	T 74	火 Z O 干皮 1	ᆸᆸᄹᄞᄭᇠᄼ		<b>集有日 口計</b>	・ユーリー計画の美加	也们不			
事業	<b></b>				事業者名					
23601	190017	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(オ	利用者)評価の!	実施結果につ	ついて					
		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				
(上身	·20の設問内容に 没○印が事業者	自己評価、下段	肢は、基本的に下 g●印がユーザー f法が異なる場合な	(利用者) 評価	す。 5の選択肢)		事業者評		ユー <sup>-</sup> (利用 評(	ĺ者)
0 7	できていない · (1点)	(2点)	(3点)	(4点)	できている (5点)					
•	不満 ←— (1点)	(2点)	(3点)	(4点)	-→ 満足 (5点)		自社結果	全 体 平	自社結果	全体平均
	※点数欄の最高	高点は5点, 最	<b>最低点は1点になり</b>	)ます。			果	均	果	均
問1	○契約書や重きていますか		などの説明につい	て、利用者や乳	家族の立場に立っ	た分かりやすい説明がで	4	4	4	4.2
			などの説明は分か	りやすかった	ですか?			ı		
問 2	ていねいに説	明ができている ロ(事業所の材	ますか?			) について分かりやすく ) についての説明は分か	3	4	3.8	3.9
問3	- 1 47 11 11 11 14		人情報の取り扱い 家族に関する個人			・? 話さないことについての	4	4.2	3.8	4.2
問4	説明は分かり	やすかったです	<b>計か?</b>			ねいに対応できています	5	4.2	4.3	4.5
	●現在利用し	ているサービン 広してくれまっ		満や苦情を申	し出た時に、事業	所の担当者はすばやく、		<u>I</u>	<u>I</u>	
問 5	•		9 か: ができていますか	?			4	3.9	4.4	4.6
		]束の時間通り!								
問 6			しなみについての、 、身だしなみはい		はできていますが	\?	3	4.1	4.4	4.6
問7			用者や家族にわか かりやすく説明が			7.5	4	4	4.2	4.5
問8			や話し相手になる。 る雰囲気作りをし	-	ますか?		4	4.2	4.5	4.7
問 9			対して、適切な対 して、適切に対応			•	4	4.1	4.5	4.7
問10			いの徹底など、感			ができてい	3	4	3.9	4.4
	●看護師は手	洗いやうがいれ	など、病気を予防	する方法につい	ハて、わかりやす	-く教えてくれ				
問11			て、定期的な自己 くやってくれます		ハますか?		4	4	4.3	4.7
問12	○利用者や家	族のその日の	伏況に応じて、適	切な対応がで	きていますか?		4	4.1	4.2	4.6
	●具合が悪く	なった時、適	切な対応をしてく	れますか?				<u> </u>	<u> </u>	<u> </u>
問13			時は速やかにかか 報告などの連絡は				5	4.4	3.8	4.5
問14	○ケアマネジ	ジャーとの間でi	連絡・調整をとる	事ができてい	ますか?		4	4.3	4	4.5
			の間で連絡・調整							
問15			出にも、すばやく、 とき、事業者はすん				5	4.2	4.4	4.6
問16			え、計画的な看護			-	3	4.1	4	4.3
問17			気をつけることな で、利用者や家族			ス重ができてい	4	4	4.0	4.0
ln] I (	ますか?		で、ご自身の健康				4	4	4.2	4.3
									1	ı
問18	ていますか?	または、今後 こいる事業者は、	計画をしています	か?		の改善に取り組む事ができ -ビスの改善に努めてい	4	4	4.2	4.4
問19	○利用者の自	立支援の考えた	ちに基づいたサート え方に基づいたサー			: ドキオか9	3	3.9	4	4.2
	●尹未伯かり	ロエス仮切与え	〜刀に塞ついたり。	これの使供な	. 又いていると感	(UA) N- (				

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	25 <b>%</b>	上記事業所の全利用者のうち、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 <b>%</b>	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

#### 3. 事業者のコメント

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

今回いただきましたユーザー評価の結果、現在利用しているサービス内容についての苦情窓口をはっきりと伝え分りやすく丁寧に説明する様に心がけます。看護師の言葉使いや態度、身だしなみ等の接遇面にも注意を払い、ご利用者様、ご家族様にご不快な思いをさせない様に気をつけます。また、感染予防の為、看護師もうがい、手洗いを徹底していきます。訪問のない日の状態も考え、予測される状態変化について適切な助言を行うように努めます。

#### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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。○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。

3 ○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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。

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  $\bigcirc$ 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。

	1
1.9	13
2.8	12
1.9	13
10.2	3
8.3	6
4.6	10
10.2	3
10.2	3
8.3	6
6.5	8
11.1	2
4.0	40

利

用

者

順位

用

者%

4.6

6.5

10

8

	平成26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 (訪問看護サービス)	結果			
事業	者番号事業者名				
23601	90025 訪問看護ステーションたんぽぽ				
問1~ ます。 問1~ (上月	者自己評価とユーザー (利用者)評価の実施結果について 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 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。 ☆○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) 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。	事業者	<b>华</b> 白口	ユー <sup>*</sup> (利用	
•		尹未在		評価	
•	(1点)     (2点)     (3点)     (4点)     (5点)       不満     (1点)     (2点)     (3点)     (4点)     (5点)       ※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問 1	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	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	4	3.9
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	4.2	4.2	4.2
問4	の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?	4	4.2	4.6	4.5
問 5	●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?  ○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	4.6
問 6	<ul><li>○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?</li><li>●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか?</li></ul>	3	4.1	4.8	4.6
問7	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4	4.7	4.5
問8	<ul><li>○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか?</li><li>●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?</li></ul>	4	4.2	4.8	4.7
問 9	<ul><li>○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?</li><li>●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか?</li></ul>	4	4.1	4.8	4.7
問10	<ul><li>○看護師は、手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?</li><li>●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</li></ul>	4	4	4.3	4.4
問11	●看護師は、処置を手際よくやってくれますか?  ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか?	3	4	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	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4.4	4.5	4.5
問14	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4.3	4.7	4.5
問15	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4.2	4.8	4.6
問16	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	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?	4	4	4.4	4.3
問18	●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?  ○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	3	4	4.5	4.4
	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?			1.0	1. T
問19	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	3.9	4.2	4.2

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. 3 <b>%</b>	上記事業所の全利用者のうち、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 <b>%</b>	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

ユーザーの皆様からたくさんのご意見をいただきありがとうございました。「人手不足であまり忙しそうなのでしばしば遠慮しています」とのご意見がありました。また、苦情窓口についての説明について4点と低い点数でた。これらについて、毎月の報告書作成時期や半年毎に利用者・家族へ計画書の説明を行いますので、ご不満やご意見を率直にお話いただけるようコミュニケーションを図るとともに、忙しくバタバタとしている印象を与えないよう、応対やコミニュケーションスキルを高めるよう努力していきます。点数の低かった「訪問のない日の状態も考え対応できているか」について、病状変化時に利用者・家族が対処できるような助言を心がけます。

#### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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。

■契約やサ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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。

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。

ごす	者	%	順位
		0	13
		3.3	10
		0	13
		5.7	9
		6.6	8
		2.5	11
		9	6
		13.9	2
		15.6	1
		2.5	11
		9.8	4
		8.2	7

9.8

13.1

4

3

用

者

業

用

者

	·		1日庄川刀咬		を		D-1 H P 1 1			
事業	<b></b>				事業者名					
23601	90041	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(和	利用者)評価の	実施結果につ	いて					
		は、いずれも上	段○印が事業者自	1己評価、下段	●印がユーザー	(利用者) 評価となってい				
(上月	20の設問内容 ♥○印が事業者	6自己評価、下段	肢は、基本的に↑ と●印がユーザー テ法が異なる場合	(利用者) 評価	す。 iの選択肢)		事業者		ユー (利用	(者)
0 7	できていない (1点)	(2点)	(3点)	(4点)	できている (5点)		評		評化	
•	不満 ← (1点)	(2点)	(3点)	(4点)	→ 満足 (5点)		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
			と低点は1点にな	,	(0 ////)		果	均	果	均
問1			などの説明につい	て、利用者や家	<b>尿族の立場に立っ</b>	た分かりやすい説明がで	5	4	4.4	4.2
	きています/ ●契約書や		などの説明は分か	)りやすかった <sup>~</sup>	ですか?					
問2	ていねいに記	説明ができていま 窓口(事業所の村	<b>きすか?</b>			<ul><li>) について分かりやすく</li><li>) についての説明は分か</li></ul>	5	4	4.1	3.9
問3			人情報の取り扱い				5	4.2	4.3	4.2
問4	説明は分かり	りやすかったです	トか?			話さないことについてのいねいに対応できています		4.0	4.4	4.5
l⊓1 -∓	か?						5	4.2	4.4	4.5
	ていねいに対	対応してくれまっ	すか?		ン出た時に <b>、</b> 事業	所の担当者はすばやく、				
問 5		問時間を守る事だ 約束の時間通りに	ができていますか こ来ますか?	· ?			5	3.9	4.7	4.6
問 6			- ホェティ・ しなみについての	、職員の教育に	はできていますか	7.5	5	4.1	4.7	4.6
11.3			身だしなみはい		, c c c · o c / 10		3	4.1	4.7	4.0
問7			用者や家族にわか かりやすく説明が			<b>7</b>	5	4	4.6	4.5
問8			や話し相手になる る雰囲気作りをし	-	きすか?		5	4.2	4.7	4.7
問 9	- 17.5		対して、適切な対 して、適切に対応				5	4.1	4.7	4.7
問10	○看護師は、 ますか?	手洗いやうがい	<b>いの徹底など、感</b>	染を予防する力	法について説明	ができてい	5	4	4.4	4.4
	●看護師は	手洗いやうがいた	など、病気を予防	うする方法につい	いて、わかりやす	-く教えてくれ				
問11			て、定期的な自己 くやってくれます		いますか?		5	4	4.8	4.7
問12	○利用者や領	家族のその日の特	犬況に応じて、適	i切な対応ができ	きていますか?		5	4.1	4.7	4.6
	●具合が悪	くなった時、適切	刃な対応をしてく	れますか?						
問13			時は速やかにかか 報告などの連絡は				5	4.4	4.4	4.5
問14	○ケアマネ:	ジャーとの間で達	車絡・調整をとる	事ができている	ますか?		5	4.3	4.6	4.5
	●職員とケ	アマネジャーとの	の間で連絡・調整	どがとれている。	と思いますか?					
問15			出にも、すばやく こき、事業者はす	•			5	4.2	4.6	4.6
問16			え、計画的な看護			<i>⁻カ</i> ᠈?	5	4.1	4.2	4.3
問17			気をつけることな で 利用者や家族			-る事ができてい	F		4.0	10
l⊔]1.(	ますか?						5	4	4.6	4.3
	<b>●</b> サービス	ど利用すること゛	で、ご自身の健康	に対しての不知	マか軽減されまし	<b>ン/こか?</b> ?				
問18	ていますか ●利用され	?または、今後記 ている事業者は、	計画をしています	つか?		の改善に取り組む事ができ -ビスの改善に努めてい	5	4	4.6	4.4
問19	ると感じま <sup>*</sup> ○利用者のE		方に基づいたサー	ビス提供ができ	ていますか?		5	3.9	4.5	4.2
	●事業者から	ら自立支援の考え	え方に基づいたサ	ービスの提供を	そ受けていると感	じますか?	J	0.9	٦.٥	٦.۷

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	66.7 <b>%</b>	上記事業所の全利用者のうち、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 <b>%</b>	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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、全体的に低い結果ではありませんが、自己評価とご利用者様との認識がずれてい ました。特に苦情受付窓口などの説明が分かりにくいという点では、今後、もう少し分かりやすく説明させてい ただきたいと思います。また、利用者様とご家族が問看護を利用されることで、安全と安心が得られますように 個人々に丁寧な説明と看護の提供をさせて頂く所存です

#### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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。

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。 問21

○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。

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。
_	O 41 III Jul A 2824 - 2 - 2	

	●契約やサ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。
	●個人情報な締分に外にまたされたと

	●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。

●事業所・医療機関の知名度が高いこと。

- ○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。
- ○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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。
- 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。

す	者	自 %	有順位
		1.2	11
		0	12
		0	12
		5.9	9
		4.7	10
		0	12
		9.4	5
		14.1	1
		8.2	7
		8.2	7
		12.9	3

11.8

9.4

14.1

4

用

者%

用

者

<del>ग</del>	成26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	植果			
事業者番号	(訪問看護サービス) 事業者名				
2360190116	てっく訪問看護ステーション				
2000130110	こうへの川山石 投入 ブーンコン				
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				
ます。	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				
問1~20の設問内容 (上段○印が事業 なお、設問内容に	に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。 者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価の選択肢) よって一部表現方法が異なる場合があります。		音自己 価	ユー・ (利用 評(	(者)
○ できていない (1点)	← (2点) (3点) (4点) できている (5点)				
● 不満 ← (1 点)	(2点) (3点) 満足 (5点) (5点)	自社結	全体平均	自社結	全体平均
※点数欄の	最高点は5点、最低点は1点になります。	果	12)	果	均
きています		4	4	4	4.2
	重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか?			1	
ていねいに	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 説明ができていますか? 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たですか?	4	4	3.4	3.9
問3 ○利用者や	家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか? ご利用者)やご家族に関する個人情報は、"同意なし"に他人へ話さないことについての	4	4.2	4.1	4.2
説明は分か	りやすかったですか? 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	4	4.2	4.3	4.5
	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、 対応してくれますか?				
問5 ○予定の訪	対応してくれますが? 問時間を守る事ができていますか? 約束の時間通りに来ますか?	4	3.9	4.6	4.6
問6 ○言葉づか	いや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか?	4	4.1	4.5	4.6
	葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか? 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?	_		4.0	4.5
●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? 気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか?	4	4	4.3	4.5
- 1/2 (	気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?	4	4.2	4.5	4.7
	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? 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	4.7
問10 ○看護師は ますか?	、手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	4	4	4.2	4.4
ますか?	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				
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? 、処置を手際よくやってくれますか?	4	4	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?	4	4.1	4.4	4.6
●具合が悪	くなった時、適切な対応をしてくれますか?	'			1.0
	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? 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	4.4	4	4.5
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?	4	4.3	4.2	4.5
	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?		1.0	1.2	1.0
	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? 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	4.4	4.6
問16 ○訪問のな	い日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか?	4	4.1	4	4.3
	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?		1		1
ますか?	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	4	4	4	4.3
●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?				
ていますか	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 ?または、今後計画をしていますか? 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	4	4	4.2	4.4
ると感じま	すか?		1		
1910 ()利用 <b>老</b> の	自立支採の考え方に其づいたサービス提供ができていますか?		0.0	4 4	4 0

4 3.9 4.1 4.2

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? ●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	27. 5 <b>%</b>	上記事業所の全利用者のうち、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 <b>%</b>	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

#### 3. 事業者のコメント

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

利用者様に安心感を持っていただくことが大切と改めてわかりました。 医療知識の習得、接遇など、これからも努力していきます。

#### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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。

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。 問21

○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。

○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。 ○感染症・人工呼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。 ○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。 ○利用料金が適正なこと。 5

○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。

●利用料金が適正なこと。

○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。

○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。

○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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。

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。

業者	者%	者順位	
	1.2	13	
	3.5	10	
	1.2	13	
	4.7	9	
	3.5	10	

用

事

利

用

8 5.8 10.5 3

2 12.8

3 10.5 3.5 10

5 9.3

6 8.1 6 8.1

17.4 1

事業	者番号事業者名				
23601	90199 エム・ケア訪問看護ステーション				
問1~2 ます。 問1~2 (上段	者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について 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 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。 注○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) 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。		者自己	ユー (利用	(者)
0 7	*きていない	自社結果	価 全体平均	自社結果	血 全体平均
問1	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4	4.6	4.
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	4.4	3.9
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	5	4.2	4.7	4.
問4	説明は分かりやすかったですか? ○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?	4	4.2	4.9	4.
問 5	<ul><li>●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?</li><li>○予定の訪問時間を守る事ができていますか?</li><li>●職員は、約束の時間通りに来ますか?</li></ul>	4	3.9	4.9	4.
問 6	<ul><li>○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?</li><li>●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか?</li></ul>	4	4.1	4.9	4.
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	4.9	4.
問8	<ul><li>○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか?</li><li>●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?</li></ul>	5	4.2	4.9	4.
問 9	<ul><li>○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?</li><li>●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか?</li></ul>	4	4.1	4.9	4.
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?	4	4	4.7	4.
問11	●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? ○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	4.9	4.
問12	<ul><li>○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?</li><li>●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか?</li></ul>	4	4.1	4.9	4.
問13	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	5	4.4	4.9	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?	5	4.3	5	4.

