に、どの項目に対してもスタッフ間で意識を高めるようにカンファレンスを充実させていく。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		0	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	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	11
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		5.7	7
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		0	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。		1.4	10
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		5.7	7
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	17.1	2
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	12.9	3
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		5.7	7
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。		12.9	3
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。	■	10	5
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・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20	1

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	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	4.2	4.1	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.3	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.6
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	5	3.9	4.8	4.7
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	4.8	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4.1	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	4.1	4.7	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.7	4.6
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	5	4.1	4.5	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	5	4.1	4.7	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	5	4.1	4.3	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	4.6	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	4.3	4.7	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.7
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.1	4.4	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4	4.4	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.6	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	4.2	4.2

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

4 3.9 4.3 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	43.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

お忙しいところ大変貴重なご意見を頂きまして、ありがとうございます。今回の評価結果をもとに、新規契約の際は苦情の受付の窓口についての説明をわかりやすくご説明する事や、サービス提供にあたってはご利用者様の自立支援の考え方に基づいてサービスを提供できるよう、スタッフ全員共通認識を持ち改善し取り組んで参りたいと思います。又、ユーザー様が重要と考えている担当ケアマネージャーとの連携や、看護師がよく相談にのる事にも力を入れていきたいと考えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		0	14
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		2.6	11
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.8	12
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		9.6	5
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		5.3	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。		1.8	12
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		8.8	6
8 ○担当のケアマネージャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。		15.8	1
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	11.4	3
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。	■	7.9	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。		10.5	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。	■	4.4	10
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。	■	7	8
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.2	2

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360290064	訪問看護ステーション「きら星」

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4	4.4	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.5	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.7	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.6
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	5	3.9	4.7	4.7
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	4.9	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4.1	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	4.1	4.7	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.1	4.8	4.6
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	5	4.1	4.6	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	5	4.1	4.7	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	5	4.1	4.4	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	4.2	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？	5	4.3	4.5	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.9	4.7
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.1	4.5	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4	4.5	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.9	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4	4.2	4.2

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

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	57.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今年「自由記載欄」に多く記載していただき、患者さんや御家族の方々の声を身近に感じる事ができました。大変嬉しく有難く思っております。
スタッフ一同、これを励みに日々研鑽していきたく思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		1.6	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。		3.2	9
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		1.6	12
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3.2	9
6 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.8	7
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		4.8	7
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12.9	3
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	11.3	5
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		3.2	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。	■	12.9	3
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。	■	14.5	2
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。		9.7	6
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.1	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360390021	北医療生協訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

問	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価		
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均	
問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.3	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.7	4
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.8	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問5	○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.4	4.7
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	4.7	4.7
問7	○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	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	4.1	4.6	4.7
問9	○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.8	4.6
問10	○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	4	4.1	4.6	4.4
問11	○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	5	4.1	4.7	4.7
問12	○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.8	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	4.3	4.7	4.5
問15	○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.7
問16	○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4.4	4.3
問17	○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4	4.4	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.5	4.4
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	4.5	4.2

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

4 3.9 4.5 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	40.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

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

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		4.9	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。		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。		2	12
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.9	7
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 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.9	9
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		2.9	11
8 ○担当のケアマネージャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	13.7	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。	■	8.8	5
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		2	12
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。		14.7	2
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。	■	12.7	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。	■	7.8	6
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.7	1

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.5	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.2	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.5	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	5	3.9	4.9	4.7
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	4.8	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	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	4.1	4.9	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.9	4.6
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	4	4.1	4.5	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4.1	5	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.7	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	4.6	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	4.3	4.7	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.7
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4.4	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4	4.6	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	4.4	4.2

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

4 3.9 4.6 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	28 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

利用者様が自宅で安心して療養生活を送る上で、十分に満足のいくサービスが出来ていない点を確認しました。
①予防的な視点での指導・助言②必要時、さらにタイムリーに対応出来る事③利用者様との信頼関係の構築等、改善点が改めてわかりました。体調の変化時にも、あらかじめ対処できるよう日々の訪問の中で予測したケアと主治医やケアマネジャーとの連携を密にとり看護を提供していきたいと思えます。また、利用者様の意向把握も傾聴の心構えで行い、信頼関係の構築に努めていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		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。	■	1.9	12
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0	13
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.9	11
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。		5.8	7
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	5.8	7
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		6.8	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。	■	13.6	2
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		5.8	7
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	12.6	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。	■	12.6	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。		10.7	5
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。		16.5	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.6	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.6	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.8	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	5	4.6
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	5	4.7
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	5	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	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	4.1	5	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.6	4.6
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	5	4.1	4.8	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	5	4.1	5	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	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	4.8	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	4.3	5	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	5	4.7
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	5	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4	5	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.8	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	4.4	4.2

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

4	3.9	5	4.4
---	-----	---	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	166.7 %	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。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		0	11
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		4.3	8
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0	11
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.3	8
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		0	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。		8.7	4
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	8.7	4
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.7	4
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	21.7	1
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		8.7	4
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	13	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。		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。	■	4.3	8
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.4	2

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.4	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.4	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.5	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.7	4.7
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	4.8	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	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	4.1	4.9	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.8	4.6
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	4	4.1	4.8	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4.1	4.8	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.9	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	4.5	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	4.3	4.6	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.7
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4.6	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4	4.7	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.6	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	4.5	4.2

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

4 3.9 4.5 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

利用者様・ご家族様より貴重なご意見・ご感想をいただきありがとうございますございました。ご利用者・ご家族様のお話しをよく伺い、わかりやすい説明や助言・提案を心がけます。また訪問のない日も安心して過ごしていただけるように予測や予防の観点からのケアや緊急時の迅速な対応をします。医師やケアマネジャーとも引き続き十分な連携を図り、安心して療養生活をしていただけるようにしていきます。各自が目標を持って学習するなど自己研鑽し、より一層 看護やケアの質向上に努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		1	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	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	11
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4	10
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		8	6
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5	8
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	5	8
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11	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	2
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。	■	2	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。		11	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	7
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。		10	5
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	19	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360590018	珪山会大門訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

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

4 3.9 4.3 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	70	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	47.3 %	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	53	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	75.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

前年度のご意見を基にわかりやすく丁寧な説明を心掛けてきたことが、本年度の結果に繋げることができました。今後も重要事項や契約書に関するだけでなく、日々の生活における感染予防対策、運動方法等を含めた生活に密接した説明・アドバイスが的確にできるように心掛けていきたいと思ひます。また、より信頼・安心される、ご満足して頂けるサービスが提供できるように医療・介護の連携に努め、質の向上を図るように職員一同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ること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		3.1	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		1.8	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。		4.9	10
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4	12
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		7.5	6
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.3	7
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		10.2	4
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	14.6	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、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		5.3	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。		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。	■	5.3	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。	■	4.4	11
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.4	3

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360590026	名古屋市中村区訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4	4.5	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.9	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.6
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.6	4.7
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	4.6	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	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	4.1	4.9	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.8	4.6
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	3	4.1	4.5	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4.1	4.8	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.7	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	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	4.3	4.5	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.7
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4.3	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4	4.5	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	4.2	4.2

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	13.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

契約の際、苦情受付窓口についての説明に於いて、お一人でもわかりにくいのご意見を頂いたことは、説明の仕方が不足していたと反省しております。皆様に分かりやすくお伝えできるように、ゆっくりとわかりやすい言葉で説明していくよう心掛けていきます。また、日頃から病気や感染予防対策などについても、看護師自身も十分な知識を持ち、適確に助言できるよう努めていきます。ご自宅で不安なく療養ができますよう、利用者様・家族様の相談にのり、医師やケアマネジャー等と密に連携を図り、充実したサービスを提供できるように努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		0	14
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		4.3	9
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.1	13
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.3	9
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。		4.3	9
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	8.5	6
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.6	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。	■	10.6	3
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		6.4	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。		16	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。	■	7.4	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。	■	9.6	4
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.8	2

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360590034	ますこ訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	57.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

アンケート調査のご協力ありがとうございました。とても良い評価を頂き、また貴重な意見や励ましの言葉を頂き大変うれしく思いました。主治医やケアマネジャーとの連携、時間変更に関する対応は出来ていると思いましたが、利用者評価の方が低い結果でした。説明や報告が不十分だったと反省しています。日祝日の訪問利用ができるとういのですが・・・との意見を頂きました。週間の訪問調整が必要と判断された場合や緊急時は対応させていただきます。今後も利用者さんから「来てもらって良かった」との言葉がいただけるよう、日々の訪問を大切に、家族に寄り添った看護を積み重ね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ること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		0	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		0	13
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		5.2	8
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		3.9	11
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3.9	11
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		6.5	7
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	5.2	8
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.7	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。	■	9.1	5
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		9.1	5
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	14.3	1
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。		11.7	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。		5.2	8
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.3	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360590075	訪問看護ステーションもらいぼし

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.3	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？	3	4.2	4.3	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.3	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.9	4.6
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.7	4.7
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	4.9	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	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	4.1	4.9	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.9	4.6
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	4	4.1	4.6	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4.1	4.8	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.8	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	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	4.3	4.6	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.7
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4.4	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4	4.4	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.6	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	4.3	4.2

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	20.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。	■	2.7	11
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		1.8	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。		2.7	11
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		8.1	5
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		8.1	5
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		7.2	7
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	1.8	13
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.8	3
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	10.8	3
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		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。	■	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。		3.6	10
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。		5.4	8
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.1	1

平成25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1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.3	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.8	4.7
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	4.9	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	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	4.1	4.9	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.8	4.6
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	4	4.1	4.6	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	5	4.1	4.9	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.7	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	4.7	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	4.3	4.9	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.9	4.7
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4.6	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4	4.6	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.9	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	4.4	4.2

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

4 3.9 4.6 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

訪問看護の開始時の契約内容について、個人情報共有の同意も含め、具体的説明に配慮していますが初回説明で納得して頂けるわかりやすい説明の重要性を痛切に感じています。訪問看護を利用することで病状変化時の適切な対応や、病状変化を予測して対応すること、予防的視点での助言など望まれる利用者も多く、より専門性を発揮した看護の提供ができるよう、日々研鑽に努めていきます。またご利用者様・ご家族様の意見を聞きながら、健康に対する不安が軽減され自立支援の視点に基づいたサービスの提供ができるよう、知識・技術の向上を目指し、地域の方々から信頼されるステーション作りに努めていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		0.9	12
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		2.7	11
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		5.4	9
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		0.9	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。		5.4	9
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		7.1	7
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.6	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。	■	13.4	2
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		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。	■	14.3	1
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。		6.3	8
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。	■	10.7	5
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.4	2

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360690073	エデン訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.8	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.1	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	2	3.9	4.6	4.7
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	4.6	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	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	4.1	4.7	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.4	4.6
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	4	4.1	4.1	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	3	4.1	4.6	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	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	4.6	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	4.3	4.5	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.7
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	3	4.1	4.1	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	3	4	4.2	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	4.2	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	4	3.9	4.2

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

3 3.9 4.2 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	50	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	98 %	上記事業所の全利用者のうち、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	58 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