- 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?
- 問17 〇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?
- 問18 〇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?
- 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?

|--|

4.1

4

4

4.6

4.9

4.3

4.3

4 | 3.9 | 4.7 | 4.2

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	50 <b>9</b>	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	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 <b>9</b>	6 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

#### 3. 事業者のコメント

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

評価項目は、全体評価を下回る評価はなかった、昨年の評価での低かった項目の契約書・重要事項説明・苦情相談窓口等の説明に関しても評価は上がっている。新たなスタッフも入っているため、引き続き担当者が内容と意味を理解し分かりやすく説明でき、説明終了時には利用者様への確認の言葉かけをするようにしていきます。サービス別の設問に関しては、高い評価を得ているため、維持、さらに向上できるように研修への参加及びスタッフ間での共有ができるようにしていきます。サービスを選択するうえで大切に思う項目に関して、有意差はなかった。今後も利用者様・ご家族へも丁寧な関わりをして安心して過ごしていただけるようにしていきます

#### 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。

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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。
- 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。

者	有%	有順位
	1.6	8
	1.6	8
	0	14
	1.6	8

用

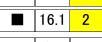
事業

利

用

1.0	0
4.8	7
1.6	8





1.6	8
10.4	- 1

	19.4	_
	14.5	3

14.0	3
8.1	6

-t- \1	平成26年度名百屋市介護サービス事業者自己評価・ユーサー評価の実施 (訪問看護サービス)	341A			
	00022				
23002	90023 名古屋市東区訪問看護ステーション				
問1~ ます。 問1~ (上月	者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について 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 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。 ☆○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) 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。		<b>皆</b> 自己	ユー (利用	(者)
•	できていない ← できている (1点) (2点) (3点) (4点) できている 不満 ← 満足 (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) ※点数欄の最高点は5点,最低点は1点になります。	自社結果	価 全体平均	評价 自社結果	価 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	3.8	4.2
問 2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか? ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか?	5	4	4	3.9
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	4.2	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?	5	4.2	4.7	4.5
問 5	●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?  ○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	4.6
問6	<ul><li>○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?</li><li>●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか?</li></ul>	5	4.1	4.5	4.6
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	4.3	4.5
問8	<ul><li>○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか?</li><li>●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?</li></ul>	5	4.2	4.7	4.7
問 9	<ul><li>○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?</li><li>●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか?</li></ul>	4	4.1	4.6	4.7
問10	○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか?	5	4	4.2	4.4
問11	●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? ○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	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?	5	4.1	4.9	4.6
	■具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか?		1	<u>I</u>	
問13	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4.4	4.6	4.5
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?	4	4.3	4.4	4.5
問15	<ul><li>●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?</li><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4.2	4.7	4.6
問16	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	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?	4	4	4.1	4.3
問18	●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?  ○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。	4	4	4.2	4.4
問19	ると感じますか? ○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	3.9	4.2	4.2

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	44.8 <b>%</b>	上記事業所の全利用者のうち、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 <b>%</b>	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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した。毎回、評価結果をもとに改善に取り組んでいますがまだまだ到達できていない項目があり、改善していかなくてはという思いです。特に新規契約の際の重要事項の説明、訪問のない日の気を付けることの説明、身体状態の説明は特に力を入れて取り組んでいきたいと考えます。地域包括ケアが推進される中、地域の皆様に選ばれる訪問看護ステーションをめざし、他職種連携を強化し、スタッフ全員が共通認識を持ち資質の向上をめざして行きたいと思います。

#### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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。

○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。

○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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。

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  $\bigcirc$ 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。

す	有	%	順 位
		2	13
		4.9	10
		2	13
		8.8	4
		5.9	7
		2.9	12
		5.9	7
		13.7	1
		12.7	3
		5.9	7
		8.8	4

8.8

3.9

13.7

4

11

用

者

用者順

	平成20年度石口屋巾が護り一〇〇事業有日ご計画・ユーリー計画の実施 (訪問看護サービス)	小小木			
事第	者番号 事業者名				
23602	90064 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~ ます。	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				
問1~ (上月	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。 ○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) 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。	事業者評		ユー (利用 評(	ĺ者)
0 7	*きていない ←				
•	不満 ← 満足 (1点) (2点) (3点) (4点) (5点)	自社結	全体平	自社結果	全 体 平
	※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。	果	均	果	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?	5	4	4.1	4.2
	<ul><li>■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?</li></ul>				
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	4	3.9
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	4.2	4.2	4.2
問4	説明は分かりやすかつにどすか? ウ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?	5	4.2	5	4.5
	<ul><li>●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、</li></ul>				
問 5	ていねいに対応してくれますか? ○予定の訪問時間を守る事ができていますか?	5	3.9	4.9	4.6
	●職員は、約束の時間通りに来ますか?	3	0.0	4.5	4.0
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?	5	4.1	4.7	4.6
問 7	<ul><li>●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか?</li><li>○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?</li></ul>	5	4	4.3	4.5
	●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		
問8	<ul><li>○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか?</li><li>●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?</li></ul>	5	4.2	4.8	4.7
問 9	<ul><li>○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?</li><li>●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか?</li></ul>	5	4.1	4.8	4.7
問10	○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか?	5	4	4.4	4.4
	●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				
問11	ますか? ○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	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?	5	4.1	4.9	4.6
	●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか?				
問13	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	5	4.4	4.8	4.5
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?	5	4.3	4.7	4.5
	●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?				
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	4.6
問16	○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか?	5	4.1	4.5	4.3
pp	●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?		_		
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?	5	4	4.4	4.3
	●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?				
問18	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	5	4	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?	5	3.9	4.5	4.2
	●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 3.9 4.6 4.4

#### ●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. 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	100 <b>%</b>	上記事業所の全利用者のうち、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 <b>%</b>	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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

3

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

今年も思いの外、自由記載欄にたくさんのご記入をいただき、大変ありがたく思っております。 患者様やご家族の皆様のお声を身近に感じることができ、スタッフ一同これを励みに、また一年の目標をたて、 日々精進し研鑽していきたいと思います。

#### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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。

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。 問21

○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。 ○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。 ○感染症・人工呼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。 ○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。 ○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。 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。 ○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。

○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。

○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。

○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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。

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。

3.3	9
3.3	9
0	14
1.6	13
6.6	7
3.3	9
4.9	8
8.2	5
13.1	3
3.3	9
16.4	1
11.5	4
8.2	5

16.4

事

者

闬

者%

利

用

者

順

位

	平成20年度名百座市介護り一〇八事来有自己計画・ユーリー計画の美施 (訪問看護サービス)	心木			
事第	·者番号 事業者名				
23603	90021 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~ ます。	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				
問1~ (上月	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。 ○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) 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。	事業者評		ユー (利用 評(	ĺ者)
0 -	ぎきていない $\leftarrow$ できている $(1点)$ ( $2点$ ) ( $3点$ ) ( $4点$ ) ( $5点$ )				
•	不満 ← 満足 (1点) (2点) (3点) (4点) (5点)	自社結果	全体平	自社結果	全体平
	※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。	果	均	果	均
問1	<ul><li>○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?</li></ul>	4	4	4.2	4.2
	●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?				
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	3.9	3.9
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	4.2	4.2	4.2
問4	説明は方がりやりかったとりがく 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?	4	4.2	4.6	4.5
	●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、		I		
問 5	ていねいに対応してくれますか? ○予定の訪問時間を守る事ができていますか?	3	3.9	4.5	4.6
	●職員は、約束の時間通りに来ますか?		0.0		
問 6	<ul><li>○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?</li><li>●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか?</li></ul>	4	4.1	4.6	4.6
問7	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4	4.5	4.5
問8	<ul><li>○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか?</li><li>●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?</li></ul>	4	4.2	4.6	4.7
問 9	<ul><li>○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?</li><li>●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか?</li></ul>	4	4.1	4.8	4.7
問10	○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか?	4	4	4.6	4.4
	● 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?				
問11	である。 ○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	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?	4	4.1	4.8	4.6
	■具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか?				
問13	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4.4	4.6	4.5
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?	4	4.3	4.7	4.5
	●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?				
問15	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4.2	4.8	4.6
問16	○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか?	4	4.1	4.4	4.3
問17	●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? ○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	4	4	4.5	4.3
	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?	<b>-</b>	7	7.∪	7.0
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		_		
前18	<ul><li>○ユーザー評価事業をはし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かできていますか?または、今後計画をしていますか?</li><li>●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?</li></ul>	4	4	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	3.9	4.3	4.2

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	37. 5 <b>%</b>	上記事業所の全利用者のうち、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 <b>%</b>	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。 相談にものり、安心して在宅医療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。

○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。
 ○感染症・人工呼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。

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。

●契約やサ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。

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。

●利用料金が適正なこと。

●事業所・医療機関の知名度が高いこと。

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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。

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  $\bigcirc$ 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。

ごす	者	%	順 位
		2.7	11
		0.9	12
		0	14
		3.6	10
		7.3	8
		0.9	12
		6.4	9
		12.7	1
		11.8	4
		8.2	7
		10.9	5
		12.7	1

9.1

12.7

6

用

者

用者順

(訪問看護サービス)       事業者番号					
	90039 名古屋市北区訪問看護ステーション				
	者 <b>自己評価とユーザー (利用者) 評価の実施結果について</b> 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。		`			
(上段 なお、	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。 ○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) 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。		者自己 <sup>2</sup> 価	ユー (利用 評	(者
0 7	ぎきていない $\leftarrow$ できている $(1点)$ ( $2点$ ) ( $3点$ ) ( $4点$ ) ( $5点$ )	自	全		
•	不満 ← 満足 (1点) (2点) (3点) (4点) (5点)	自社結果	全体平	自社結果	章 (2 5
	※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。	果	均	果	ŧ
問1	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	3	4	4.5	4
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	3	4	4.5	3
	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	4.5	3
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(ごも力力) 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	3	4.2	4.4	4
問4	説明は分かりやすかったですか? ○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?	4	4.2	5	4
	●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?				
問5	<ul><li>○予定の訪問時間を守る事ができていますか?</li><li>●職員は、約束の時間通りに来ますか?</li></ul>	4	3.9	4.9	4
問6	<ul><li>○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?</li><li>●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか?</li></ul>	4	4.1	4.8	4
問7	●職員の言葉ラがいた感及、オたしなみはいかからりか:  ○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	4.7	4
問8	<ul><li>○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか?</li><li>●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?</li></ul>	4	4.2	4.8	4
問9	<ul><li>○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?</li><li>●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか?</li></ul>	4	4.1	4.9	4
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?	4	4	4.7	4
	●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?				
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	4.7	4
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?	4	4.1	4.7	4
	●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか?			1	1
問13	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	5	4.4	4.7	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?	4	4.3	4.6	4
	●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?				<u> </u>
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
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?	4	4.1	4.6	4
日日 1 7	●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? ○サービスを利用することで、利用者の気体の健康に対しての不安を軽減する東ボできてい	-	· .		
#]] [ <i>(</i>	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	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?またけ、 今後計画を1 ていますか?	4	4	4.5	4
	でいますか?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				<u> </u>
	ると感じますか?			1	

●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?

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? 4 3.9 4.4 4.2

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	25.9 <b>%</b>	上記事業所の全利用者のうち、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 <b>%</b>	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

全ての項目で全体平均より高い評価をいただきましたが、ユーザー様のご意見の中に「入浴時の洗い残し」についてのご指摘がありました。ユーザー様が重要だと思われている上位に「看護師の知識・技術が高いこと」がありました。入浴介助技術は看護の基礎的なことであり、今後そのようなことのないように事業所内で周知いたします。「看護そのやさしさを追求する」の理念のもとに訪問看護を提供して行くために、事業所全体での研修を行うとともに各自が自己研鑽に努めていきます。ご利用者様、ご家族様が1日でも長く在宅での生活を安心して送っていただけるよう、共に伴走できる看護師でありたいと願い、真摯に努力を重ねていきます。

### 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。

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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。
- 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  $\bigcirc$ 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。

1.8	13
3.6	10
0	14
8.2	5
2.7	12
3.6	10
6.4	9
12.7	2
12.7	2
	3.6 0 8.2 2.7 3.6 6.4 12.7

利

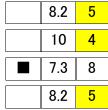
用

者

順位

用

者%



<b>1</b> 4.	5 1
-------------	-----

	一次20千度石口座市外設す。これ事業百日と計画、ユーザー計画の失派(訪問看護サービス)	7-11-D			
事第	· 者番号 事業者名				
23603	90047 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。			ユー・	u)\$
なお、	:○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) 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。	事業?	針自己 価	ユー (利用 評(	(者)
0	がきていない $\leftarrow$ できている $(1点)$ (2点) (3点) (4点) (5点)	自	全	自	全
•	不満 ←	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
	※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。	果	均	果	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?	4	4	4	4.2
	●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?				_
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?	4	4	4	3.9
	●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?				
問3	〇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?	4	4.2	4	4.2
	●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?				
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?	4	4.2	4.3	4.5
	●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?				
問 5	<ul><li>○予定の訪問時間を守る事ができていますか?</li><li>●職員は、約束の時間通りに来ますか?</li></ul>	4	3.9	4.3	4.6
問 6	○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか?	4	11	4	16
11.3	●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか?	4	4.1	4	4.6
問 7	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4	4	4.5
問8	<ul><li>○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか?</li><li>●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?</li></ul>	4	4.2	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?			4.0	4 7
n] <i>9</i>	●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	4.3	4.7
問10	○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができてい ますか?	4	4	4.7	4.4
	●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?				
問11	ますか? ○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	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?	4	4.1	4.3	4.6
	●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか?				
問13	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4.4	4	4.5
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?	4	4.3	4	4.5
	●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?				
問15	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4.2	4.7	4.6
問16	○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか?	4	4.1	4	4.3
	●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?		I -		
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?	4	4	4	4.3
	●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?				
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?	3	4	4	4.4
	●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?				
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?	4	3.9	4	4.2
	●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?			-	

●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

#### 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	5	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	83.3 <b>%</b>	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	3	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60 <b>%</b>	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

関係市町村、地域の保健、医療、福祉サービスとの密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

#### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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。

□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。
 ○感染症・人工呼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。

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。

●利用料金が適正なこと。 ○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。

●事業所・医療機関の知名度が高いこと。

●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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。

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  $\bigcirc$ 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。

亲 者	者%	者順位
	0	6
	0	6
	0	6
	0	6
	_	^

用

用

事

U	U
0	6
11.1	4
0	6

0	6
11.1	4

33.3	1
0	6

22.2	2
0	6
Λ	6

0	6

**2**2.2 **2** 

事為	(訪問看護サービス) 経者番号 事業者名				
	90029 名古屋市西区訪問看護ステーション				
問1~ ます。 問1~ (上)	者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について 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 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。 と○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) 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。	事業	<b>皆</b> 自己	ユー <sup>-</sup> (利用	
	できていない ← (2点) (3点) (4点) できている (5点) 不満 ← (2点) (3点) (4点) (5点) ※点数欄の最高点は5点,最低点は1点になります。		金体平均	自社結果	
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	4.2	3.9
問3 問4	○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? ○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	4	4.2	4.4	4.2
問 4	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?  ○予定の訪問時間を守る事ができていますか?	3	3.9	4.6	4.5
問 6	<ul><li>●職員は、約束の時間通りに来ますか?</li><li>○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?</li></ul>	4	4.1	4.7	4.6
問 7	<ul><li>●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか?</li><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4	4.7	4.5
問8	<ul><li>○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか?</li><li>●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?</li></ul>	4	4.2	4.8	4.7
問 9	<ul><li>○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?</li><li>●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか?</li></ul>	4	4.1	5	4.7
問10	<ul><li>○看護師は、手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?</li><li>●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</li></ul>	3	4	4.8	4.4
問11	ますか? ○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	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	5	4.6
問13	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	5	4.4	4.9	4.5
問14	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	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?	4	4.2	4.7	4.6
問16	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4.1	4.7	4.3
問17	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4	4.6	4.3
問18	<ul><li>○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?</li><li>●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</li></ul>	4	4	4.5	4.4
問19	ると感じますか? ○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	3.9	4.5	4.2

4 3.9 4.8 4.4

#### 2. ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	41.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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 <b>%</b>	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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・ご感想を賜り、ありがとうございます。今後もご利用者様・ご家族様のお話をよく伺い、分かりやすい説明・助言・提案を心がけて支援させて頂きます。また主治医・ケアマネジャーその他のサービス事業所とも十分な連携を図り安心して療養生活を送っていただけるようにします。各自が自己研鑽に努め、訪問もない日も安心して過ごしていただけるようにケアを行なったり緊急時の迅速な対応に努めます。

#### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。

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  $\bigcirc$ 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。

		位
	0	13
	0	13
	1.7	12
	5.8	7
	5	8
	4.2	10
	5	8
	14.2	3
	11.7	4
	2.5	11

用

者%

用

者

順

15.8	2
8.3	6
9.2	5

**1** 16.7 1

	平成26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 (訪問看護サービス)	結果			
事業	套者番号 事業者名				
23605	90018 珪山会大門訪問看護ステーション				
問1~ ます。 問1~ (上月	者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について 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 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。 と○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) 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。	事業者	<b>全</b> 自己	ユー <sup>*</sup> (利用	
	放向内存によって	評		評価	
•	(1点)     (2点)     (3点)     (4点)     (5点)       不満 (1点)     (2点)     (3点)     (4点)     (5点)       ※点数欄の最高点は5点,最低点は1点になります。	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?	3	4	3.7	3.9
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	4.2	4.1	4.2
問4	の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?	4	4.2	4.3	4.5
問 5	<ul><li>●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?</li><li>○予定の訪問時間を守る事ができていますか?</li><li>●職員は、約束の時間通りに来ますか?</li></ul>	4	3.9	4.7	4.6
問 6	○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか? ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか?	4	4.1	4.6	4.6
問 7	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4	4.3	4.5
問8	<ul><li>○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか?</li><li>●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?</li></ul>	4	4.2	4.5	4.7
問 9	<ul><li>○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?</li><li>●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか?</li></ul>	4	4.1	4.5	4.7
問10	<ul><li>○看護師は、手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?</li><li>●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</li></ul>	3	4	4.2	4.4
問11	ますか? ○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	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	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4.4	4.2	4.5
問14	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4.3	4.4	4.5
問15	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	5	4.2	4.5	4.6
問16	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	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?	4	4	4.1	4.3
問18	●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? ○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	4	4	4.1	11
	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	4	4.1	4.4
問19	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	3.9	4.1	4.2

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	46.7 <b>%</b>	上記事業所の全利用者のうち、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	62	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	88.6 <b>%</b>	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

#### 3. 事業者のコメント

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

当事業所は、利用者様やご家族様が安心・安全・安楽な生活を送って頂けるように心がけております。 多くの利用者様に高い評価を頂き、ありがたく思う反面、急なサービス変更の対応や訪問日以外の助言につい てのご指摘を頂きました。今後は、祝日や受診等の振り替えの促進をしていくと共に、想定される健康上のリス クを考慮し、利用者様一人一人の生活全体に配慮していけるよう、事業所内のカンファレンスや勉強会を 充実させ、利用者様やご家族様の状態に合わせて助言をしていける体制作りをしていきます。 ご回答頂いた皆様、ありがとうございました。

#### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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。

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

	の項目のプラ、前向有優好 ころを利用するエモ (よんは事業所を選ぶ上で) 人切と心プことは時です 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。

	●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。

○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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。

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。

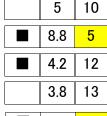
す	者	%	順位
		4.6	11
		2.7	14
		5.3	9
		8.8	5
		6.1	7
		6.1	7
		9.5	3
		13.4	1
		12.2	2

用

者%

用

者



3 9.5

	平成26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 (訪問看護サービス)	結果			
事業	者番号    事業者名				
23605	90026 名古屋市中村区訪問看護ステーション				
問1~ ます。 問1~ (上月	者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について 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 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。 と○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) 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。	事業者	<b>茶</b> 白 戸	ユー <sup>-</sup> (利用	
	ごきていない ←		価	評価	
•	(1点)     (2点)     (3点)     (4点)     (5点)       不満     (2点)     (3点)     (4点)     (5点)       ※点数欄の最高点は5点,最低点は1点になります。	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	4.4	3.9
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	4.2	4.2	4.2
問4	************************************	5	4.2	4.5	4.5
問 5	<ul><li>●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?</li><li>○予定の訪問時間を守る事ができていますか?</li><li>●職員は、約束の時間通りに来ますか?</li></ul>	4	3.9	4.7	4.6
問 6	○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか? ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか?	4	4.1	4.5	4.6
問7	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4	4.6	4.5
問8	<ul><li>○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか?</li><li>●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?</li></ul>	4	4.2	4.5	4.7
問 9	<ul><li>○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?</li><li>●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか?</li></ul>	4	4.1	4.7	4.7
問10	<ul><li>○看護師は、手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?</li><li>●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</li></ul>	4	4	4.6	4.4
問11	●看護師は、処置を手際よくやってくれますか?	4	4	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	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	5	4.4	4.5	4.5
問14	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	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	4.3	4.6
問16	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	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?	4	4	4.5	4.3
問18	●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? ○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	4	4	4.4	4.4
	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	4	4.4	4.4
問19	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	3.9	4.4	4.2

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	17.8 <b>%</b>	上記事業所の全利用者のうち、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 <b>%</b>	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

#### 3. 事業者のコメント

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

私共、訪問看護ステーションでは御利用者様、御家族様に良質な看護が提供できますよう日々、努力を重ねてお ります。しかしながらこの度の評価でお一人でも約束時間が守られていないとの御指摘を頂いた事に対し深く反 省しております。今後、皆様に信頼して頂けますよう訪問看護時間を守る等の基本姿勢を今一度心がけるよう スタッフ全員の意識を再度高めます。主治医や事業者の方々との連携を深め情報を共有し安心して看護を受けて 頂けるよう努めていきます。

#### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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。

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。

11,0	取入る。辺塞がいたださ、二部八願いまり。
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。

	●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。
0	○田坐のケアップジャーレ上八か声峰がしれていること

- ○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。
- ○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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。
- 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。

す	者	%	有順位
		3.1	12
		3.1	12
		0	14
		5.2	9
		7.3	6
		4.2	11
		7.3	6
		12.5	3
		6.3	8
		5.2	9

用

者%

用

者

10.0	_
9.4	4
8.3	5

**1**35 2

<b>14.0</b>			14.6	1
-------------	--	--	------	---

# 本する自己評価とユーザー (利用者) 評価の実施発集について		T 74	火乙 〇 千 反 1	ᆸᆸᄹᄞᇧᇡᆞ		<b>そ白日 口計12 ・-</b> 隻サービス)	エーリー計画の美丽	心心木			
1. 事業者自己評価とユーザー (利用者) 評価の実施機製について	事業	<b></b>				事業者名					
田川 - 知の議開小客では、いずれも上枝の用が事業者自己評価、下枝●即がユーザー(利用者)評価となっていました。	23605	590034	ます	こ訪問看護ス	.テーション						
1.	1. 事業	者自己評価と	ニューザー (オ	利用者)評価の	実施結果につ	いて					
別しつの設別のますというです。 連載を持た「このとからって、			は、いずれも上	段○印が事業者自	1己評価、下段	●印がユーザー(利	用者) 評価となってい				
できていない。	問1~ (上£	20の設問内容に 役○印が事業者	自己評価、下段	役●印がユーザー	(利用者)評価	す。 íの選択肢)				(利用	ĺ者)
別1	0 -			(3点)	(4点)	(5点)					
別1	•		(2点)	(3点)	(4点)			結	<b>体</b> 平	社結	<b>体</b> 平
<ul> <li>● 実践を、仕裏が取り書などの設別は分かりやすかったですか?</li> <li>問題 2 日前を介容は (本製所の利益を1) 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 でいないに認明が立てさいますか。</li> <li>● 古情を介容は (本製所の利益を1) 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ったですかったですかったですかったですからたですか。</li> <li>● あかた (ご利用者) べき機に関する個人情報な 正面なない。これ人品さないことについての説明は分かりやすかったですか。</li> <li>● のかた (ご利用者) べき機に関する個人情報な 正面なない。これ人品さないことについての説明に分かりやすかったですか。</li> <li>● 現在が口に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、本業所の担当者はすばやく、ていないに対応してくれますか?</li> <li>● 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、本業所の担当者はすばやく、ていないに対応してくれますか?</li> <li>● 国園は、お庭の対応してくれますか?</li> <li>● 国園は、お庭の対応してくれますか?</li> <li>● 国園は、お庭のはについて、利用者や家様にわかりやすい説明ができていますか?</li> <li>● 国園は、気軽な仕職権事や名配と目示になる事ができていますか?</li> <li>● 国園は、知識とれた事に対して、適切と対応されてきていますか?</li> <li>● 国園は、相談された事に対して、通知と対応されていますか?</li> <li>● 国園は、相談された事に対して、通知と対応されますか?</li> <li>● 国園は、相談された事に対して、通知な対応としていますか?</li> <li>● 全議師は手発が、やうがいなど、関友を予助する方法について説明ができていますか?</li> <li>● 日間 日本の場底のといい、定期的な自己の別はできていますか?</li> <li>● 日間 日本の場底のといい、定期のな目にものが表にできていますか?</li> <li>● 日間 日本の場底のといいの対応として、通知な対応ができていますか?</li> <li>● 日間 日本の場底のといいの対応としていまがか?</li> <li>● 国園とケアマネジャーとの間で達然・調整をとる事ができていますか?</li> <li>● 国園は、加速がよりまれていると思いますか?</li> <li>● 財団のない日の鉄場に関していま物がそでいますか?</li> <li>● 財団のない日の鉄場も考え、計画的な有様や財品できていますか?</li> <li>● 財団のない日の鉄場の対としてが対応を認ができていますか?</li> <li>● 財団のない日の鉄場の対応としてがおかずできていますか?</li> <li>● 財団のない日の鉄場の対応としていまができていますか?</li> <li>● 財団のない日の鉄場の対応としていまができていますか?</li> <li>● 財団のない日の鉄場の対応としていますができていますか?</li> <li>● 財団のない日の鉄場の対応としていますができていますか?</li> <li>● 財団のない日にも、すばやよりにないていまずか?</li> <li>● 財団のない日の鉄場の対応を表に対しての不安を検討を持ずる事ができていますか?</li> <li>● 財団のない日の鉄場の対応としていますか?</li> <li>● 財団のない日の鉄場のは、対応を表に対していますができていますか?</li> <li>● 財団のない日の鉄場に対していまずか?</li> <li>● 財団のない日の鉄場のは、対応を表に対していますができていますか?</li> <li>● 財団のない日の鉄場のは、対応を表に対していますができていますか?</li> <li>● 財団のない日の鉄場のは、対応を表に対していますができていますか?</li> <li>● 財団のない日の鉄場のは、日本のよりには、すばなり、日本のよりにないますができていますか?</li> <li>● 財団のない日のまりは、日本のよりには、すばなりませいますができていますができていますができていますができていますができていますができていますができていますができない</li></ul>		※点数欄の最	高点は5点, 最	<b>最低点は1点にな</b>	ります。			果	均	果	均
●型約素や重要等可能則素が2の説明に分かりやすかったですか?  ② 2 4 3.8 3.9  ●音響を持てまつて発売する。 区後所、国民後珠保険間体連合企など)についてのかりやすくていまけに現場ができていますか。	問 1			などの説明につい	て、利用者や家	<b>尿族の立場に立った</b>	分かりやすい説明がで	2	4	4	4.2
・ 下標を付着の「年本の利益を引、区役所、国民健廃保険団体部合会など)についての説明に分かりやするいたですか? ● かなた に「利用者)や 三家県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? ● かなた に「利用者)や 三家県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記明は分別のやすったですが。  問				などの説明は分か	りやすかった。	ですか?					
● かなた (ご利用者) やご家族に関する個人情報は、"同意なし"に他人へ語さないことについての 説明と分かりでかったですか。	問 2	ていねいに説 ●苦情受付窓	明ができている ロ(事業所の村	ますか?				2	4	3.8	3.9
問4	問3	●あなた (ご	利用者)やご	家族に関する個人			さないことについての	2	4.2	4	4.2
<ul> <li>●現在利用しているサーセス内容について不満や書情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、でいるいて対応してくれますか?</li> <li>●機員は、約束の時間通りに来ますか?</li> <li>●機員は、約束の時間通りに来ますか?</li> <li>●機員の言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか?</li> <li>●機員は、気軽な利能日平台に入れていますか?</li> <li>●銀員は、気軽な利能日平台に入れていますか?</li> <li>●銀員は、気軽な利能日平台に入事ができていますか?</li> <li>●銀員は、気軽な利能日平台に入事ができていますか?</li> <li>●銀員は、気軽な利能日平台に入事ができていますか?</li> <li>同10 ○番藤町は、手洗・サラがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか?</li> <li>同110 ○番藤町は、手洗・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?</li> <li>同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?</li> <li>同13 ○看護町は、処置を手隠よくやってくれますか?</li> <li>同14 ○ク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?</li> <li>●具合が悪くなったが、適切な対応ができていますか?</li> <li>●内が助りつけ医への相談や幅台などの連絡は、よくとれていると思いますか?</li> <li>●関は、か問のない日の状態も考え、計画的な看護や助きを行り事ができていますか?</li> <li>●財ービス変更を中し出たと、業業者はすばやく、ていねいに対応する事ができていますか?</li> <li>●財ービス変更を中し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応する事ができていますか?</li> <li>●財ービス変更を中し出たと、非対のできる事ができていますか?</li> <li>●財ービス変更を中し出たと、非対のできるができていますか?</li> <li>●財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?</li> <li>●財ービスを利用することで、11 自身の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか?</li> <li>●リービスを利用することで、11 自身の健康に対しての不安が経域されましたか?</li> <li>同16 ○ の計画のない日の状態も考え、計画的な看護や助きを行う事ができていますか?</li> <li>●財ービスを利用することで、21 自身の健康に対しての不安が経域されましたか?</li> <li>同17 ○サービスを利用することで、21 自身の健康に対しての不安が経域されましたか?</li> <li>同18 ○ のようによった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?ますか?ますか?ますか?ますか?ますか?ますか?ますか?ますか?ますか?</li></ul>	問4	○サービス内	容について不	ゅい? 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	2	4.2	4.4	4.5
10		・ ●現在利用し			満や苦情を申し	出た時に、事業所	の担当者はすばやく、				
●職員は、約束の時間通りに来ますか?  □ ○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? ●財係の対状にとついて、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか? ●財係の対状にとついて、利用者や家族におかりやすい説明ができていますか? ●職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか? ●職員は、気軽な相談できる雰囲気作りをしていますか? ●職員は、相談した事に対して、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、適切な対応してもおますか? □ ○ 職員は、相談した事に対して、適切な対応してもおますか? □ ○ 者護師は、手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? □ ○ 有護師は、発配を手除よくやってくれますか? □ ○ 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? □ ○ 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? □ ○ 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? □ ○ 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? □ ○ 日本を終し、企覧を持ちなどの連絡は、よくとれていると思いますか? □ ○ 日本でいる事業をはいると思いますか? □ ○ 中一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、ていねいに対応する事ができていますか? □ ○ 中一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? □ ○ 中一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? □ □ ○ 市間のない日の状態も考え、計画的な看護や助音を行う事ができていますか? □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □	問 5	•			?			2	3 9	4.8	4.6
<ul> <li>職員の言葉づかいで態度、身だしなみはいかがですか?</li> <li>②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?</li> <li>●身体の状況について、和りやすく説明がされていますか?</li> <li>●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?</li> <li>●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?</li> <li>●職員は、相談とた事に対して、適切な対応をする事ができていますか?</li> <li>●職員は、相談とた事に対して、適切な対応をする事ができていますか?</li> <li>●職員は、相談とた事に対して、適切な対応をする事ができていますか?</li> <li>● 電調的は、相談とた事に対して、適切な対応をする事ができていますか?</li> <li>● 看護師は手洗いやうがいの徹底など、感染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?</li> <li>● 有護師は、処置を手際よくやつてくれますか?</li> <li>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?</li> <li>● 具合が悪くなった時、適切な対応をして、適切な対応ができていますか?</li> <li>● 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか?</li> <li>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?</li> <li>●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?</li> <li>団14 ○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?</li> <li>●職員とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていまけか?</li> <li>町15 ○急なサービス変更の申し出たとき、事業者はすびやく、ていねいに対応する事ができていますか?</li> <li>町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?</li> <li>●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?</li> <li>町17 ○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?</li> <li>問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの発掘結果を元にサービスの改善に取り組む事ができでいますか?を対かする。よれますか?</li> <li>町19 ○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問いて、サービスの改善に取り組む事ができていますか?を答はする事ができていますか?を含まれますか?</li> <li>町19 ○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問いて、サービスの改善に努りれて、など感じますか?</li> <li>町19 ○利用名の自立支援の考え方に基づいたサービス登供ができていますか?</li> <li>町10 の利用名の自立支援の考え方に基づいたサービス登供ができていますか?</li> <li>町10 利用名の自立支援の考え方に基づいたサービスの改善に取り組む事ができていますか?</li> <li>町10 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、サービスの改善に取り組む事ができていますか?</li> <li>町10 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、サービスの改善に取り組む事ができていますか?</li> <li>町10 利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を見られて、サービスの改善に取り組む事ができていますか?</li> <li>町10 利用されている事業がよりませばられていますか?</li> <li>町10 利用されている事業を表しますが?</li> <li>日本のよりによりますが?</li> <li>日本のよりによりますが?</li> <li>日本のよりによりますが?</li> <li>日本のよりによりますが?</li> <li>日本のよりによりますが?</li> <li>日本のよりによりによりますが?</li> <li>日本のよりによりますが?</li> <li>日本のよりによりますが?</li> <li>日本のよりによりますが?</li> <li>日本のよりによりますが?</li> <li>日本のよりによりますが?</li> <li></li></ul>		●職員は、約	]束の時間通り[	に来ますか?					0.0	1.0	7.0
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?         2 4 4.5 4.5           ●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?         ●機員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか?         2 4.2 4.6 4.7           ●職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか?         2 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?         2 4.1 4.5 4.7           問10         ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか?         2 4 4.5 4.4           ・香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?         2 4 4.6 4.7           問11         ○看護師は、処置を手際よくやってくれますか?         2 4.1 4.5 4.6           ● 異合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか?         2 4.1 4.5 4.6           問12         ○利用者や家族のその日の状況に応じて、適切な対応をさていますか?         2 4.1 4.5 4.5           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?         2 4.4 4.5 4.5           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?         2 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?         2 4.1 4.5 4.3           ● サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応する事ができていますか?         2 4.1 4.5 4.3           ● 別間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?         2 4.1 4.5 4.3           ● 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経域する事ができていますか?         3 4 4.4 4.3           ● 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           ● 利用されている事業者は、利用者やご家族からの意知就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?         3 4 4.2 4.4           ● 利用されている事業者は、利用者やご家族からの意知は果を元にサービスの改善に取り	問 6					はできていますか?		2	4.1	4.6	4.6
10   10   10   10   10   10   10   10	問 7	○身体の状況	について、利力	用者や家族にわか	りやすい説明だ			2	4	4.5	4.5
問9 ○職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか?	問8	○職員は、気	軽な相談相手	や話し相手になる	事ができている			2	4.2	4.6	4.7
<ul> <li>職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか?</li> <li>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?</li> <li>同11 ○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?</li> <li>同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?</li> <li>同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?</li> <li>同14 ○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?</li> <li>回動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?</li> <li>同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?</li> <li>団指6 ○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?</li> <li>同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?</li> <li>回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?</li> <li>同17 ○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を軽減する事ができていますか?</li> <li>同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?</li> <li>可利日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?</li> <li>同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?</li> <li>同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?</li> </ul>	問 9					できていますか?		2	11	15	17
● 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?  ● 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?  ● 看護師は、処匿を手際よくやってくれますか?  ● 別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?  同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?  ● 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?  ● 財目 16 ○ 診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?  ● 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?  同16 ○ 診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?  ● 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、で自身の健康に対しての不安が軽減されましたか?  同17 ○ サービスを利用することで、で自身の健康に対しての不安が軽減されましたか?  同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? 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?  同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?	1.4								4.1	4.5	4.7
問10	問10	○看護師は、 ますか?	手洗いやうがい	いの徹底など、感	染を予防する力	7法について説明が <sup>*</sup>	できてい	2	4	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?  ●別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?  ●別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? ●職員と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? ●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? ●職員は、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?  ●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?  ●財ービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか? 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?  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?  同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?  3 4 4.2 4.4			洗いやうがい	など、病気を予防	うする方法につい	いて、わかりやすく	教えてくれ				
<ul> <li>●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか?</li> <li>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?         <ul> <li>●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?</li> <li>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?                  <ul></ul></li></ul></li></ul>	問11	○看護の知識				いますか?		2	4	4.6	4.7
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?       2       4.4       4.5       4.5         ●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       4.3       4.5       4.5         ●職員と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?       ②       4.3       4.5       4.5         ●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       4.2       4.5       4.6         問16       ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応してくれますか?       ②       4.2       4.5       4.6         問16       ○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか?       ②       4.1       4.5       4.3         ●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       4.5       4.3         日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が軽減されましたか?       ③       4       4.4       4.3         日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?・       ④       4       4.2       4.4         ●利用されている事業者は、利用者や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       4       4.2       4.4         ●利用されている事業者は、利用者や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       3       4       4.2       4.4         ●利用されている事業者は、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?       3       3       3       9       4       1       4       4       4       4       4	問12	○利用者や家	族のその日の	<b></b> 伏況に応じて、適	切な対応ができ	きていますか?		2	4.1	4.5	4.6
<ul> <li>●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?</li> <li>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?</li> <li>●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?</li> <li>問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応してくれますか?</li> <li>●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?</li> <li>●職員は、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?</li> <li>●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?</li> <li>同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?</li> <li>●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?</li> <li>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?</li> <li>●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?</li> <li>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?</li> <li>3 4 4.2 4.4</li> <li>4.7</li> <li>4.8</li> <li>4.9</li> <li>4.1 4.2</li> <li>4.2 4.4</li> <li>4.3</li> <li>4 4.2 4.4</li> <li>4.4 4.2 4.4</li> <li>4.5 4.5</li> <li>4.6</li> <li>2 4.1 4.5 4.3</li> <li>3 4 4.4 4.3</li> <li>4 4.4 4.3</li> <li>4 4.2 4.4</li> <li>4 4.3 4.5 4.5</li> <li>4 5 4.5 4.5</li> <li>4 6 4.2 4.5</li> <li>4 7 4.2 4.4</li> <li>4 8 4.2 4.4</li> <li< td=""><td></td><td>●具合が悪く</td><td>なった時、適</td><td>切な対応をしてく</td><td>れますか?</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></li<></ul>		●具合が悪く	なった時、適	切な対応をしてく	れますか?						
<ul> <li>●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?</li> <li>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?</li> <li>●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?</li> <li>団間6 ○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?</li> <li>団間7 ○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?</li> <li>団間8 ○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?</li> <li>団間8 ○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?</li> <li>団間9 ○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?</li> <li>3 4 4.2 4.4</li> <li>4.5 4.5 4.6</li> <li>3 4 4.4 4.3</li> <li>4 4.4 4.3</li> <li>4 4.2 4.4</li> </ul>	問13						ますか?	2	4.4	4.5	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか? <ul> <li>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?</li> <li>●職員は、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?             <ul> <li>●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?</li> <li>ロ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?                     <ul> <li>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?</li> </ul>              3 4 4.4 4.3                            日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?                     3 4 4.2 4.4                             ●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?                     1 3 3 9 4 1 4 2                            日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?                     3 3 9 4 1 4 2                     3 3 9 4 1 4 2</li></ul></li></ul>	問14	○ケアマネジ	シャーとの間です	連絡・調整をとる	事ができている	ますか?		2	4.3	4.5	4.5
<ul> <li>●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?</li> <li>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?</li> <li>■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?</li> <li>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?</li> <li>動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?</li> <li>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?</li> <li>動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?</li> <li>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?</li> <li>3 3 9 4 1 4 2</li> </ul>		●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?					
<ul> <li>●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?</li> <li>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?</li> <li>●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?</li> <li>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?</li> <li>●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?</li> <li>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?</li> <li>3 4 4.4 4.3</li> <li>3 4 4.2 4.4</li> </ul>	問15				•			2	4.2	4.5	4.6
<ul> <li>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?</li> <li>■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?</li> <li>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?</li> <li>■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?</li> <li>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?</li> <li>3 4 4.4 4.3</li> <li>4 4.2 4.4</li> </ul>	問16	○訪問のない	日の状態も考え	え、計画的な看護	や助言を行う	事ができていますか	?	2	4.1	4.5	4.3
ますか?	8815						車がでキアい		_		4.0
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?  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?  3 4 4.2 4.4  3 3 9 4 1 4 2	向17	ますか?						3	4	4.4	4.3
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?  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?  3 39 41 42		●サービスを	利用すること	で、ご自身の健康	に対しての不気	<b>足が軽減されました</b>	カゝ?				
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? 3 3.9 4.1 4.2	問18	ていますか? ●利用されて	または、今後にいる事業者は、	計画をしています	カッ?			3	4	4.2	4.4
	問19	○利用者の自	立支援の考える				ますか?	3	3.9	4.1	4.2