利用者の自由記載欄を読むと、利用者の方のお声が直に分かり、「嬉しいな」「良かった」とか「注意していこう」などこちらの気持ちもとてもよく動くところです。また、データーをみて面白く感じたのは、自社評価が低く、ユーザー評価が高いところがあります。問い5の約束の時間を守っているかと問6 職員の言葉使いと身だしなみですが、我が社として気をつけていきたい改善点だったので、つい自己評価が厳しくなりました。また、サービスを提供する上で重要だと思うことは「看護師の対応に安心感があること」が自社のユーザー共に全国的にも同じ結果であることをみて看護師の働きは利用者の精神的な側面を支えていくことであるようです。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		0.7	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	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。		1.4	13
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	■	7.2	8
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		4.3	11
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		7.2	8
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	8.6	4
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		12.2	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。	■	8.6	4
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		7.2	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。		9.4	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。	■	8.6	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。		7.9	7
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.9	1

平成25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1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

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

3 3.9 4.6 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回このユーザー評価を通して、たくさんの貴重なご意見を頂きありがとうございました。
毎年このご意見を参考に、スタッフ一同改善対策に努めています。病気や障害があっても、住み慣れた自宅で自分らしく過ごしたいと思う人は年々増え、病気の治療が終わり在宅療養に移行する人も増えています。その中で訪問看護師の存在はとても大きいと思っております。今後も安心して在宅で過ごせますよう、他職種とも連携を図り、ご家族も含め一人ひとりの生活スタイルにあわせたサービス提供が継続できるよう努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		2.5	12
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		4.1	9
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.7	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	■	6.6	6
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		4.1	9
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.1	9
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		6.6	6
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	6.6	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。	■	11.6	3
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		2.5	12
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。		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。	■	13.2	2
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。		8.3	5
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.5	1

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

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

5 3.9 4.7 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の結果をふまえて、本人・家族の方に契約時の説明を、出来るだけわかりやすい言葉で、丁寧に理解していただけるまでお伝していくようにします。また、病院から在宅に帰られる際は、主治医や地域の方と連携して、24時間対応などきめ細かいサービスを提供できるように、スタッフ一同努めてまいります。また、今回のアンケート調査では回収率が低く、利用者様のご意見を広くお聞きすることができなかつたため、今後は趣旨を説明し、ご理解いただけるよう努力致します。

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ること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		7.4	6
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		1.1	12
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		7.4	6
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		6.4	9
6 ○個人情報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。		1.1	12
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		7.4	6
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.7	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。	■	10.6	4
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		5.3	10
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	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。		8.5	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。	■	4.3	11
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360790030	昭和八事訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4	4.1	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.1	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.3	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.6
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	5	3.9	4.8	4.7
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	4.7	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4.1	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	4.1	4.8	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.1	4.7	4.6
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	5	4.1	4.6	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4.1	4.7	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	5	4.1	4.8	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	4.3	4.5	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.9	4.7
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.1	4.4	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4	4.5	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	4.3	4.2

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

4 3.9 4.5 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ご利用者様、ご家族様より、ご多忙の中、貴重なご意見を頂き、ありがとうございます。頂いたご意見を真摯に受け止め、事業所内で話し合い、今後の活動の中で生かせればと思います。全般的には良い評価を頂いた事は大変嬉しく、職員の励みとなると思います。しかしながら、この結果に甘んじる事なく今後もご利用者様・ご家族様が安心して在宅生活を送る事ができる様、職員の知識の習得、技術の向上に努め質の高いサービスの提供ができるように、日々精進して参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		2.4	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。		1.2	12
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.2	12
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.4	10
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		8.2	5
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.2	12
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	5.9	8
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.2	5
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	8.2	5
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		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。	■	17.6	1
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。		10.6	3
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。	■	10.6	3
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.5	2

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.9	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.2	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.6
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	5	3.9	5	4.7
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	4.6	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	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	4.1	4.7	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.1	4.5	4.6
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	4	4.1	4.3	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	5	4.1	4.5	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.6	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	4.7	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	4.3	4.6	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.7
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4.4	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4	3.9	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	4.2	4.2

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

4 3.9 4.4 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	32.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

契約書等の文章の説明に対し、この1年間分かりやすく行うように努めてきました。しかし、評価の結果からまだ利用者様やご家族様に十分に伝わっていない部分があることが分かりました。今後はさらに個々の状況に合わせて対応を考えていきたいと思っております。訪問看護をご利用いただいて少しでも不安が軽減し、安心して療養生活を送ることができるように質の高い看護を提供していきたいと思っております。そのためには、職員教育に力を入れていきます。また、主治医やケアマネジャー等の多職種との連携を強め、利用者やご家族様を在宅ケアチーム全員で支援できるように努めていきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		3.7	11
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		4.9	10
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		6.2	6
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		6.2	6
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		2.5	14
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		6.2	6
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		6.2	6
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.6	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。	■	9.9	3
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		3.7	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。	■	13.6	2
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。	■	9.9	3
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。	■	3.7	11
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.8	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2360890012	訪問看護ステーション サルビア

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4	3.8	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？	3	4.2	4	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.1	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.6	4.6
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.5	4.7
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	4.4	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	3	4.1	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？	3	4.1	4.6	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	3	4.1	4.6	4.6
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	3	4.1	4.3	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	3	4.1	4.5	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	3	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	4.3	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？	3	4.3	4.6	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.6	4.7
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	3	4.1	4.1	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	3	4	4.4	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	4.2	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4	4.1	4.2

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

3 3.9 4.3 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	42.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

皆様のご協力有難うございました。契約説明が理解印象に乏しいことや、訪問看護師の知識、技術、態度、対応力の違いまでもご指摘いただき、今一步高評価までには至りませんでした。緊急時、体調不良時に より安心できるサポートへの要望や職員間のコミュニケーション、連絡の徹底も声として上がっていたことを謙虚に受け止めてサービス改善に努めて参りますのでよろしくお願い致します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		0.8	14
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		2.4	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。		1.6	13
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.4	11
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		5.6	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。		4.8	10
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		6.4	8
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.2	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。	■	13.6	2
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		7.2	7
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	8.8	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。	■	12	3
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。		8.8	5
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.4	1

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.2	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.8	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.3	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.5	4.7
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	4.4	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	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	4.1	4.6	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.8	4.6
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいますか？	4	4.1	4.2	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4.1	4.6	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	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	4.3	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	4.3	4.3	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.7
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4.1	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4	4.3	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.2	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	4.1	4.2

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	26.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回、ユーザー評価の結果を踏まえ、契約書や重要事項説明書についてはわかりやすい説明をするとともに苦情窓口相談についても、今まで以上にゆっくりと丁寧に案内させていただきます。
また、利用者様より先生と看護師の説明が違うことがあり戸惑うとのことのご意見を頂きました。今後は利用者様、ご家族様の理解を確認しながら主治医の説明と差異がないよう、助言 説明をしていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		0	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。		6.5	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。		0	13
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.6	12
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3.9	11
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.2	10
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		6.5	8
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	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。	■	11.7	3
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		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。	■	13	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。		9.1	4
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.9	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.6	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.6
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.6	4.7
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	4.3	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	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	4.1	5	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.9	4.6
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	4	4.1	5	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4.1	5	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.7	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	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	4.3	4.9	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.7
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4.9	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4	4.7	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	4.7	4.2

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	44.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	87.5 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

健康維持・介護予防・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、スタッフ一人ひとり及びチーム全体のケア能力の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して継続的なものにするため、各専門職の情報の連携に努め、ご利用者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。
- 1 ○口こみで評判が良いといわれること。
●口こみで評判が良いといわれていること。
 - 2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。
●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。
 - 3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。
●事業所・医療機関の知名度が高いこと。
 - 4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。
 - 5 ○利用料金が適正なこと。
●利用料金が適正なこと。
 - 6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。
●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。
 - 7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。
●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。
 - 8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。
●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。
 - 9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。
●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。
 - 10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。
●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。
 - 11 ○看護師がよく相談にのってくれること。
●看護師がよく相談にのってくれること。
 - 12 ○緊急時にも対応できること。
●緊急時にも対応できること。
 - 13 ○看護師の知識・技術が高いこと。
●看護師の知識・技術が高いこと。
 - 14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。
●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。

	事業者	利用者 %	利用者順位
		2.9	9
	■	0	12
		0	12
		11.8	3
		2.9	9
		2.9	9
		8.8	6
	■	17.6	1
	■	11.8	3
		0	12
		14.7	2
		8.8	6
	■	5.9	8
	■	11.8	3

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	2	4	4.1	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	2	4.3	4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	2	4.2	4.6	4.6
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	2	3.9	4.7	4.7
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	4.6	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	2	4.1	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？	2	4.1	4.9	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	2	4.1	4.4	4.6
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	3	4.1	4.2	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	3	4.1	4.7	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	2	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？	2	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？	2	4.3	4.4	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.4	4.7
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	2	4.1	4.4	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	2	4	4.3	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4	3.6	4.2

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

2 3.9 4.4 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3. 事業者のコメント

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

ご利用者様・ご家族様にとって安心して信頼できる訪問看護サービスの提供に努めます。そのために苦情の相談窓口や個人情報保護についてわかりやすく説明するとともに、サービスの提供にあたっては主治医・ケアマネジャーへの相談・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。また、利用者様にとって看護師の対応が最も重要であるためわかりやすい説明・指導を心がけ知識・技術を磨き予防看護にも力を入れていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		2.7	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。		1.8	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。		0.9	12
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		5.3	8
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		0.9	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。		3.5	9
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		0.9	12
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		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。	■	11.5	4
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。	■	8	5
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	15	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	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。	■	14.2	3
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	19.5	1

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361090026	名古屋市中川区訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4	4	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.8	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.9	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.1	4.6
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.5	4.7
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	4.3	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.2	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	4.1	4.3	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.1	4.6
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいますか？	3	4.1	4	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4.1	4.5	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	5	4.1	4.1	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	3.9	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？	4	4.3	4.3	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.7
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	3.9	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4	4.1	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	3.6	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4	3.8	4.2

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

御利用者およびご家族様より、貴重なご意見、ご感想を頂きありがとうございます。ご利用様が安心して療養生活を送ることができるように主治医、ケアマネジャー、病院関係者と連絡を密に取り、病状変化や緊急時に対応できるように努力してまいります。事業所や担当者の対応については、お一人様でも不満に感じられていることを真摯に受けとめて素早く丁寧に対応してまいります。これからも利用者およびご家族様をはじめ地域の皆様に信頼していただける訪問看護ステーションを目指してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		2.3	12
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		1.2	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。		2.3	12
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		7	8
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		8.1	5
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		8.1	5
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	12.8	2
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.6	3
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	7	8
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		3.5	10
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	8.1	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。	■	9.3	4
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。		3.5	10
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.1	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4	3.9	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.4	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.6	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.4	4.7
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	4.5	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	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	4.1	4.7	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.6	4.6
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	3	4.1	4.2	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4.1	4.7	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.7	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	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	4.3	4.5	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.7
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4.3	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4	4.2	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	4.1	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	4	4.2