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 <b>%</b>	上記事業所の全利用者のうち、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 <b>%</b>	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

26名の方に回答をいただきありがとうございました。全体評価に関しては、1項目「苦情窓口の説明」について3.9と低く、それ以外は4.2から4.7で、中でも親切丁寧な対応や気軽に相談できること、また手際よく処置をしてくれることについては高い評価をいただきました。自由記載欄では具合が悪くなった場合の電話対応や、臨時訪問などに対し「安心、助かっている」とコメントをいただき、私たちの大切な役割であると再確認できました。サービスを提供する上で重要なことは、安心感、信頼感があることとあり、私達も大切にしていることでした。最後に労いの言葉までいただき本当にありがとうございました。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

○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。
 ○感染症・人工呼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。○利用料金が適正なこと。

●利用料金が適正なこと。

●利用料金が週上はこと。

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。

○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。

○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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。

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  $\bigcirc$ 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。

です	有	%	順 位
		8.0	13
		1.7	11
		3.3	9
		6.6	7
		1.7	11
		8.0	13
		11.6	5
		13.2	3
		14	2
		4.1	8
		12.4	4
		9.9	6

3.3

16.5

9

1

用

者

用

者

事業	者番号 事業者名				
23605	90075 訪問看護ステーションもらいぼし				
. 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				
	0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	`			
(上段	0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。 ○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) 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。	事業	渚自己	ユー (利用	
0 7	きていない ← できている	Ē	評価	評	価
•	(1点)       (2点)       (3点)       (4点)       (5点)         不満       (1点)       (2点)       (3点)       (4点)       (5点)	自社結果	全体平均	自社結果	<b>全位</b> 军
BB 4	※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。				_
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?	• 4	4	4	4
	●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?				
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	3.9	3
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	4	4.2	4.1	4
問4	説明は分かりやすかったですか? ○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。 ***	4	4.2	4.6	4
	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?				
問 5	<ul><li>○予定の訪問時間を守る事ができていますか?</li><li>●職員は、約束の時間通りに来ますか?</li></ul>	4	3.9	4.5	4
問 6	<ul><li>○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?</li><li>●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか?</li></ul>	4	4.1	4.8	4
問7				4.0	
ii ]	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4	4.6	4
問8	<ul><li>○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか?</li><li>●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?</li></ul>	4	4.2	4.8	4
問9	<ul><li>○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?</li><li>●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか?</li></ul>	4	4.1	4.7	4
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?	4	4	4.4	4.
	●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?				
問11	<ul><li>○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?</li><li>●看護師は、処置を手際よくやってくれますか?</li></ul>	4	4	4.7	4
問12	<ul><li>○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?</li><li>●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか?</li></ul>	4	4.1	4.7	4
問13	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4.4	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?	4	4.3	4.7	4
	●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?			1	
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
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?	4	4.1	4.3	4
月日17	●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?  ○サービスを利用することで、利用者の家族の健康に対しての不安を軽減する事ができてい	-			_
¤]1 <i>(</i>	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	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	4	4	4.6	4
	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?		7	<b>⊤.</b> .∪	
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?	4	3.9	4.4	4

●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?

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 <b>%</b>	上記事業所の全利用者のうち、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 <b>%</b>	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

自己評価との差を知ることができ、今後どこに注意していくかを学んだ。

説明はしっかりしているつもりであったが患者様には、なかなか伝わっていない結果であったため説明のみでな く、絵やパンフレット等を用いる等のもっとわかりやすい工夫が必要だと思った。

今後改善していこうと思う。

#### 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。

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。 問21

○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。

○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。 ○感染症・人工呼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。

○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。

○利用料金が適正なこと。 5

●利用料金が適正なこと。

○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。

○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。

○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。

○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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。

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。

	.—
0.9	13
3.7	11
0	14
8.3	5
6.4	7
5.5	10
2.8	12
12.8	2
11	4
6.4	7
12.8	2
6.4	7

8.3

14.7

5

利

用

者

順

位

用

者%

	平成26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 (訪問看護サービス)	<b>ビヤリ</b> 不			
	者番号            事業者名				
23606	90016 名古屋市中区訪問看護ステーション				
	<b>者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について</b> 0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				
問1~2 (上B なお、	0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。 ○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) 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。 きていない ← できている		皆自己 価	ユー (利用 評(	(者)
•	(1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 不満 ← 満足 (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) ※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。	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?	4	4	4.5	4.2
問2	●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?  ○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	3.9	3.9
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	4	4.2	4.5	4.2
問4	説明は分かりやすかったですか? 〇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?	4	4.2	4.8	4.5
問5	●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?  ○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	4.6
問6	○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか? ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか?	5	4.1	4.8	4.6
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	4.7	4.5
問8	<ul><li>○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか?</li><li>●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?</li></ul>	4	4.2	4.8	4.
問9	<ul><li>○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?</li><li>●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか?</li></ul>	4	4.1	4.9	4.7
問10	○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか?	3	4	4.7	4.4
問11	●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? ○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	4.9	4.
問12	<ul><li>○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?</li><li>●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか?</li></ul>	4	4.1	4.8	4.0
問13	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	5	4.4	4.7	4.
問14	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4.3	4.8	4.
問15	● 金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	4.6
問16	○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか?	4	4.1	4.5	4.3
問17	●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?  ○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	4.3
問18	●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?  ○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	4	4.6	4.4

4 3.9 4.4 4.2

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?

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	63.8 <b>%</b>	上記事業所の全利用者のうち、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 <b>%</b>	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

契約書や重要事項の説明・苦情窓口等の説明は、理解しにくい内容のため具体的にわかりやすい言葉で説明するよう配慮していきます。サービスの内容についても自立支援の視点をもち、訪問日以外の体調にも注意を向けた対応に心がけ、利用者・ご家族様の理解内容を確認し不安の緩和を図っていきます。看護師の力量についても、誰が対応しても同じサービスが提供できるように、同行訪問や技術研修等で日々研鑽を積み安心感につながる対応をしていきます。

#### 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。

○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。
 ○感染症・人工呼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。

○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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。

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  $\bigcirc$ 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。

		位
	8.0	13
	1.6	11
	0	14
	1.6	11
	2.4	10
	4.7	8
	3.9	9
	11.8	5
	14.2	3
	5.5	7
	15	2

13.4

9.4

15.7

4

6

用

者%

用

者

順

	平成26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 (訪問看護サービス)	.結果			
事業	· 古番号 事業者名				
23606	90073 エデン訪問看護ステーション				
問1~ ます。 問1~	者自己評価とユーザー (利用者)評価の実施結果について 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 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。 そ○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)			ユーギ	#²
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。  ジャン・シャン・シャン・シャン・シャン・シャン・シャン・シャン・シャン・シャン・シ	事業者 評		(利用	(者)
•	(1点)     (2点)     (3点)     (4点)     (5点)       不満     (2点)     (3点)     (4点)     (5点)       ※点数欄の最高点は5点,最低点は1点になります。	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?	5	4	3.7	3.9
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	4.2	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?	5	4.2	4.7	4.5
問 5	<ul><li>●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?</li><li>○予定の訪問時間を守る事ができていますか?</li><li>●職員は、約束の時間通りに来ますか?</li></ul>	3	3.9	4.6	4.6
問 6	<ul><li>○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?</li><li>●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか?</li></ul>	3	4.1	4.6	4.6
問7	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	3	4	4.6	4.5
問8	<ul><li>○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか?</li><li>●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?</li></ul>	4	4.2	4.6	4.7
問 9	<ul><li>○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?</li><li>●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか?</li></ul>	4	4.1	4.7	4.7
問10	○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか?	4	4	4.4	4.4
問11	●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? ○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	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?	3	4.1	4.7	4.6
問13	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	5	4.4	4.7	4.5
問14	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	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	4.6
問16	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	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?	3	4	4.1	4.3
問18	<ul><li>●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?</li><li>○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?</li><li>●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。</li></ul>	4	4	4.1	4.4
問19	ると感じますか? ○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	3.9	3.8	4.2

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

事業所の自己評価よりもユーザー評価がよく、改善点が見つけにくい。ただ、自己評価とユーザー評価の乖離が 気になりました。その乖離は問21のサービスを利用する上で大切と思うことの5つの選択の中に3つしか当て ることが出来なかった点です。患者さんの要望に応えきれていないのではないかという点です。自社内で 患者さんへの要望調査をする必要があるかも。一度取り組んでみようかと検討中です。

#### 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。

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。

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。

- ○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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。
- 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。

1.7	10
2.7	12
0	14
6.8	7
6.8	7
8.1	4
8.1	4
6.8	7
12.2	2
6.8	7
12.2	2
8.1	4
5.4	11
14.9	1

事

用

者%

1.4 | 13

用

者

順

位

	Τ.	成20年度名百座市介護リーに入事業有目に計画・ユーリー計画の美施 (訪問看護サービス)	加木			
事業	<b></b> <b></b> <b></b> <b></b> <b></b> <b></b> <b></b> <b></b> <b></b> <b></b>	事業者名				
23607	790014	かわな訪問看護ステーション				
1. 事業	者自己評価と	ヒューザー(利用者)評価の実施結果について				
問1~ ます。		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				
問1~ (上月	·20の設問内容に 没○印が事業者	に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。 f自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価の選択肢) - って一部表現方法が異なる場合があります。	事業者評		ユー <sup>・</sup> (利用 評(	(者)
0 1	できていない (1点)	(2点) (3点) (4点) できている (5点)				
•	不満 ←— (1点)		自社結果	全体平	自社結果	全体平均
	※点数欄の最	高点は5点,最低点は1点になります。	果	均	果	均
問1	○契約書や重 きていますか	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 2	4	4	4.2	4.2
		を重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか?				
問2	ていねいに訪	日 (事業所の相談窓口、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	4	4	4.1	3.9
問3	<ul><li>あなた(こ</li></ul>	家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか? ご利用者) やご家族に関する個人情報は、"同意なし"に他人へ話さないことについての	4	4.2	4.2	4.2
問4	説明は分かり	)やすかったですか? 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	3	4.2	4.7	4.5
	<ul><li>現在利用し</li></ul>	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、 対応してくれますか?		l		
問 5		引いしてくれようか? 引時間を守る事ができていますか?	3	3.9	4.3	4.6
	●職員は、糸	的束の時間通りに来ますか <b>?</b>				
問 6		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? 葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか?	3	4.1	4.6	4.6
問7		兄について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか? 兄について、わかりやすく説明がされていますか?	4	4	4.4	4.5
問8		気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか? 気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?	4	4.2	4.7	4.7
問 9		目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? 目談した事に対して、適切に対応してくれますか?	4	4.1	4.7	4.7
問10	○看護師は、	手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができてい	3	4	4.3	4.4
	ますか? ●看護師は					
問11		畿や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか? 処置を手際よくやってくれますか?	3	4	4.8	4.7
問12	○利用者や家	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?	4	4.1	4.6	4.6
	●具合が悪く	くなった時、適切な対応をしてくれますか?			•	
問13		L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? ナ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	4.4	4.6	4.5
問14	○ケアマネシ	ジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか?	4	4.3	4.4	4.5
		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?		-		
問15		ご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? E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	4.6
問16		N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?	4	4.1	4	4.3
問17		防問のない日に気をつけることなどの助言をくれますか? と利用することで、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	2	Л	10	4.2
l∺î∓í	ますか?	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	4.3
DP -						
問18	ていますか?	平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?または、今後計画をしていますか? 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まか?	3	4	4.3	4.4
問19	○利用者の自	9 か-: 目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? 5 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	3.9	4.2	4.2

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 <b>%</b>	上記事業所の全利用者のうち、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。

ユーザー評価を通して、毎年たくさんの貴重なご意見を頂きありがとうございます。

私どもかわな訪問看護ステーションの目的は、「一人ひとりを大切に、いきいきとしたその人らしい生活をめざ し、安心してご自宅で日常生活が送れますよう、きめ細やかな看護サービスを提供いたします」としています。 今後超少子化・高齢化社会になるに伴い、在宅療養は必要不可欠とされています。これからもご家族様含め ご満足いただきますよう他職種連携を図りながら、よりいっそう努めて参ります。

#### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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。

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。
	ben to the local deliation of the state of t

	●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。
0	○担果のたアーラジャートし八台事権がしれていること

- 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。
- ○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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。
- 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。

者	自 %	有順位
	2.3	13
	4.7	7
	8.0	14
	4.7	7

用

利

用

3.1	11
3.9	9
5.4	6

7.8	ດ
13.2	4
3 1	11



14	2
3.9	9

<b>■</b>  19.4 <mark>1</mark>	10	) 4 1
-------------------------------	----	-------