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございました。ご本人、ご家族様のご意見を聞きながら在宅生活を継続できるよう援助していきたいと思えます。そのためにも、スタッフ全員で研修会に参加していき知識を高めていきたいと思えます。主治医との連携も、受診への同行も含め関わっていききたいと思えます。訪問時間、滞在時間、スタッフの体調管理などもしっかり指導していききたいと思えます。今後もケアマネージャーさんなどトしっかり連携していききたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		0	14
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		2	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	13
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4	10
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。		4	10
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		7.1	6
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.1	4
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	15.2	1
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		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。	■	15.2	1
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。	■	8.1	5
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。	■	7.1	6
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.2	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4	4.4	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.2	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.3	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.6
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.8	4.7
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	4.8	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	3	4.1	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	4.1	4.7	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.7	4.6
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.1	4.5	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4.1	4.7	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.5	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	4.1	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？	3	4.3	4.5	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.6	4.7
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4.3	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	3	4	4.4	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	4.2	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	4	4.2

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

3 3.9 4.2 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

事業所評価より利用者様の方が評価が良く出ていました。今後も、評価して頂いた以上に、利用者様が安心出来る在宅生活が送れる様、努力していきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		4	12
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		3	13
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		3	13
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		9	4
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		5	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	7
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	8	5
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10	2
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	6	7
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		6	7
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。		10	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	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。		7	6
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17	1

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4	3.9	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.7	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.2	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.2	4.6
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.5	4.7
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	4.5	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	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	4.1	4.5	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.4	4.6
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいますか？	5	4.1	4.4	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4.1	4.5	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.2	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	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	4.3	4.5	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.7
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.1	4.2	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4	4.3	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.2	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	3.9	4.2

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

利用者様の評価の中で、サービスを利用する上で大切に思っている事の上位は、やはり、看護師の対応に安心感・信頼感がある事が挙げられていました。自己評価の順位と同じ選択にて、今後の対応に対しても十分に自覚すべきと心得を感じています。順位2番の看護師が相談に乗ってくれる事など、看護の基本的姿勢が求められている為、看護内容の充実をふまえ、適宜評価し、素早い対応を行ってまいります。今後も、地域に根ざした看護活動が出来るよう、他機関との連携強化に努めて参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		3.4	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。		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。		2.3	13
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.5	10
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		5.7	6
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	5.7	6
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		3.4	11
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		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。	■	11.4	4
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		5.7	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。	■	13.6	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。	■	5.7	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。		9.1	5
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.9	1

平成25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1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.1	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	3.6	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.9	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.6
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.2	4.7
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	4.4	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	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	4.1	4.3	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.6	4.6
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	4	4.1	4.3	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4.1	4.5	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.8	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	4.1	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	4.3	4.3	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.7
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4.2	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4	4.2	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.1	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4	4.1	4.2

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

4 3.9 4.1 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 %	上記事業所の全利用者のうち、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。

契約書や重要事項説明、苦情受付窓口について（特に区役所、国民健康保険団体連合会など）の説明では、具体的な内容を例を通して説明していきたい。また、個人情報の取り扱いについては具体的に説明しているが、同意無しではという点を再度分かり易く説明していきたい。新人スタッフが数名入職にて訪問看護・リハビリ業務に不慣れな時期がある為、新人教育には十分時間を設けていき、約束時間や接遇、関係機関へ適切な相談・報告など統一したサービスを提供できるように改善していきたい。自立支援の考え方については、職員に対しても学習会など設けていき、サービス内容（計画などの見直し）を検討していく。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		2	14
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		3.1	12
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		3.1	12
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		7.1	7
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		5.1	9
6 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.1	9
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	6.1	8
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	8.2	5
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	8.2	5
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		5.1	9
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。		10.2	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。	■	11.2	2
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。		9.2	4
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.3	1

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361290030	名古屋市南区訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.2	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.3	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.6	4.7
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	4.6	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	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	4.1	4.7	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.6	4.6
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいますか？	4	4.1	4.4	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	3	4.1	4.6	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	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	4.5	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	4.3	4.7	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.7
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4.4	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4	4.4	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4	4.2	4.2

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	16.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の結果を前年度と比較し、課題と取り組みについて検討しました。その結果、「①相手の立場にたった分かりやすい説明」「②状態変化や緊急時の早急で適切な対応」「③家族・主治医・関係機関との連携」の3点を課題としました。それぞれに対し、次のように取り組み、より質の高い訪問看護サービス提供を目指します。
①所内でロールプレイを行い、説明力の向上を図ります。②所内外の研修参加やOJTにより、知識や技術の向上に努めます。また、日常の報告・連絡・相談を徹底し、常に適切な対応ができるように心がけます。③家族・主治医をはじめ病院やその他の担当者と顔の見える関係づくりを行い、いつでも連携を図れる体制を整えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		1	14
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		2.1	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。		2.1	12
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.1	9
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		4.1	9
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.1	9
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	5.2	8
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		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。	■	12.4	3
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		7.2	5
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	15.5	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。	■	7.2	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。		6.2	7
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.6	1

平成25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	名南訪問看護ステーションきずな

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4	4.1	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.8	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.3	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.4	4.6
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.5	4.7
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	4.5	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	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	4.1	4.5	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.1	4.4	4.6
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	4	4.1	4.2	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4.1	4.4	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.4	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	4.3	4.3	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.7
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.1	4	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4	4.2	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	3.8	4.2

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

4 3.9 4.1 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今年度のユーザー評価では利用者様、ご家族様からあたたかいお言葉をいただきありがとうございました。今回の評価結果では利用者様、ご家族様からのご意見をお聞きしサービスの改善に繋げる点で評価のばらつきがあり不十分であったと感じています。細かいところまで気配りができるよう、また気軽に相談できる雰囲気作りなど利用者様、ご家族様との信頼関係を築きよりよい看護の提供ができるよう努力していきたく思います。一人一人の思いに寄り添い在宅での療養生活が安全に、安心して継続できるよう援助していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		1	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	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。		2	12
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		8	5
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		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。		7	7
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		6	8
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12	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	1
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		3	10
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	8	5
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。	■	13	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。	■	3	10
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。		14	2

平成25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1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.4	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.3	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.5	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.6
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.8	4.7
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	5	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	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	4.1	4.8	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.8	4.6
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	5	4.1	4.8	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4.1	4.9	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.6	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	4.5	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	4.3	4.8	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.8	4.7
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4.6	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4	4.5	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.9	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	4.3	4.2

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

4 3.9 4.4 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

利用者様、ご家族様の状況に変化が生じた場合は、かかりつけ医やケアマネージャーに速やかに連携をとり、利用者様にお伝えします。些細な事柄にも応答の姿勢を忘れず対応します。自立支援を考えた計画を立て、利用者様の出来る事を伸ばしていくように支援します。スタッフ間では、タイムリーにカンファレンスを開催し自己啓発を図り利用者様、ご家族様の希望に応じた看護の提供に努めます。契約時や日々の訪問時にも気軽に相談できる様に、接遇能力を向上させ信頼される明るいステーションを目標にスタッフ一丸で努力します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		1.8	14
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		5.3	8
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		4.4	9
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.4	9
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3.5	13
6 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.4	9
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	7.1	6
8 ○担当のケアマネージャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。		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。	■	10.6	3
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		7.1	6
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	13.3	2
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。	■	10.6	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。		4.4	9
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15	1

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4	4.3	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.1	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.6
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.8	4.7
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	4.9	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	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	4.1	4.7	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.7	4.6
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	3	4.1	4.4	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	3	4.1	4.6	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	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	4.3	4.5	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.7
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4.3	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4	4.3	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4	4.2	4.2

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	19.6 %	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。

今回のユーザー評価では、訪問時の対応については高い評価を頂きましたが、訪問日以外の生活についての不安の軽減が不十分であったと思います。今後は訪問時に、ご利用様の様子をわかりやすく説明するとともに、体調が変化したときの対応についても細かく説明を行い、日々安心して自宅での療養生活が続けていただける様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ること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		1.9	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		2.9	12
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.9	7
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		4.9	7
6 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	3.9	10
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		6.8	6
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		18.4	1
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	9.7	4
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		4.9	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。	■	9.7	4
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。	■	11.7	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。		3.9	10
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.5	2

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361390079	訪問看護ステーション紙ふうせん

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.7	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.6	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	5	3.9	4.3	4.7
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	4.3	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4.1	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？	5	4.1	4.7	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.1	4.6	4.6
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	5	4.1	4.3	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	5	4.1	4.8	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	5	4.1	4.5	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	4.7	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	4.3	4.6	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	5	4.7
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.1	4.2	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4	4.3	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.9	4.2	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4	4.1	4.2

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	46.9 %	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	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ご利用者様には、大変高い評価をいただき嬉しく思います。
契約時の説明が分かりにくいとの回答がありましたので、ご本人、ご家族に理解できたかを確認していきたく
思います。苦情の窓口に対しても分かりやすいよう契約書、重要事項説明書の構成を見直し作成していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		0	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。		4.1	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。		2	10
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.1	7
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		0	13
6 ○個人情報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	10
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		6.1	6
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12.2	5
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	18.4	1
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		4.1	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。	■	14.3	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。	■	16.3	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。		2	10
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.3	3

平成25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1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.4	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.6
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.8	4.7
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	4.8	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	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	4.1	4.7	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.6	4.6
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	4	4.1	4.2	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4.1	4.8	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.7	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	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	4.3	4.7	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.7
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.1	4.8	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4	4.7	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	3.7	4.2

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

4 3.9 4.3 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	71.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

自己評価、ユーザー評価を踏まえ、今後対策としては、看護技術は、もちろんの事、スタッフ皆ガ、同じレベルで対応できる様、勉強会を開いたり、研修参加し、知識向上、技術向上できる様にしていきます。

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ること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		4	7
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		2	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	13
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	■	2	8
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	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。		0	13
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	12	5
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		2	8
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。		8	6
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		2	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	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。	■	20	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	3
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18	2

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361490010	名古屋市緑区訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	35.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

利用者様への個人情報についての説明・苦情受付窓口についての説明が不十分であることがわかりました。契約時にわかりやすい説明に努めてきましたが、今後は訪問看護の中でも必要時個人情報の取り扱い・苦情受付窓口についてのわかりやすい説明に取り組まなければならないと再確認しました。その他、概ね良い評価を頂きました。今後も利用者様・家族様が安心して在宅療養ができるように技術の向上や、主治医はじめ関係機関との連携を図りながら支援に努めていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		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。		2.7	8
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		1.8	13
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		2.7	8
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		2.7	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	8
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		8.9	7
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.6	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。	■	10.7	5
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		2.7	8
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	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	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。		10.7	5
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361490077	ゆうな訪問看護ステーション

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.3	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.1	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.1	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	5	4.6
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	5	3.9	4.7	4.7
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	4.7	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4.1	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	4.1	4.7	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.1	4.8	4.6
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	5	4.1	4.6	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4.1	4.7	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	5	4.1	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	4.1	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	4.3	4.5	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.7
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.1	4.4	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4	4.5	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.9	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4	4.5	4.2