	平成26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 (訪問看護サービス)	.結果			
事業	者番号    事業者名				
23607	90022 名古屋市昭和区訪問看護ステーション				
問1~2 ます。 問1~2 (上段	<b>皆自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について</b> 0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  0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。 ○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) 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。	事業者		ユー <sup>・</sup> (利用	(者)
0 7	きていない $\leftarrow$ できている (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 不満 $\leftarrow$ (2点) (3点) (4点) (5点) 満足 (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) ※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。	評 自 社結果	価 全体平均	評( 自社結果	西 全体平均
問1	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	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	3.4	3.9
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	4.2	3.7	4.2
問 4	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4.2	4.8	4.5
問5	<ul><li>○予定の訪問時間を守る事ができていますか?</li><li>●職員は、約束の時間通りに来ますか?</li></ul>	5	3.9	4.9	4.6
問6	<ul><li>○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?</li><li>●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか?</li></ul>	5	4.1	4.8	4.6
問7	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li><li>○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか?</li></ul>	5	4	4.7	4.5
	●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?	5	4.2	4.8	4.7
問 9	<ul><li>○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?</li><li>●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか?</li><li>○看護師は、手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</li></ul>	5	4.1	4.8	4.7
	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	4.7	4.4
	<ul><li>○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?</li><li>●看護師は、処置を手際よくやってくれますか?</li></ul>	5	4	4.8	4.7
問12	<ul><li>○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?</li><li>●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか?</li></ul>	5	4.1	4.8	4.6
問13	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	5	4.4	4.6	4.5
問14	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	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	4.8	4.6
問16	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	5	4.1	4.2	4.3
問17	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	5	4	4.3	4.3
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む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	4	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	3.9	4.2	4.2

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	22.7 <b>%</b>	上記事業所の全利用者のうち、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 <b>%</b>	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

今回の評価結果から、苦情受付窓口の説明や個人情報の取り扱いについて、十分にお伝えできていないことがわ かりました。初回契約時だけではなく、定期的に説明する時間を取るなど検討していきます。

また、訪問の移動時間については余裕をもった設定をし、利用者様にご心配をおかけしないよう気をつけます。 今後も地域に密着して、各病院、主治医、ケアマネジャーや各事業者との連携を強化し、24時間対応行い、 利用者様に最期まで在宅で安心して療養生活が送っていただけるよう、スタッフ一同努めてまいります。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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。

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。 問21

○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	○利田料をが適正わこと

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。

○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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。

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。

1.8	12
2.7	11
0	14
7.3	6
6.4	9
0.9	13
10	4
10.9	3
7.3	6
6.4	9
12.7	2
10	4
7.3	6
16.4	1

事

闬

者%

利

用

者

順

位

	平成26年度名百屋市介護サービス事業者自己評価・ユーサー評価の実施 (訪問看護サービス)				
	者番号    事業者名				
23607	90030 昭和八事訪問看護ステーション				
問1~ ます。 問1~ (上兵	者自己評価とユーザー (利用者)評価の実施結果について ②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 ③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。 ○○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) 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。	事業	皆自己	ユー <sup>-</sup> (利用	
	*きていない		価 全体平均	自社結果	
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	3.7	3.9
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	4.2	4.1	4.2
問4	<ul><li>○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?</li><li>●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、</li></ul>	4	4.2	4.4	4.5
問 5	ていねいに対応してくれますか? ○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	4.6
問 6	<ul><li>○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?</li><li>●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか?</li></ul>	5	4.1	4.5	4.6
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	4.5	4.5
問8	<ul><li>○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか?</li><li>●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?</li></ul>	5	4.2	4.6	4.7
問 9	<ul><li>○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?</li><li>●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか?</li></ul>	4	4.1	4.6	4.7
問10	<ul><li>○看護師は、手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?</li><li>●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</li></ul>	4	4	4.3	4.4
問11	ますか? ○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	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	4.6	4.6
問13	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	5	4.4	4.5	4.5
問14	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	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?	4	4.2	4.6	4.6
問16	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	5	4.1	4.2	4.3
問17	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4	4.2	4.3
問18	<ul><li>○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?</li><li>●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</li></ul>	5	4	4.3	4.4
問19	ると感じますか? ○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	3.9	4.2	4.2

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	47.6 <b>%</b>	上記事業所の全利用者のうち、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 <b>%</b>	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

本年度もユーザー評価に参加させて頂き有難うございました。日頃は業務に追われており、なかなか振り返りの 機会が設けられないためこのような機会は有り難く管理者及びスタッフ間で結果について話し合う機会ができま した。毎年参加させて頂き話し合いを重ねた成果があったためか本年度も喜ばしいお言葉を頂きました。しかし ながら当事業所では説明したつもりでも、ご利用者様は説明を十分に受けていない等といったご意見も頂いてい りため改めて説明の難しさを感じました。今後も現状に満足せず、日々、精進して参りたいと思います。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

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。 問21

○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。 ○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。 ○利用料金が適正なこと。 5 ●利用料金が適正なこと。

○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。

○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。

○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。

○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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。

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。

	位
2.1	12
2.1	12
0	14
7.3	7
4.2	9
5.2	8
12.5	3
10.4	5
13.5	1
3.1	11

用

者%

用

者

順

13.5	1
3.1	11
12.5	3
·	

-	0
9.4	6
4.2	9

<b>■</b>  13.5   1	5 1	13.5	
--------------------	-----	------	--

		/X = 0   /X			サービス)	一サー評価の美施	244 X			
	美者番号 1000.40				事業者名					
23607	90048	変5	印県看護協会国	立訪問看護ス	テーションたかつ	<b>Σ</b>				
1. 事業	者自己評価。	ヒューザー(	利用者)評価の	D実施結果につ	いて					
問1~! ます。	20の設問内容	は、いずれも上	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				
問1~: (上月	♥○印が事業者	「自己評価、下」	R肢は、基本的に 段●印がユーザー 方法が異なる場合	- (利用者)評価	す。 の選択肢)		事業者評		ユー (利用 評/	(者)
0 7	できていない (1点)	(2点)	(3点)	(4点)	できている (5点)					
•	不満 ← (1点)	(2点)	(3点)	(4点)	→ 満足 (5点)		自社結果	全体平	自社結	全体平均
	※点数欄の最	高点は5点, 占	最低点は1点にな	:ります。			果	均	果	均
問1	<ul><li>○契約書や重きていますが</li></ul>		などの説明につい	いて、利用者や家	を族の立場に立った分7	かりやすい説明がで	5	4	4.2	4.2
			などの説明は分れ							
問 2	ていねいに説	説明ができてい 『口(事業所の》	ますか?		団体連合会など)に~ 団体連合会など)に~		5	4	4	3.9
問3	●あなた (ご	· 利用者) やご	家族に関する個月		はできていますか? ばなし"に他人へ話さ <sup>り</sup>	ないことについての	5	4.2	4.1	4.2
問4	説明は分かり ○サービスト か?	) やすかったで 内容について不	ずか? 満や苦情の申しと	出があった場合、	すばやく、ていねいり	に対応できています	5	4.2	4.5	4.5
		しているサービ 対応してくれま		不満や苦情を申し	出た時に、事業所の打	担当者はすばやく、				
問5			ができていますな	),?			5	3.9	4.7	4.6
		的束の時間通り								
問 6			[しなみについての ]、身だしなみはい		tできていますか?		5	4.1	4.7	4.6
問 7			用者や家族にわれ  かりやすく説明を		ゞできていますか? ^?		4	4	4.6	4.5
問8			や話し相手になるる雰囲気作りを	-	ミすか?		4	4.2	4.7	4.7
問 9	- 17.5		対して、適切な して、適切に対応				4	4.1	4.8	4.7
問10	<ul><li>○看護師は、</li><li>ますか?</li></ul>	手洗いやうが	いの徹底など、愿	感染を予防する力	法について説明ができ	きてい	4	4	4.5	4.4
		手洗いやうがい	など、病気を予防	坊する方法につい	いて、わかりやすく教	えてくれ				
問11	○看護の知言		て、定期的な自己 :くやってくれまっ		いますか?		5	4	4.8	4.7
問12			状況に応じて、道		さていますか?		4	4.1	4.7	4.6
	●具合が悪・	くなった時、適	i切な対応をして、	くれますか?						
問13					各する事ができていま <sup>、</sup> いると思いますか?	すか?	5	4.4	4.6	4.5
問14	○ケアマネ:	ジャーとの間で	連絡・調整をとる	る事ができていま	ミすか?		5	4.3	4.7	4.5
	●職員とケブ	アマネジャーと	の間で連絡・調整	整がとれていると	:思いますか?				ı	ı
問15					r応する事ができている いに対応してくれます		5	4.2	4.7	4.6
問16			:え、計画的な看記: :気をつけること/		事ができていますか? 1ますか?		4	4.1	4.4	4.3
問17	○サービス? ますか?	を利用すること	で、利用者や家族	<b>疾の健康に対して</b>	ての不安を軽減する事	ができてい	4	4	4.4	4.3
	= - /	を利用すること	で、ご自身の健康	<b>東に対しての不</b> 多	<b>デが軽減されましたか</b>	?		<u>I</u>	<u>I</u>	<u>I</u>
問18	ていますか <sup>®</sup> ●利用され <sup>®</sup>	?または、今後 ている事業者は	計画をしていまっ	すか?	と元にサービスの改善( 見く聞いて、サービス		4	4	4.3	4.4
問19		目立支援の考え	方に基づいたサー				4	3.9	4.1	4.2
	●事業者から	ら自立支援の考	え方に基づいたけ	ナービスの提供を	受けていると感じます	すか?		5.5	r. 1	1.4

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	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数を表します。
利用者の参加率	63. 2 <b>%</b>	上記事業所の全利用者のうち、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	54	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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 <b>%</b>	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

書類の説明が分かりづらいことや、担当看護師が変わる場合の引き継ぎ方法や、看護師の指導の仕方についての ご意見を頂きました。今回の結果について、まず個人で考えた後に全員でサービス改善に向け、改善策を出しま した。ご利用者様、ご家族様の立場に立ち考えることなど、各個人の看護の振り返りにもなりました。 ご利用者様、ご家族様が当訪問看護ステーションを利用して良かったと思える看護ができるよう、これからも 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、評価項目の間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。

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。

	の項目のうち、訪問有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。 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。

	●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。
1 0	○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。
	● 看護師の言葉べかいや能度 - 身だしたみが上く数合されていて気塩た上いこと

- ●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て気持ちよいこと。
- 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。

0.1	
3.1	11
1.3	14
8.3	5
2.2	13
5.7	8
4.8	10
12.7	3
13.2	1
8.3	5
11	4
7.5	7
5.7	8
13.2	1

用

3.1 11

用 者

順 位

	平成26年度名百屋市介護サービス事業者自己評価・ユーサー評価の実 (訪問看護サービス)	他桁朱			
事業	<b>等者番号</b> 事業者名				
23608	90012 訪問看護ステーション サルビア				
問1~ ます。 問1~ (上月	者自己評価とユーザー (利用者)評価の実施結果について 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 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。 と○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) 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。		皆自己	ユー <sup>-</sup> (利用	
	ごきていない ← できている		価	評化	西
•	(1点)       (2点)       (3点)       (4点)       (5点)         不満 (1点)       (2点)       (3点)       (4点)       満足 (5点)         ※点数欄の最高点は5点,最低点は1点になります。	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?	3	4	3.6	3.9
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 新聞けないなりなった。	3	4.2	4.1	4.2
問4	説明は分かりやすかったですか? ○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?	3	4.2	4.7	4.5
	<ul><li>●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?</li></ul>				
問 5	<ul><li>○予定の訪問時間を守る事ができていますか?</li><li>●職員は、約束の時間通りに来ますか?</li></ul>	3	3.9	4.6	4.6
問 6	<ul><li>○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?</li><li>●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか?</li></ul>	3	4.1	4.6	4.6
問 7	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	3	4	4.3	4.5
問8	<ul><li>○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか?</li><li>●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?</li></ul>	3	4.2	4.6	4.7
問 9	<ul><li>○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?</li><li>●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか?</li></ul>	3	4.1	4.6	4.7
問10	○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか?	3	4	4.3	4.4
問11	<ul><li>●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?</li><li>○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?</li><li>●看護師は、処置を手際よくやってくれますか?</li></ul>	3	4	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?	3	4.1	4.5	4.6
問13	●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか?  ○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	4.4	4.6	4.5
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?	3	4.3	4.7	4.5
問15	<ul><li>●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?</li><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	3	4.2	4.7	4.6
問16	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	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?	3	4	4.3	4.3
	●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?				,
問18	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	3	4	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	3.9	4.2	4.2

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	41.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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 <b>%</b>	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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

3

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。

OTによるリハビリを含む訪問看護に対してのご意見に、良い評価を頂き感謝致します。

特に、かかりつけ医、医療機関、担当ケアマネとの連携調整に高評価であり、看護師への信頼や安心、ケア対応 に評価を受けたことにほっとしております。契約時や苦情に関する説明が足りないご指摘には大きな反省材料と して皆様に満足頂ける様努めて参ります

### 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。

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。 問21

○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。

○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。 ○感染症・人工呼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。 ○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。 ○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。 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。 ○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。 ○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。 ○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。

○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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。

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。

	位
3.2	12
2.4	13
2.4	13
5.6	8
5.6	8
4.8	10
9.6	4
12	3
13.6	1

用

者%

用

者

順

13.6	1
4.8	10
7.2	7
8	5

	8	5
	8	5
	4	

**1**2.8 2

<del>- </del>	平成26年度名百屋市介護サービス事業者自己評価・ユーサー評価の実施 (訪問看護サービス)	3 MI / A			
	諸番号 事業者名 90020 名古屋市瑞穂区訪問看護ステーション				
23000	90020 石口座市瑞徳区訪问有護スケーション				
問1~ ます。 問1~ (上月	者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について 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 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。 30の設計を実者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価の選択肢) 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。	事業	皆自己	ユー` (利用	
•	できていない ← できている (1点) (2点) (3点) (4点) できている (1点) (5点) 不満 ← 満足 (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) ※点数欄の最高点は5点,最低点は1点になります。	評 自社結果	価 全体平均	評( 自社結果	面 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	4	3.9
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	4.2	4.5	4.2
問4	〇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?	4	4.2	4.9	4.5
問 5	●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? ○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	4.6
問6	<ul><li>○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?</li><li>●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか?</li></ul>	4	4.1	4.8	4.6
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	4.8	4.5
問8	<ul><li>○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか?</li><li>●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?</li></ul>	5	4.2	4.9	4.7
問 9	<ul><li>○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?</li><li>●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか?</li></ul>	4	4.1	4.9	4.7
問10	○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか?	4	4	4.7	4.4
問11	●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? ○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	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?	4	4.1	4.8	4.6
	●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか?		1	<u> </u>	
問13	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	5	4.4	4.7	4.5
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?	4	4.3	4.7	4.5
問15	●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?  ○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	4.6
問16	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4.1	4.7	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?	4	4	4.5	4.3
	●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?				
問18	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4	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?	3	3.9	4.7	4.2

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	46.2 <b>%</b>	上記事業所の全利用者のうち、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 <b>%</b>	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

#### 3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価結果を踏まえ、契約書や重要事項説明書はゆっくりと丁寧に説明するとともに、苦情受付窓口についても分かりやすく説明していきます。また、かかりつけ医への相談や報告は自己評価より低かった為これからも一層、強化し安心感・信頼感の持てるステーションを目指して地域で積極的に連携を図っていきたいと思います。訪問のない日に気をつけることをしっかりと説明し、利用者様家族様の療養生活の不安が出来るだけ軽減できるよう、スタッフ一同心がけていきます。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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。

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。

○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。

●事業所・医療機関の知名度が高いこと。

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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。

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  $\bigcirc$ 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。

0.9	13
0.9	13
1.9	12
3.8	8
3.8	8
3.8	8
3.8	8
8.5	6
10.4	4
9.4	5
13.2	3
6.6	7
14.2	2
18.9	1

利

用

者

順

位

用

者%

	・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・				
	事業者名				
23608	90046 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1~2 ます。	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	`			
問1~2 (上段	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。 ÷○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) 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。		者自己 :価	ユー (利用 評(	(者)
0 7	*きていない ←				_
•	不満 ← 満足 (1点) (2点) (3点) (4点) (5点)	自社結	全体平	自社結	全体平均
	※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。	結果	均	結果	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て	4	4	3.8	4.2
	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?				
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	4	4	3.4	3.9
	りやすかったですか?				I
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	4	4.2	4	4.2
問4	説明は分かりやすかったですか? ○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		4.2	4.8	4.5
	か?		7.2	1.0	1.0
	●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?				
問 5	<ul><li>○予定の訪問時間を守る事ができていますか?</li><li>●職員は、約束の時間通りに来ますか?</li></ul>	4	3.9	4.7	4.6
問 6	●職員は、粉末の時間通りに来よりか: ○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?				4.0
[ii] <b>(</b> )	●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか?	4	4.1	5	4.6
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	4.5	4.5
問8	<ul><li>○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか?</li><li>●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?</li></ul>	4	4.2	5	4.7
問9	<ul><li>○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?</li><li>●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか?</li></ul>	4	4.1	4.8	4.7
問10	○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができてい ますか?	5	4	4.4	4.4
	●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			l	
問11	ますか? ○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	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?	4	4.1	4.8	4.6
	●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか?				
問13	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	5	4.4	4.5	4.5
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?	5	4.3	4.7	4.5
	●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?				
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	4.6
問16	○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか?	5	4.1	4.2	4.3
問17	<ul><li>●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?</li><li>○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</li></ul>			4.0	4.0
lm111	ますか?	4	4	4.8	4.3
	●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?				
問18	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	5	4	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?	4	3.9	4.3	4.2
	●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?	Т	5.5	ਾ.∪	٦.۷

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	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	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	40 <b>9</b>	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

各スタッフの高い技術習得につながる研修の機会を確保し、専門職として成長する職場環境の整備を よりすすめてまいります。自宅での生活をより安心で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。

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。 問21

○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。

○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。 ○感染症・人工呼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。

○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。

○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。

○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。

●事業所・医療機関の知名度が高いこと。

○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。

○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。

○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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。

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。

です	業者	用者 %	用者順位
		0	12
		3.7	9
		0	12
		14.8	1
		0	12
		3.7	9
		11.1	3
		7.4	7
		11.1	3
		3.7	9
		11.1	3
		11.1	3
		7.4	7