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

4 3.9 4.7 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	43.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回ユーザー評価を頂きありがとうございました。サービスを提供する側、受ける側での必要とされる事の相違点がユーザー評価にてわかりました。私たちが提供するサービスが独りよがりにならない様、今回の評価をふまえ気を付けていかなければならないなど気付かされました。好評頂いた点はより一層伸ばし、足りない点はより一層努力し、利用者様のニーズに一步でも近づける様、他職種との連携を密にしスタッフ一同頑張っていきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		0	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		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	13
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		6	8
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		2	11
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	4	9
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	4	9
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12	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	6
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		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
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。		12	2
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	2
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361490093	訪問看護ステーション なるみ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.1	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.1	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.6
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.7	4.7
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	4.7	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	5	4.1	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	4.1	4.8	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	5	4.1	4.8	4.6
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	4	4.1	4.5	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	5	4.1	4.7	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	5	4.1	4.6	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	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	4.3	4.4	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.7
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	5	4.1	4.1	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	5	4	4.5	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4	4.2	4.2

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

5 3.9 4.6 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	36.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回も全体的に良い評価を頂きました。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出来ていないとの事に対し、起こり得る対応の仕方について再度スタッフ間で話し合い、必要に応じて指導していきたいと思えます。契約書 重要事項説明書などの説明については、なかなか全体の平均に達していないので、ゆっくりポイントをしばってのみで無く、ポイントは色で強調するなどの工夫をしていきます。

今後も自分や自分の家族にして欲しい看護を提供するを目標に、スタッフ一同 研修等にも積極的に参加し満足して頂けるサービスの提供に努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		2.7	11
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		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。		1.8	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.5	9
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		2.7	11
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.4	8
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		8.1	5
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	13.5	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	4
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		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。		12.6	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。	■	7.2	6
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。	■	7.2	6
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.1	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361590025	訪問看護ステーションリハピネス

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

問	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価		
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均	
問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.4	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.1	4
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.2	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.6
問5	○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.9	4.7
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	4.8	4.7
問7	○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	4.2	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	4.1	4.7	4.7
問9	○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.7	4.6
問10	○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれますか？	3	4.1	4.4	4.4
問11	○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4.1	4.7	4.7
問12	○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.7	4.6
問13	○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	5	4.5	3.7	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	4.3	4.4	4.5
問15	○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.7
問16	○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4	4.3
問17	○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4	4.3	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.3	4.4
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	4.1	4.2

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

4 3.9 4.3 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	29.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

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と行い、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ように努めていきます。また、主治医への報告や相談もさらに強化し、利用者様や家族様の病状への不安を可能な限り軽減できるように努力します。安心して在宅での生活が継続できるように支援します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		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。		6.1	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。		3	13
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		8.1	7
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		8.1	7
6 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報絶対に外にもらさないこと。		2	14
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		10.1	1
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.1	1
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	10.1	1
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		4	11
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	9.1	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。		6.1	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。	■	9.1	5
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	10.1	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4	4.2	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	3.7	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.4	4.6
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.8	4.7
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	4.5	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	3	4.1	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	4.1	4.6	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	3	4.1	4.6	4.6
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	3	4.1	4.4	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	3	4.1	4.7	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	3	4.1	4.5	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	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？	3	4.3	4.6	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.7	4.7
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	3	4.1	4.2	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	3	4	4.2	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	4.2	4.2

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

苦情受付窓口、個人情報の保護についての説明は契約時に今以上にゆっくりとわかりやすく説明を行うように努め、さらに訪問記録用ファイルの表紙に説明事項を貼り、常に目に触れる状況にし理解を深めていただけるようにしていきたいと思います。言葉遣い、身だしなみについては接遇マナーについての講習を行い、チェックリストにて確認し改善していきます。ユーザー評価の結果全項目について、スタッフへ伝達し「適切で、すばやく、丁寧な対応、助言」に努め、利用者様、ご家族様に満足していただけるサービスの提供につなげ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。
- 1 ○口こみで評判が良いといわれること。
●口こみで評判が良いといわれていること。
 - 2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。
●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。
 - 3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。
●事業所・医療機関の知名度が高いこと。
 - 4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。
●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。
 - 5 ○利用料金が適正なこと。
●利用料金が適正なこと。
 - 6 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。
●個人情報を絶対に外にもらさないこと。
 - 7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。
●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。
 - 8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。
●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。
 - 9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。
●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。
 - 10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。
●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。
 - 11 ○看護師がよく相談にのってくれること。
●看護師がよく相談にのってくれること。
 - 12 ○緊急時にも対応できること。
●緊急時にも対応できること。
 - 13 ○看護師の知識・技術が高いこと。
●看護師の知識・技術が高いこと。
 - 14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。
●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。

	事業者	利用者 %	利用者順位
		2.3	13
		3.8	9
		1.5	14
		3.8	9
		6.2	7
		3.1	11
		6.9	6
	■	12.3	3
	■	15.4	1
		3.1	11
	■	10.8	5
	■	11.5	4
		4.6	8
	■	14.6	2

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.2	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.1	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.3	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.8	4.6
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.7	4.7
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	4.7	4.7
問7 ○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	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	4.1	4.6	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.5	4.6
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	3	4.1	4.4	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4.1	4.5	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.6	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	4.6	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	4.3	4.5	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.7
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4.1	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4	4.4	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	4.1	4.2

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

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

利用者やご家族が安心して在宅療養を送れるように、気軽に相談できる雰囲気を作り、適切に対応出来るようにしていきます。また日常生活上気をつける良い事や、具合が悪くなった時の対応方法を、わかりやすく説明していきます。ステーション内外の研修の充実を図り、利用者やご家族に対し、新しい情報や対処方法等を生かした訪問が出来るようにしていきます。利用者やご家族からの意見をよく聞き、今まで以上に信頼されるサービスを提供できるよう事務所全体で取り組んでいきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		0	13
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		2.2	10
3 ○事業所・医療機関の知名度が高いこと。 ●事業所・医療機関の知名度が高いこと。		0	13
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		4.4	8
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		1.1	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。		4.4	8
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		7.8	7
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	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、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		1.1	11
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	12.2	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。		11.1	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。	■	11.1	5
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.8	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