14.8

利

用

用

	平成26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 (訪問看護サービス)	結果			
事業	者番号    事業者名				
23608	90129 訪問看護ステーション 空				
問1~ ます。 問1~ (上月	者自己評価とユーザー (利用者) 評価の実施結果について 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 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。 ○○の設理を支援者自己評価、下段●印がエーザー (利用者) 評価の選択肢)	<del>-1-</del> 24/c +1	<b>,</b>	<b>1</b> -4	
	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 ←	事業者評		(利用 評(	
•	(1点)       (2点)       (3点)       (4点)       (5点)         不満 (1点)       (2点)       (3点)       (4点)       (5点)         ※点数欄の最高点は5点,最低点は1点になります。	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	4.2	3.9
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	4.2	4.1	4.2
問4	の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?	5	4.2	4.6	4.5
問 5	<ul><li>●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?</li><li>○予定の訪問時間を守る事ができていますか?</li><li>●職員は、約束の時間通りに来ますか?</li></ul>	4	3.9	4.6	4.6
問 6	<ul><li>○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?</li><li>●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか?</li></ul>	5	4.1	4.8	4.6
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	4.8	4.5
問8	<ul><li>○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか?</li><li>●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?</li></ul>	5	4.2	4.8	4.7
問 9	<ul><li>○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?</li><li>●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか?</li></ul>	5	4.1	4.6	4.7
問10	○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか?	5	4	4.5	4.4
問11	●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? ○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	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	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	5	4.4	4.9	4.5
問14	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	5	4.3	4.7	4.5
問15	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	5	4.2	4.8	4.6
問16	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	5	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?	5	4	4.7	4.3
問18	<ul><li>●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?</li><li>○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?</li><li>●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</li></ul>	5	4	4.6	4.4
問19	ると感じますか? ○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	3.9	4.4	4.2

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	60 <b>%</b>	上記事業所の全利用者のうち、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。

- ・前の利用者様の訪問の状況によって、次の利用者様の訪問時間にズレが生じることがあるため、なるべくその 差を埋められるように努力したいです。
- ・契約時に書類の説明が多いため、なかなか記憶に残らないことがあるため、重要なことは繰り返し説明をして いくように心がけたいです。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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。

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。 問21

○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

	の項目のプラ、前向有護ケーと人を利用する工と(または事業所を選ぶ工で)人切と応りことは何です 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。

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。

○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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。

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。

0	14
1.7	10
1.7	10
3.4	9
1.7	10
1.7	10
6.8	7
11.9	4
13.6	2

用

者%

用

者

順

位

5.1

8

16.9

	平成26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 (訪問看護サービス)	話果			
事業	<b>**                                   </b>				
23609	90028 名古屋市熱田区訪問看護ステーション				
問1~ ます。 問1~ (上月	者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について 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 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。 8○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) 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。	事業	皆自己	ユー <sup>-</sup> (利用	
	ごきていない ←───────────────────────────────────		価	評価	
•	(1点)     (2点)     (3点)     (4点)     (5点)       不満     (2点)     (3点)     (4点)     (5点)       ※点数欄の最高点は5点,最低点は1点になります。	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	4.2	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	4.2	3.9
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	4.2	4.4	4.2
問4	〇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?	4	4.2	4.6	4.5
問 5	<ul><li>●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?</li><li>○予定の訪問時間を守る事ができていますか?</li><li>●職員は、約束の時間通りに来ますか?</li></ul>	4	3.9	4.6	4.6
問6	<ul><li>○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?</li><li>●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか?</li></ul>	4	4.1	4.6	4.6
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	4.5	4.5
問8	<ul><li>○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか?</li><li>●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?</li></ul>	3	4.2	4.7	4.7
問 9	<ul><li>○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?</li><li>●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか?</li></ul>	4	4.1	4.7	4.7
問10	<ul><li>○看護師は、手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?</li><li>●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</li></ul>	3	4	4.4	4.4
問11	●看護師は、処置を手際よくやってくれますか?	3	4	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	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	3	4.4	4.5	4.5
問14	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	3	4.3	4.4	4.5
問15	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	3	4.2	4.6	4.6
問16	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	3	4.1	4.4	4.3
問17	<ul><li>○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?</li></ul>	3	4	4.5	4.3
	●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?				
問18	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	3	4	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	3.9	4.3	4.2

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	61.2 <b>%</b>	上記事業所の全利用者のうち、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 <b>%</b>	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

ご利用者様・ご家族にとって安心して信頼できる訪問看護サービスの提供に努めます。そのために苦情の相談窓口や個人情報保護についてわかりやすく説明するとともに、サービス提供にあたっては主治医・ケアマネージャーへの報告・連絡・相談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に努力していきます。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理解しやすい説明・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。

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	ς,	わか	りやす	-<	説明	して	くれる	こと。	
5	○利用料金が適う	Fたこと.									

●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。

3 ○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。

○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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。

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  $\bigcirc$ 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。

	位
8.0	12
2.3	9
0	13
3.9	6
0	13
1.6	10
3.9	6
17.1	3
14.7	4
1.6	10

18.6

3.9

10.9

20.9

2

6

5

用

者%

用

者

順

-t- 11	平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーサー評価の実施 (訪問看護サービス)	·····································			
	90000				
23010	90026 名古屋市中川区訪問看護ステーション				
問1~ ます。 問1~ (上兵	者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について 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 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。 な○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) 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。	事業者		ユー (利用	(者)
•	できていない ← できている (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 不満 ← 満足 (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) ※点数欄の最高点は5点,最低点は1点になります。	評 自社結果	価 全体平均	評価 自社結果	至 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	3.8	4.2
問 2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか? ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか?	5	4	3.7	3.9
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	4.2	3.7	4.2
問 4	<ul><li>○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?</li><li>●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、</li></ul>	5	4.2	4.2	4.5
問 5	ていねいに対応してくれますか? ○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	4.6
問6	<ul><li>○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?</li><li>●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか?</li></ul>	5	4.1	4.4	4.6
問 7	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	5	4	4.2	4.5
問8	<ul><li>○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか?</li><li>●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?</li></ul>	5	4.2	4.1	4.7
問9	<ul><li>○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?</li><li>●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか?</li></ul>	5	4.1	4.5	4.7
問10	<ul><li>○看護師は、手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?</li><li>●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</li></ul>	5	4	4.2	4.4
問11	・	5	4	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?	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	4.4	3.8	4.5
問14	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	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	4.4	4.6
問16	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	5	4.1	4.3	4.3
問17	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	5	4	4.1	4.3
問18	<ul><li>○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?</li><li>●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</li></ul>	4	4	3.6	4.4
問19	ると感じますか? ○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	3.9	3.7	4.2

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

### 3. 事業者のコメント

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

契約時の、重要事項の説明や苦情受付窓口の説明についての評価が低かったことで、利用者様やご家族により一 層ご理解して頂けるように丁寧に説明させて頂きます。

身体の状況を分かりやすく説明し、体調不良時適切に対応し、必要時主治医と連携が図れるように致します。 利用者様やご家族様にも気軽に相談できる雰囲気作りをし、助言させて頂きます。

主治医や退院調整室、他職種との連携を図り、地域の皆様に信頼されるような訪問看護ステーションになるよう 努力してまいります。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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。

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。 問21

○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

	11,70	取入 5~2選択いたださ、 二記入願いより。
	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	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	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。
	_	○利田昭 久 珍女子 とうし

	●契約やサ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。 ○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。

○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。 ○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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。

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。

です	業者	用者%	用者 順 位
		0	14
		1.5	13
		6.2	7
		7.7	5
		4.6	10
		6.2	7
		3.1	12
		9.2	3
		4.6	10
		6.2	7
		15.4	2
		9.2	3
		7.7	5

18.5

用

用

	Т		1 日 /主 11 기 成 /		★1日 LHⅢ 隻サービス)	・ユーザー評価の美力	心心不			
事業	<b></b>				事業者名					
23610	90059	訪問	看護ステーシ	ョンまつか	いげ					
1. 事業	者自己評価。	とユーザー(和	利用者) 評価の	実施結果につ	ついて					
問1~ ます。		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				
問1~ (上E	20の設問内容 ♥○印が事業者	6自己評価、下段	肢は、基本的に下 と●印がユーザー テ法が異なる場合ス	(利用者) 評価	す。 町の選択肢)		事業者評		ユー <sup>・</sup> (利用	(者)
0 7	できていない (1点)	← (2点)	(3点)	(4点)	できている (5点)				評価	
•	不満 ←— (1点)	(2点)	(3点)	(4点)	→ 満足 (5点)		自社結果	全体平	自社結	全体平均
	※点数欄の最	最高点は5点,最	<b>&amp;</b> 低点は1点になり	ります。			果	均	巣	均
問 1	○契約書や きています?		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	4	4	4.4	4.2
			などの説明は分か	りやすかった	ですか?					
問 2	ていねいに記	说明ができていま 窓口(事業所の村	<b>きすか?</b>			ど) について分かりやすく ど) についての説明は分か	3	4	3.7	3.9
問3	●あなた(こ)	ご利用者) やご家	人情報の取り扱い 家族に関する個人			か? 〜話さないことについての	5	4.2	4.5	4.2
問4	説明は分かり ○サービスト か?	りやすかったです 内容について不満	たか? 満や苦情の申し出	があった場合	、すばやく、てい	ハねいに対応できています	5	4.2	4.3	4.5
		しているサービス 対応してくれます		満や苦情を申	し出た時に、事	業所の担当者はすばやく、				
問5		問時間を守る事だ 約束の時間通りに	ができていますか こ来ますか?	?			3	3.9	4.5	4.6
問6			しなみについての、		はできています	ሳ•?	5	4.1	4.6	4.6
問 7	○身体の状況	兄について、利月	身だしなみはい。 用者や家族にわか かりやすく説明が	りやすい説明		₫·?	4	4	4.5	4.5
問8	○職員は、気	気軽な相談相手や	たり、り、いめか や話し相手になる。 る雰囲気作りをし	事ができてい			5	4.2	4.5	4.7
問 9	○職員は、	相談された事に対	対して、適切な対	応をする事が		?	5	4.1	4.4	4.7
問10			して、適切に対応 いの徹底など、感			月ができてい	5	4	4.1	4.4
	●看護師は	手洗いやうがいた	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				
問11			て、定期的な自己 くやってくれます		いますか?		3	4	4.5	4.7
問12		•	犬況に応じて、適 切な対応をしてく		きていますか?		4	4.1	4.5	4.6
				,,						
問13			時は速やかにかか 報告などの連絡は				5	4.4	4.4	4.5
問14	,		車絡・調整をとる				5	4.3	4.5	4.5
8815			の間で連絡・調整			t-アハナーム O				
同15			出にも、すばやく、 こき、事業者はすり				4	4.2	4.4	4.6
問16			え、計画的な看護・ 気をつけることな		-	すか?	5	4.1	4.2	4.3
問17						する事ができてい	4	4	4.1	4.3
	= - /	を利用すること	で、ご自身の健康	に対しての不	安が軽減されま	したか?		1	1	
問18	ていますか	?または、今後記 ている事業者は、	計画をしています	か?		の改善に取り組む事ができ ービスの改善に努めてい	4	4	4.1	4.4
問19	○利用者の目	自立支援の考えた	ちに基づいたサート え方に基づいたサー			感じますか?	4	3.9	3.6	4.2

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	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	76.9 <b>%</b>	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	75 <b>%</b>	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

#### 3. 事業者のコメント

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

全体的に、利用者の方や、ご家族からは高い評価をしていただきました。その中でも、制度的な説明が利用 者の方にはわかりづらく一度説明しただけでは理解できていなかったと思われます。今後は、再度確認の意味 でも理解できたか説明をしていこうかと思います。サービス提供の中で、利用者さんから求められることは、 医師だけでなく、関わるサービス事業者との「連携」が十分とれていることだとわかりました。これからも 安心して訪問看護がうけられるよう、努力していきたいと思います。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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。

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。 問21

○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。

○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。

○感染症・人工呼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。

○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。

○利用料金が適正なこと。

●利用料金が適正なこと。

○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。

○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。

○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。

○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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。

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。

手 事 者 者	i 有 者
------------------	----------

11 1.4 2.9 9 0 13

9 2.9

5.7 7 8.6 6

5.7 7

12.9 3

11.4 5 0 13

2 15.7

12.9 3

1.4 11

18.6 1

(訪問看護サービス)

<u></u>	(初向有護り一と人)
事業者番号	事業者名
2361090133	グリーナリー訪問看護ステーション
1 事業者自己証価	・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・

23610	90133	グリー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1~2 ます。	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				
問1~2 (上段	と〇印が事業者	に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。 皆自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価の選択肢) よって一部表現方法が異なる場合があります。	事業者評		ユー (利用 評(	者)
0 7	ごきていない (1点)	(2点) (3点) (4点) (5点)				
•	不満 ← (1点)	(2点) (3点) (4点) 満足 (5点)	自社結果	全体平均	自社結果	全体平:
	※点数欄の晶	最高点は5点、最低点は1点になります。		均		均
問1	きています	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か? 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	3.7	4.2
問 2	○苦情受付約	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	4	4	3.8	3.9
		発明ができていますか? 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 たですか?	<u> </u>	7	0.0	0.0
問3		家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか? ご利用者)やご家族に関する個人情報は、"同意なし"に他人へ話さないことについての	4	4.2	3.8	4.2
問4	説明は分かり	りやすかったですか? りやすかったですか? 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	4	4.2	4.5	4.5
	●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、 対応してくれますか?				
問5		問時間を守る事ができていますか? 約束の時間通りに来ますか?	4	3.9	4.2	4.6
問 6	○言葉づかり	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?	4	4.1	4.6	4.6
		葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか?				
問 7		児について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか? 況について、わかりやすく説明がされていますか?	4	4	4.4	4.5
問8		気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか? 気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?	4	4.2	4.5	4.7
問 9		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? 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	4.7
問10		手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	3	4	4.4	4.4
	●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				
問11		識や技術について、定期的な自己研鑽はできていますか? 、処置を手際よくやってくれますか?	4	4	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?	4	4.1	4.5	4.6
	●具合が悪	くなった時、適切な対応をしてくれますか?				
問13		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? 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	4.4	4.4	4.5
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?	4	4.3	4.6	4.5
	- ,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,	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?				
問15		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? 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	4.6
問16		ハ日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか?	4	4.1	3.9	4.3
問17		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? 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	4	4	4.3	4.3
. • • •	ますか?	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?	7	7	7.0	۷.5
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	4	4	4.1	4.4
•	ていますか ●利用され	?または、今後計画をしていますか? 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	4	4	4.1	4.4
BB10	ると感じま	すか?				

3.9 3.8 4.2

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?

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	87.9 <b>%</b>	上記事業所の全利用者のうち、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 <b>%</b>	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見をありがとうございました。訪問時間が、まちまちとのご意見がありましたので、スタッフ一同 対応に注意していきます。御利用者様、ご家族様が安心して在宅生活を継続するうえで、ケアマネージャーや 各サービスとの連携はとても大切だと再認識しました。今以上の連携を心がけていきたいと思います。 今後もスタッフ一同、知識・技術の向上に努めることができるよう研修等に参加していきたいと思います。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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。

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。
_	○ 大迷らせはみ 19 c 1 1 は 1 は 1 と 1 と 1 と 1 と 1 と 1 と 1 と 1

	●個人情報を超別に外にもりさないこと。	
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。

○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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。

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。

ごす	白	%	恒位
		0	13
		3.5	10
		0	13
		4.7	9
		3.5	10
		3.5	10
		7.1	5
		11.8	4
		7.1	5
		7.1	5
		12.9	3
		14.1	2

7.1

17.6

5

用

者

用

者順

	1 .	% <b>=</b> 0 + / <b>X</b> 1	ᆸᆸᄹᄞᄼᅧᅙ		<b>K 日 日 口 計 個</b> 隻サービス)	□ <u>□</u> 9 ਜਾਘ∪੭∋				
事業	<b>美者番号</b>				事業者名					
23610	)90141	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(オ	利用者)評価の	実施結果につ	ついて					
		は、いずれも上	段○印が事業者自	自己評価、下段	●印がユーザー	(利用者) 評価となって	٧١			
( h.B	20の設問内容レ ♥○印が事業者	·自己評価、下段	肢は、基本的に↑ 殳●印がユーザー 5法が異なる場合	(利用者) 評価	す。 近の選択肢)		事業者		ユー (利用	(者)
0 7	できていない		(2,4)	( 1 E)	できている			価	評化	
•	(1 点) 不満 ←— (1 点)	(2点)	(3点)	(4点)	(5点) → 満足 (5点)		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
	※点数欄の最	高点は5点, 最	<b>曼低点は1点にな</b>	ります。			果	均	果	均
問1	きていますか	15	などの説明につい などの説明は分か			った分かりやすい説明が、	で 4	4	4.1	4.2
問 2						ど)について分かりやす <sup>。</sup>	<b>1</b>	4	2.6	2.0
)r., 2	ていねいに訪	明ができている ロ(事業所の村	ますか?			ど)についての説明は分れ	4	4	3.6	3.9
問3	●あなた(こ	〔利用者)やご》	人情報の取り扱い 家族に関する個人			か? へ話さないことについて(	4	4.2	3.8	4.2
問4	○サービス か?		満や苦情の申し出			いねいに対応できていま		4.2	4.7	4.5
	<ul><li>●現在利用していねいに対</li></ul>	、ているサービン t応してくれまっ	ス内容について不 すか?	「満や苦情を申)	ン出た時に、事	業所の担当者はすばやく、				
問 5	○予定の訪問		ができていますか	7.5			3	3.9	4.8	4.6
問 6			しなみについての 、身だしなみはい		はできています;	か?	4	4.1	4.8	4.6
問 7	○身体の状況	記について、利用	用者や家族にわか かりやすく説明が	ゝりやすい説明?		<i>ስ</i> ኔ ?	4	4	4.5	4.5
問8			や話し相手になる る雰囲気作りをし	-	ますか?		4	4.2	4.8	4.7
問 9			対して、適切な対 して、適切に対応		_	?	4	4.1	4.8	4.7
問10			いの徹底など、感			明ができてい	4	4	4.3	4.4
			など、病気を予防			すく教えてくれ				
問11			て、定期的な自己 くやってくれます		いますか?		4	4	4.7	4.7
問12			状況に応じて、適 切な対応をしてく		きていますか?		4	4.1	4.6	4.6
	●具合が悉く	、なりた时、週!	別な対応をしてく	, 40 x 9 // <sup>3</sup> ?						
問13			時は速やかにかか 報告などの連絡は				4	4.4	4.5	4.5
問14			連絡・調整をとる の間で連絡・調整				4	4.3	4.5	4.5
問15	○急なサーヒ	ス変更の申しと	出にも、すばやく	、ていねいに対	対応する事ができ	-	3	4.2	4.8	4.6
胆16			とき、事業者はす え、計画的な看護					A 4	A 4	4.0
l¤]10			え、計画的な有護 気をつけることな		_	7 N- :	4	4.1	4.4	4.3
問17	ますか?					する事ができてい	4	4	4.5	4.3
	●サービスを	*利用すること	で、ご自身の健康	ほに対しての不管	安が軽減されま	したか?				
問18	ていますか? ●利用されて	とまたは、今後 こいる事業者は、	計画をしています	<sup>-</sup> カゝ?		の改善に取り組む事がで ービスの改善に努めてい	4	4	4.3	4.4
問19	ると感じます ○利用者の自		方に基づいたサー	·ビス提供ができ	きていますか?		Λ	3.9	4	12
1.44			え方に基づいたサ			感じますか?	4	ა.ყ	4	4.2

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 <b>%</b>	上記事業所の全利用者のうち、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 <b>%</b>	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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

3

5

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。

自己評価よりも利用者さま評価が良かったので、これからも利用者様が安心しサービスを利用出来る様に 更なる向上を目指して行きたい。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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。

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。 問21

○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。 ○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。 ○感染症・人工呼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。 ○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。 ○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。 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。 ○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。

○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。 ○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。

○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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。

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。

9	ь	70	位
		2.7	12
		3.6	11
		0.9	14
		2.7	12
		8.2	5
		4.5	8
		4.5	8
		14.5	1
		12.7	3
		4.5	8
		11.8	4

利

用

者

順

7

5

2

7.3

8.2

13.6

用

者%

	平成26年度名古屋市介護サービス事業		結果			
11年4	(訪問看護 <sup>業者番号</sup>	·				
	<sup>長有番号</sup>  90016 名古屋市港区訪問看護ステー <sup>・</sup>	事業者名				
23011	石口座印港区初问有護人于一	<u> </u>				
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~ ます。	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				
問1~ (上月	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 受○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価 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。	- 。 の選択肢)	事業者評		ユー <sup>-</sup> (利用 評(	ĺ者)
0 7	できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点)	できている (5点)				
•	不満 ← (2点) (3点) (4点)	→ 満足 (5点)	自社結果	全体平均	自社結	全体平均
	※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。		果	均	果	均
問1	<ul><li>○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家きていますか?</li><li>●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</li></ul>		3	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		4	1	27	2.0
11.5	で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、国民健康保険りやすかったですか?		4	4	3.7	3.9
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 ●あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、"同意		4	4.2	4.3	4.2
問4	説明は分かりやすかったですか? ○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、 か?	すばやく、ていねいに対応できています	4	4.2	4.4	4.5
	<ul><li>●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ていねいに対応してくれますか?</li></ul>	出た時に、事業所の担当者はすばやく、				
問 5	<ul><li>○予定の訪問時間を守る事ができていますか?</li><li>●職員は、約束の時間通りに来ますか?</li></ul>		5	3.9	4.6	4.6
問 6	<ul><li>○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育は</li><li>●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか?</li></ul>	できていますか?	4	4.1	4.5	4.6
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 ●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	できていますか?	4	4	4.3	4.5
問8	<ul><li>○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていま ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?</li></ul>	すか?	5	4.2	4.4	4.7
問 9	<ul><li>○職員は、相談された事に対して、適切な対応をする事がで</li><li>●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますが</li></ul>		5	4.1	4.6	4.7
問10	● 個質は、相談した事に対して、過剰に対応してくればすりが ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方 ますか?	_	5	4	4	4.4
	●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ますか?	て、わかりやすく教えてくれ				
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 ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか?	ますか?	4	4	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?	4	4.1	4.3	4.6
	●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか?			<u> </u>	<u> </u>	
問13	<ul><li>○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</li><li>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。</li></ul>	, = • •	5	4.4	4.1	4.5
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?	5	4.3	4.5	4.5
	●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?		0		
問15	<ul><li>○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対</li><li>サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていね</li></ul>	= : : :	4	4.2	4.5	4.6
問16	○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事	-	4	4.1	4	4.3
問17	<ul><li>●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 ○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</li></ul>		4	4	4.2	4.3
	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?	-	•		•
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	4	4	4	4.4
	でいますか?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ると感じますか?	く聞いて、サービスの改善に努めてい	<del></del>	*	7	7.4
月月1Q	○利田老の自立支撑の老う方に其づいたサービス提供ができ	ていますか?	4	0.0	0.0	4.0

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 3.9 3.8 4.2

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	51.7 <b>%</b>	上記事業所の全利用者のうち、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 <b>%</b>	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

利用者様から、訪問看護契約時の説明の中で、苦情受付窓口についての説明や重要事項説明書の内容が 分かりにくかったと御意見頂きましたので、今後は限られた時間の中で分かりやすい説明を心がけたいと 思います。職員の対応については、訪問時間の厳守や、手洗い・うがいなど病気の予防的な部分への 指導の充実、日頃のケアの基本的な姿勢も振り返りながら、日々の研鑚に努めて行きます。安心・信頼に繋がる 事として、かかりつけ医を中心に他職種との連携の充実を図り、在宅医療をサポートして参ります。

### 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、評価項目の間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。

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。

	1140	収入のプススト
1	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	2	○感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。
		●感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。
3	3	○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	○初幼の井、 ビス内容について、わかりの十く説明十てとし

4	○矢がてり ころわ谷に ジャ・こ、わかりてする此所すること。
	●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。
	●利田料会が適正なこと

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。	

	• 1 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 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。
	●担果のトマーキン、 しょりおすめ 理典だししていファし

- ●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。
- ○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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。
- 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。

者	%	順位
	2.4	12
	2.4	12
	1.6	14
	7.1	7
	E C	0

用

用

5.6	8
4.8	10
7.9	5
11.9	2
9.5	4

7.9	5
11.9	2
4.8	10

	_	1 1.0	_
		4.8	10
		5.6	8
,			

<b>1</b> 6.7
--------------

	一月	& ∠ ∪ <del>十</del>   文 ↑	1 14 注 11 月 茂 2		<b>未有日 口計</b> (11) (12) (13) (14) (14) (15) (15) (15) (15) (15) (15) (15) (15	・ユーリー計画の美丽	些他未			
事業	<b></b>				事業者名					
23612	290014	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	引用者)評価の	実施結果に	ついて					
問1~ ます。		は、いずれも上口	投○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				
問1~ (上£	20の設問内容に 役○印が事業者 E	自己評価、下段	技は、基本的に下 セ●印がユーザー 「法が異なる場合な	(利用者) 評価	す。 価の選択肢)		事業者評		ユー : (利用 評価	(者)
0 -	できていない ↔ (1点)	(2点)	(3点)	(4点)	できている (5点)					
•	不満 ←— (1点)	(2点)	(3点)	(4点)	—→ 満足 (5点)		自社結	全体平	自社結	全体平均
	※点数欄の最高	高点は5点,最	低点は1点になり	ります。			結果	均	結果	均
問1	○契約書や重き きていますか		ょどの説明につい	て、利用者や	家族の立場に立っ	た分かりやすい説明がで	4	4	3.9	4.2
			などの説明は分か	りやすかった	ですか?					
問 2	ていねいに説明	明ができていま 口(事業所の相	すか?			) について分かりやすく ) についての説明は分か	4	4	3.8	3.9
問3	●あなた(ごう	利用者)やご家	戻族に関する個人		はできていますか 意なし"に他人へ	ゝ? 話さないことについての	4	4.2	3.9	4.2
問4	説明は分かり。 ○サービス内: か?	やすかったです 容について不満	か? 満や苦情の申し出	があった場合	、すばやく、てい	いねいに対応できています	4	4.2	4.5	4.5
	●現在利用し			満や苦情を申	し出た時に、事業	所の担当者はすばやく、				
問 5	-	応してくれます 時間を守る事か	「か? ゞできていますか	?			4	3.9	4.4	4.6
	●職員は、約	束の時間通りに	こ来ますか?				7	0.0	7.7	4.0
問 6			しなみについての、 身だしなみはい		はできていますか	7.5	4	4.1	4.4	4.6
問 7			月者や家族にわか かりやすく説明が		ができていますか か?	<sup>7</sup> .	4	4	4.2	4.5
問8			で話し相手になる。 る雰囲気作りをし	-	ますか?		4	4.2	4.5	4.7
問 9			対して、適切な対 して、適切に対応		できていますか? か?		4	4.1	4.5	4.7
問10	○看護師は、				・・ 方法について説明	ができてい	5	4	4.3	4.4
		洗いやうがいた	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				
問11			て、定期的な自己 くやってくれます		いますか?		4	4	4.4	4.7
問12	○利用者や家	族のその日のキ	犬況に応じて、適	切な対応がで	きていますか?		4	4.1	4.5	4.6
	●具合が悪く	なった時、適均	切な対応をしてく:	れますか?						
問13					絡する事ができて いると思いますか		4	4.4	4.2	4.5
問14			連絡・調整をとる				4	4.3	4.2	4.5
			の間で連絡・調整							
問15					対応する事ができ ねいに対応してく		4	4.2	4.4	4.6
問16					事ができています	-カ・?	3	4.1	3.9	4.3
日日 1 7			えをつけることな の 利田考め実施		れますか? ての不安を軽減す	こる重ができてい				
ii]1 <i>(</i>	ますか?						4	4	4.1	4.3
	●サービスを	利用することで	で、ご自身の健康	に対しての不	安が軽減されまし	たか?				
問18	ていますか?	または、今後まいる事業者は、	十画をしています	か?		改善に取り組む事ができ -ビスの改善に努めてい	4	4	3.9	4.4
問19	○利用者の自	立支援の考えた	がに基づいたサート た方に基づいたサー		きていますか? を受けていると感	じますか?	4	3.9	3.9	4.2

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	11.2 <b>%</b>	上記事業所の全利用者のうち、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	65. 5 <b>%</b>	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

#### 3. 事業者のコメント

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

毎年この事業に参加させて頂いております。利用者様のコメント等とても有難く感じております。 契約時に関しては、出来るだけわかり易く苦情窓口について説明するようにしていきます。また、訪問でない 日も電話にて、状態確認できるように心がけていきます。特に、主治医や他職種との連携を強化し、状態変化や その他、必要な情報等共有化を行い、安心して利用者様の日々の療養生活をサポートしていきます。

介護されているご家族様への支援にも心がけ、介護に必要な情報提供や、不安や負担軽減に努めて行きます。 常に利用者様・介護者様との対話を大切にし、笑顔の絶えない環境づくりをめざし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。

○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。
 ○感染症・人工呼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。

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。

●事業所・医療機関の知名度が高いこと。

●利用料金が適正なこと。 ○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 〇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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。

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。

, ( )	·	位
	2.8	12
	2.8	12
	5.6	7
	5.6	7
	0	14
	4.2	10
	4.2	10
	8.5	5
	8.5	5
	5.6	7
	12.7	2
	9.9	3
	9.9	3

19.7

用

者%

用

者

順

	平成26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 (訪問看護サービス)	結果			
事業	(成) 同省 (成) 目 (成)				
	90030 名古屋市南区訪問看護ステーション				
4 <del>= **</del>	*				
	者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について				
ます。	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 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。				
(上科 なお、	☆○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) 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。	事業都評		ユー (利用 評(	(者)
0 7	$\stackrel{:}{\leftarrow}$ さていない $\leftarrow$ できている $\stackrel{\cdot}{\left(1 \stackrel{\cdot}{\bigtriangleup}\right)}$ ( $2 \stackrel{\cdot}{\bigtriangleup}$ ) ( $3 \stackrel{\cdot}{\bigtriangleup}$ ) ( $4 \stackrel{\cdot}{\bigtriangleup}$ ) ( $5 \stackrel{\cdot}{\bigtriangleup}$ )	自	全	自	全
•	不満 ← 満足 (1点) (2点) (3点) (4点) (5点)	自社結果	全体平均	自社結	全体平均
	※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。	果	均	果	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?	4	4	4.2	4.2
	●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?				
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?	4	4	4	3.9
	●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?				
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?	4	4.2	4	4.2
	●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?				
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?	4	4.2	4.7	4.5
	●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?				
問 5	○予定の訪問時間を守る事ができていますか?	4	3.9	4.7	4.6
	●職員は、約束の時間通りに来ますか?				
問 6	<ul><li>○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?</li><li>●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか?</li></ul>	4	4.1	4.8	4.6
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?	4	4	4.8	4.5
	●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	4.0	4.5
問8	<ul><li>○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか?</li><li>●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?</li></ul>	4	4.2	4.9	4.7
問 9	<ul><li>○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?</li><li>●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか?</li></ul>	4	4.1	4.8	4.7
問10	○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか?	4	4	4.7	4.4
	●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				
問11	ますか? ○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?	4	4	4.7	4.7
PP 4 0	●看護師は、処置を手際よくやってくれますか?				
尚12	<ul><li>○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?</li><li>●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか?</li></ul>	4	4.1	4.7	4.6
	ONE WILL CONTROL OF CARONIA A				
問13	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4.4	4.6	4.5
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?	4	4.3	4.5	4.5
,,	●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	4.5	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?	4	4.2	4.7	4.6
	●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?			,	
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?	4	4.1	4.3	4.3
	●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?				
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?	4	4	4.6	4.3
	●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?				
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せな。 ないませなりまたは、 ○公共両をしていませなり。	4	4	4.6	4.4
	でいますか?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				
問19	ると感じますか? ○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?	Λ	3.9	/ 1	12
. 4	●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	ა.უ	4.1	4.2

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	22. 2 <b>%</b>	上記事業所の全利用者のうち、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 <b>%</b>	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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、「①相手の立場にたった分かりやすい説明」「②状態変化や救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」を課題に挙げ、取り組んできました。

今回の結果、身体状況のわかりやすい説明の項目は評価点数が上がりました。しかし、①の取り組みを計画的にできなかったことも踏まえ、説明力向上のための研修参加と所内勉強会での訓練を積み重ねます。②は、知識や技術の向上と日常の報告・連絡・相談の徹底を継続します。訪問日以外の注意点などの助言により悪化予防を図り、主治医や関係機関と連携しながら、常に適切な対応ができるように努めます。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

1130	取入りつ選択いたださ、こ記入願いより。
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。
	●利田料会が適正なこと

	●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かいこと。	

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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。

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。

	1-1/-
2.8	10
0.9	14
2.8	10
10.2	5
5.6	8
1.9	13
12	4
13	2
13.9	1
2.8	10
10.2	5
7.4	7
3.7	9
1	

13

2

用

者%

用

者

順

位

		成とり午及1			<b>来省 ロ し 計                                 </b>					
事業	<b>美者番号</b>				事業者名					
23612	290055	医療	法人名南会名	格南訪問看護	<b>€ステーショ</b> ン	<b>)きずな</b>				
1. 事業	者自己評価と	ヒユーザー(和	利用者)評価の	実施結果に	ついて					
問1~	20の設問内容の	は、いずれも上口	段○印が事業者自	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 (利用者) 証(	す。				ユー・	₩ <u></u>
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。	四 (人)(大)(人)		事業者	音自己 価	一 (利用 評(	(者)
0 7	できていない (1点)	(2点)	(3点)	(4点)	できている (5点)					
•	不満 ←— (1点)	(2点)	(3点)	(4点)	—→ 満足 (5点)		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
	※点数欄の最	高点は5点,最	b低点は1点にな	ります。			果	均	果	均
問1	<ul><li>○契約書や重きていますが</li></ul>		などの説明につい	て、利用者や	家族の立場に立っ	った分かりやすい説明がで	5	4	4.4	4.2
			などの説明は分か	ゝりやすかった	ですか?					
問 2	<ul><li>○苦情受付窓</li><li>ていねいに該</li></ul>	Kロ(事業所の相 対明ができていま	目談窓口、区役所 ミすか?	、国民健康保持	険団体連合会なと	ご) について分かりやすく	5	4	4.1	3.9
	<ul><li>●苦情受付窓</li><li>りやすかった</li></ul>	K口(事業所の札 こですか?	目談窓口、区役所	、国民健康保	険団体連合会なと	ご)についての説明は分か				
問3					はできていますだ		5	4.2	4.5	4.2
BB 4	説明は分かり	) やすかったです	トか?			話さないことについての				
問 4	か?	7谷について不得	両や古信の中し江	]かめつに場合	, 9 1245, CV	いねいに対応できています	5	4.2	4.6	4.5
		っているサービス 対応してくれます		満や苦情を申	し出た時に、事業	<b>巻所の担当者はすばやく、</b>				
問 5			ができていますか こまよ と	7.5			4	3.9	4.7	4.6
問6		的束の時間通りん 、ぬ飲度、良だし		職具の舞本	はできていますカ	o	_			
[6] 0			」なみについての 身だしなみはV		はじさしいまりん	14 (	5	4.1	4.6	4.6
問7	○身体の状況	見について、利用	用者や家族にわか	りやすい説明	ができていますな	) <sup>2</sup> ?	5	4	4.7	4.5
問8			かりやすく説明か や話し相手になる				E	4.0		
[H] O			る雰囲気作りをし	-	<i>5.</i> ) <i>N</i> .		5	4.2	4.7	4.7
問 9	- 17.52 (1.1.1				できていますかり	?	5	4.1	4.7	4.7
BB 1 0			して、適切に対応			ヨベ゙゙゙゙゙゙゙゙゙゙゙゙゙゙゙゙゙゙゙゙゙゙゙゙゙゙゙゙゙゙゙゙゙゙゙゙゙				
#J10	ますか?				方法について説明		4	4	4.4	4.4
BB 1 1			など、病気を予防 て、定期的な自己		いて、わかりやす	すく教えてくれ				
問11			く とやってくれます		v, ま 9 // :		4	4	4.6	4.7
問12	○利用者や家	家族のその日の特	犬況に応じて、適	<b>近</b> 切な対応がで	きていますか?		5	4.1	4.6	4.6
	●具合が悪ぐ	くなった時、適切	刃な対応をしてく	れますか?						
問13	○病状の変化	となど、必要なF	時は速やかにかか	いっけ医に連	絡する事ができっ	ていますか?	5	4.4	4.6	4.5
	●かかりつじ	け医への相談や韓	報告などの連絡に	は、よくとれて	いると思いますね	j>.?		1.1	1.0	7.0
問14			車絡・調整をとる				5	4.3	4.6	4.5
			の間で連絡・調整							
問15				•	対応する事ができ ねいに対応してく		5	4.2	4.7	4.6
								1		
問16			え、計画的な看護 気をつけることな		事ができています れますか?	ימד.	5	4.1	4.3	4.3
問17	○サービスを					する事ができてい	5	4	4.5	4.3
	ますか? ●サービスを	を利用することで	で、ご自身の健康	ほに対しての不	安が軽減されまし	したか?				
BB 1 O							-			
問18	ていますか'	?または、今後記	計画をしています	<sup>-</sup> カゝ?		の改善に取り組む事ができ	4	4	4.3	4.4
	●利用されると感じます		利用者やご家族	ゃからの意見を	艮く聞いて、サー	- ビスの改善に努めてい	_			
問19			った基づいたサー う方に基づいたサ		きていますか? を受けていると原	<b>\$じますか?</b>	4	3.9	4.2	4.2
	→ 尹太伯 //¹¹¹	, ロ <u>ル</u> 人I及V/つ /	C// (C/A)	こ / · · / ] (E   六	こ又い くいるこだ	NOD / N :				