事業者番号	事業者名
2361590066	訪問看護ステーション愛

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.6	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.5	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.6	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.9	4.7
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	5	4.7
問7 ○身体状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	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	4.1	4.9	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.8	4.6
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	4	4.1	4.8	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4.1	4.8	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	4	4.1	4.9	4.6
問13 ○病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？	4	4.5	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	4.3	4.9	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.9	4.7
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4.8	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4	4.8	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.7	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	4.6	4.2

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

4 3.9 4.7 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	45.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回もお忙しい日々を過ごされながらも、丁寧にご回答いただき、その上、示唆に富んだご意見を沢山頂戴し感謝申し上げます。温かい叱咤激励のお言葉に、ご利用様のご期待の大きさとお応えすべき責任の重さを、肝に銘じております。ご指摘いただいた「事業所内でのレベルアップの努力」をベースに、事業所全体の質の向上に努めてまいります。弊社の理念でもあります真の『安全・安心・安楽』な在宅療養を支える一助となれるよう精励いたします。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		1.4	12
2 ○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 ●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。		2.9	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。		0	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		7.1	7
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		1.4	12
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.7	9
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。	■	7.1	7
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.6	5
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	11.4	3
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		5.7	9
11 ○看護師がよく相談にのってくれること。 ●看護師がよく相談にのってくれること。	■	12.9	2
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。		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。	■	8.6	5
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.7	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

問	事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
		自社結果	全体平均		
問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4	4.4	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.3	4
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.5	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.6
問5	○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	4	3.9	4.6	4.7
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	4.7	4.7
問7	○身体の状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体の状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	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	4.1	4.6	4.7
問9	○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.7	4.6
問10	○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	4	4.1	4.5	4.4
問11	○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	3	4.1	4.9	4.7
問12	○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	5	4.1	4.7	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	4.3	4.3	4.5
問15	○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.7
問16	○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	3	4.1	4.3	4.3
問17	○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	3	4	4.2	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	4.6	4.4
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4	4.5	4.2

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

3 3.9 4.6 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	41	上記事業所の全利用者のうち、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	75.9 %	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	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	26.8 %	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。

かかりつけ医やケアマネジャーとの連絡や調整が利用者様から見ると、スムーズに取れていなかったようなので、現在は、できるだけその日のうちに情報提供し、利用者様の状態や要望に合わせたサービスができるようにしている。また、看護師自身が相談しやすい雰囲気でなかったのかもしれない。現在は、ステーション内での勉強会や情報交換を深め、お互いが助け合うことで、温かい職場作りに務めている。訪問先でもそんな雰囲気が伝われば利用者様にも気軽に相談して頂けるのではないかと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		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	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	11
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。	■	6	8
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		8	6
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2	11
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		12	2
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	6	8
9 ○かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 ●かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	■	12	2
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		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
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。	■	4	10
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。		12	2
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14	1

平成25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1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4	4.3	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	4.2	4.2	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.6
問5 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●職員は、約束の時間通りに来ますか？	3	3.9	4.4	4.7
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	4.6	4.7
問7 ○身体状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●身体状況について、わかりやすく説明がされていますか？	4	4.1	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	4.1	4.7	4.7
問9 ○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事ができていますか？ ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？	4	4.1	4.6	4.6
問10 ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか？ ●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？	5	4.1	4.3	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか？ ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか？	4	4.1	4.6	4.7
問12 ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応ができていますか？ ●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？	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	4.3	4.6	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.7
問16 ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか？ ●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか？	4	4.1	4.5	4.3
問17 ○サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ ●サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？	4	4	4.5	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.6	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	4.5	4.2

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

4 3.9 4.7 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	83.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ご利用者様の評価結果では、やはり「契約書・重要事項説明書についての理解」や「個人情報・プライバシーに関する説明」について、事業者評価より低い点数になっているのが気になりました。特に弊事業所の場合、有料老人ホーム内でのサービス提供が多いため、在宅でのサービスとの区分けが明確にご理解頂けない面もあるので、契約などの説明がわかりにくくなってしまったと反省しております。今後は、この評価結果を踏まえ、特に問1・2・3について、高評価をいただけるように努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		2	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。	■	5.1	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。		0	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		6.1	7
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	13
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		10.1	5
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	13.1	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。	■	15.2	1
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		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。	■	8.1	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。		12.1	4
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。		5.1	8
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.2	1

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問看護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

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

4 3.9 4.3 4.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3. 事業者のコメント

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

今回の結果で、契約時の個人情報の取り扱いに関することの説明に対し不十分であるという評価を受け、今後は理解を深めて頂けるように努めていきたいと思えます。サービスを利用する上でユーザー様が大切だと思われる「かかりつけ医、病院との十分な連携」「ケアマネジャーと十分な連携」をとることを充実させ、安心感・信頼感を感じて頂けるようにしたいと思えます。また訪問看護のない日も安心して療養して頂けるように相談にのり、緊急時の対応体制の充実に取り組んでいきたいと思えます。個々の看護師及びステーション全体として勉強会の開催を継続し、外部研修への参加を積極的に行いスキルアップに努めていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれていること。		1	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。		0	14
4 ○契約やサービス内容について、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。		1.9	12
5 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3.8	10
6 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.8	8
7 ○不満や苦情などにもしっかりと対応すること。 ●不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。		4.8	9
8 ○担当のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.6	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。	■	15.4	1
10 ○看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。		8.7	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。		10.6	4
12 ○緊急時にも対応できること。 ●緊急時にも対応できること。	■	12.5	3
13 ○看護師の知識・技術が高いこと。 ●看護師の知識・技術が高いこと。	■	8.7	6
14 ○看護師の対応に安心感・信頼感があること。 ●看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.5	2