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	39.5 <b>%</b>	上記事業所の全利用者のうち、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 <b>%</b>	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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から「安心して看ていただいています」とのあたたかいお言葉をいただきありがとうございました。ご家族の方が自宅療養で不安に思っていることが何であるのか改めて伝わってきました。特に体調不良や急変時の対応、主治医やケアマネージャー、各事業所との連携、また自由記載欄では担当以外の看護師が訪問しても同じような援助で安心したとの記載があり事業所内の連携した対応がとても大切だと感じました。これからも「その人らしく」安心、安全に在宅での療養生活が継続できるよう質の高い看護の提供ができるよう日々努力していきたいと思います。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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	○咸染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であ

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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。

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。

者	有%	有順位	
	3.7	12	
	3	13	
	1.5	14	
	8.2	6	

用

事業

利

用









O.Z	10
9.7	3

	•	)
	9	5
_	_	_

|--|

11.9	2

	十成20千度石口座川川設り一	<b>こへ争未有自己計画・ユーリー計画の美</b> 施 (訪問看護サービス)	心木			
事業	業者番号	事業者名				
23612	290147 ナースステーション	一休				
1. 事業	者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施	話果について				
問1~ ます。		☑価、下段●印がユーザー(利用者)評価となってい				
問1~ (上月	·20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記 役○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー(利 設問内容によって一部表現方法が異なる場合があ	用者)評価の選択肢)	事業者評価		ユー (利用 評(	(者)
0 7	できていない ←	───── できている 4点)   (5点)				
•	不満 ←————————————————————————————————————	<del></del>	自社結果	全体平	自社結果	全 体 平
	※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になりま	<b>.</b>	果	均	果	均
問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、 きていますか?	利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明がで	3	4	4	4.2
	●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりる	すかったですか?				
問 2	ていねいに説明ができていますか?	民健康保険団体連合会など)について分かりやすく 民健康保険団体連合会など)についての説明は分か	2	4	4	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いにつ ● あななん(ご利用者) やご家族に関する個人情報	いて説明はできていますか? は、"同意なし"に他人へ話さないことについての	3	4.2	4.1	4.2
問4	説明は分かりやすかったですか? 〇サービス内容について不満や苦情の申し出がまか?	った場合、すばやく、ていねいに対応できています	3	4.2	3.2	4.5
	<ul><li>現在利用しているサービス内容について不満ペート</li></ul>	苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、				
問 5	ていねいに対応してくれますか? ○予定の訪問時間を守る事ができていますか?		2	3.9	3.4	4.6
	●職員は、約束の時間通りに来ますか?		2	5.5	5.4	4.0
問6	○言葉づかいや態度、身だしなみについての、恥	員の教育はできていますか?	3	4.1	3.6	4.6
問 7	<ul><li>●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかだ</li><li>○身体の状況について、利用者や家族にわかり</li></ul>	すい説明ができていますか?	3	4	3.4	4.5
HH O	●身体の状況について、わかりやすく説明がされ					
問8	<ul><li>○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事が</li><li>●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしている</li></ul>		3	4.2	3.8	4.7
問 9	<ul><li>○職員は、相談された事に対して、適切な対応を</li><li>●職員は、相談した事に対して、適切に対応して</li></ul>		2	4.1	4.8	4.7
問10	○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を ますか?	予防する方法について説明ができてい	1	4	4.4	4.4
	●看護師は手洗いやうがいなど、病気を予防する ますか?	方法について、わかりやすく教えてくれ	'	'		
問11	<ul><li>●看護の知識や技術について、定期的な自己研鎖</li><li>●看護師は、処置を手際よくやってくれますから</li></ul>		3	4	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?	3	4.1	4.5	4.6
	●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれる	すか?				
問13	<ul><li>○病状の変化など、必要な時は速やかにかかり。</li><li>●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、。</li></ul>		3	4.4	4.3	4.5
問14	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事だ	できていますか?	3	4.3	3.5	4.5
	●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?				
問15	○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、で ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばや		3	4.2	3.5	4.6
問16	○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助	言を行う事ができていますか?	3	4.1	3.4	4.3
BB 1 7	●職員は、訪問のない日に気をつけることなどの				0.4	
問17	ますか?		3	4	3.4	4.3
	●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?				
問18	ていますか?または、今後計画をしていますか?	評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができ の意見を良く聞いて、サービスの改善に努めてい	1	4	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 ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービス		2	3.9	4.5	4.2

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 <b>%</b>	上記事業所の全利用者のうち、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 <b>%</b>	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

#### 3. 事業者のコメント

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

まずは利用料の支払いを引き落としにして欲しいというご意見がありました。そこにつきましては管理者ではどうしようもありませんがご意見を会社本部へ伝えたいと思います。申し訳ございません。

訪問時の手洗いうがいの励行が出来ていないとご指摘ありお借りできるお宅ではお借りし、できないお宅では 除菌ティッシュやジェルの使用をしマスクを装着するようにスタッフへ伝えます。

清潔な手で支援させて頂きたいと思います。この度は貴重なご意見本当にありがとうございました。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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。

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。

●事業所・医療機関の知名度が高いこと。

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。

○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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。

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  $\bigcirc$ 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。

者	有%	有順位
	6.6	7
	2.6	14
	3.9	12
	5.3	10
		_

用

事業

利

用

	5.3	10
	6.6	7
	6.6	7
	7.9	4
_	7.0	А

7.9	4
14.5	1
3.9	12

3.9	12
7.9	4
	_

9.2	3
5.3	10

11.8	2

	平成26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 (訪問看護サービス)	.結果			
事業	者番号    事業者名				
23613	90020 名古屋市守山区訪問看護ステーション				
問1~ ます。 問1~ (上月	者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について 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 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。 ○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) 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。		皆自己	ユー <sup>・</sup> (利用	(者)
•	**	自社結果	価 全体平均	評( 自 社結果	至 全体平均
問 1	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	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	4.3	3.9
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	4.2	4.6	4.2
問 4	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4.2	4.8	4.5
問 5	<ul><li>○予定の訪問時間を守る事ができていますか?</li><li>●職員は、約束の時間通りに来ますか?</li></ul>	3	3.9	4.8	4.6
問 6	<ul><li>○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?</li><li>●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか?</li></ul>	3	4.1	4.7	4.6
問 7	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4	4.7	4.5
問8	<ul><li>○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか?</li><li>●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?</li></ul>	4	4.2	4.7	4.7
問 9	<ul><li>○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?</li><li>●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか?</li><li>○看護師は、手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</li></ul>	4	4.1	4.7	4.7
рај10	●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	4.6	4.4
問11	<ul><li>○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?</li><li>●看護師は、処置を手際よくやってくれますか?</li></ul>	3	4	4.7	4.7
問12	<ul><li>○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?</li><li>●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか?</li></ul>	4	4.1	4.7	4.6
問13	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4.4	4.5	4.5
問14	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	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?	3	4.2	4.8	4.6
	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4.1	4.6	4.3
問17	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4	4.5	4.3
問18	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4	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	3.9	4.7	4.2

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 <b>%</b>	上記事業所の全利用者のうち、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 <b>%</b>	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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、「職員は、約束の時間通りにきますか?」「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?」の質問に対し、高い評価を頂きました。また、全般の満足度に対 しても4.8という評価をいただき、日々の活動に対して高い評価をいただくことが出来ました。今後は、さら に満足していただける様、緊急時の対応やケアマネジャーさんとの協力を深めていきたいと思います。苦情の窓 口について説明がわかりにくかったとの評価をいただきました。今後は別用紙を用意するなどご理解いただける 方法を検討していきます。

### 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。

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。 問21

○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。

	The second of th
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。
	●初始の北、ドフ内穴について、わかりの十ノ説明してくれてこし

	●契約やサ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。 ○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。

○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。

○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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。

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。

8.0	14
3.2	12
1.6	13
4	11
5.6	7
5.6	7
7.3	5
15.3	1
7.3	5
4.8	10
12.9	3
10.5	4
5.6	7

15.3

事

闬

者%

利

用

者

順

位

	平成20年度石口産市介護サービス事業有目に計画・ユーサー計画の美 (訪問看護サービス)	心心不			
事第	等者番号 事業者名 事業者名				
23613	90079 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~ ます。	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				
問1~ (上戶	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。 と○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) 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。		皆自己 価	ユー (利用 評(	(者)
0 7	できていない ←				_
•	不満 ← 満足 (1点) (2点) (3点) (4点) (5点)	自社結	全体平	自社結果	全 体 平
	※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。	果	均	果	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?	4	4	4.7	4.2
	■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?				
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	3.8	3.9
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	4.2	4.6	4.2
問4	説的はガルリマゥかったとゥル・ ○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?	4	4.2	4.8	4.5
	<ul><li>●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、</li></ul>				
問 5	ていねいに対応してくれますか? ○予定の訪問時間を守る事ができていますか?	4	3.9	4.6	4.6
	●職員は、約束の時間通りに来ますか?		0.0	1.0	1.0
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	4.1	4.8	4.6
問7	●職員の言葉づかいで態度、身たしなみはいかかじりか? ○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	4.7	4.5
問8	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか? ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?	4	4.2	4.9	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?	E	4.1	4.0	47
lei O	●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	4.9	4.7
問10	○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができてい ますか?	5	4	4.4	4.4
	●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?				
問11	の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	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?	4	4.1	4.9	4.6
	■具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか?				
問13	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	5	4.4	4.7	4.5
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?	5	4.3	4.7	4.5
	●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?		<u> </u>	ı	
問15	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	5	4.2	4.8	4.6
問16	○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか?	5	4.1	4.4	4.3
	●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?		1 -		
問17	ますか?	4	4	4.4	4.3
	●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?				
問18	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4	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	3.9	4.6	4.2

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	100 <b>%</b>	上記事業所の全利用者のうち、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 <b>%</b>	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

皆様より高い評価を頂きありがとうございます。

昨年の問題点も改善傾向がみられており、引き続きわかりやすい説明を続けていきたいと思います。 訪問日以外の日の注意点、予防を今以上にわかりやすく説明を行い、ご利用者様の不安が軽減できるよう 職員一同努力をしていきたいと思います。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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。

□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。
 ○感染症・人工呼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

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。

○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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。

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。

		位
	0	14
	2.9	8
	1.5	12
	2.9	8
	2.9	8
	5.9	7
	7.4	6
	11.8	5
	16.2	2
	1.5	12
	17.6	1
	13.2	3
	2.9	8

用

者%

用

者

順

3

13.2

	平成26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 (訪問看護サービス)	拖結果			
事業	者番号 事業者名				
23613	90103 訪問看護ステーション サーラ				
車 坐	 				
	自 <b>日し計画とユーケー(利用省)計画の天池和来に り</b> いて 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1~2	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。				
なお、	:○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) 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。 ・きていない ← できている		皆自己 価	ユー (利用 評(	(者)
•	(1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 不満 (2点) (3点) (4点) (5点) (1点) (2点) (3点) (4点) (5点)	自社結果	全体平	自社結	全体平均
	<ul><li>※点数欄の最高点は5点,最低点は1点になります。</li></ul>	# 果	均	果	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	4	4	4.6	4.2
	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?				
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	4.4	3.9
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	5	4.2	4.2	4.2
問4	説明は分かりやすかったですか? ○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?	5	4.2	4.6	4.5
	<ul><li>●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?</li></ul>				
問 5	<ul><li>○予定の訪問時間を守る事ができていますか?</li><li>●職員は、約束の時間通りに来ますか?</li></ul>	5	3.9	4.9	4.6
問6	○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか?	5	4.1	5	4.6
	●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか?				
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	4.8	4.5
問8	<ul><li>○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか?</li><li>●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?</li></ul>	5	4.2	4.9	4.7
問 9	<ul><li>○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?</li><li>●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか?</li></ul>	5	4.1	4.8	4.7
問10	○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができてい ますか?	4	4	4.5	4.4
	●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				
問11	ますか? ○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	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?	5	4.1	4.8	4.6
	●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか?				
問13	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	5	4.4	4.7	4.5
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?	5	4.3	4.4	4.5
	●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?		1		
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	4.6
問16	○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか?	1	11	11	12
,,10	●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?	5	4	4.7	4.3
	●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?				
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?	5	4	4.8	4.4

●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?

●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? 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? 4 3.9 4.5 4.2

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 <b>%</b>	上記事業所の全利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

この度の結果より、契約の際行っている説明がやや不十分であり、利用者様、家族様双方にご説明申し上げ、 ご理解の上契約にいたるプロセスの重要性がわかりました。契約に同席なさらなかった家族様にも 今後十分にご理解いただけますよう努力してまいります。

また、安心感・信頼感が求められており、私共は「それは当然のこと」と大前提であるため、あえて意識しておりませんでした。利用者様、家族様にさらに安心と信頼を提供できるよう努めます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

,, 0	ALTO ALINE CONTROL STORY
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。

○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。

○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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。

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  $\bigcirc$ 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。

0	12
4.6	7
0	12
3.1	10
0	12
3.1	10
4.6	7
4.6	7
15.4	2
6.2	6
12.3	4
15.4	2
12.3	4
18.5	1

事

者

用

者%

利

用

者

順

位

	平成26年度名百屋市介護サービス事業者自己評価・ユーサー評価の実施 (訪問看護サービス)	箱果			
	者番号    事業者名				
23614	90010 名古屋市緑区訪問看護ステーション				
問1~ ます。 問1~ (上月	者自己評価とユーザー (利用者)評価の実施結果について 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 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。 2○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) 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。	事業者評		ユー・ (利用 評値	(者)
•	*きていない	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問 1	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	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	3.7	3.9
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? ○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	5	4.2	4.1	4.2
問 4	のサービス内容について不満や苦情の申し出かめった場合、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?  ○予定の訪問時間を守る事ができていますか?	5	3.9	4.8	4.6
問 6	<ul><li>●職員は、約束の時間通りに来ますか?</li><li>○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?</li><li>●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか?</li></ul>	5	4.1	4.6	4.6
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	4.4	4.5
問8	<ul><li>○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか?</li><li>●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?</li></ul>	5	4.2	4.6	4.7
問 9	<ul><li>○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?</li><li>●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか?</li></ul>	4	4.1	4.7	4.7
問10	○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか?	5	4	4.4	4.4
問11	●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? ○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	4.7	4.7
問12	<ul><li>○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?</li><li>●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか?</li></ul>	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	4.4	4.4	4.5
問14	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	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	4.7	4.6
問16	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4.1	4.3	4.3
問17	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4	4.3	4.3
問18	<ul><li>○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?</li><li>●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</li></ul>	5	4	4.6	4.4
問19	ると感じますか? ○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	3.9	4.3	4.2

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. 9 <b>%</b>	上記事業所の全利用者のうち、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 <b>%</b>	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

#### 3. 事業者のコメント

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

全体的に良い評価を頂くことができました。共通設問である苦情受付窓口については特に同居のご家族様からの評価が低いため今後も継続してわかりやすい説明に努めていきたいと思います。利用者様、ご家族様が望まれる看護師に対する安心感・信頼感を得るために訪問のない日に気を付けることの助言や訪問看護で行った内容の説明を今後はわかりやすく説明できるように努めていくようにします。主治医、ケアマネージャー様、他事業所との連携強化にも努めていきます。

## 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。

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 ○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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。

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  $\bigcirc$ 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。

9	70	位
	1.9	12
	1.9	12
	0	14
	4.8	9
	7.6	6
	2.9	10
	6.7	7
	12.4	3
	6.7	7
	2.9	10
	14.3	2

11.4

11.4

15.2

4

4

利

用

者

順

用

者%

	千成20年及石口産市17.護り一〇八争来句。 (訪問看護サー		H >/<			
事業	<b>業者番号</b> 事業	<b>全者名</b>				
23614	490077 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	- -				
	20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印か	ジューザー (利用者) 評価となってい				
(上段	·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。 役○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)			ユー!	
	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 ←		事業者 評価		(利用 評信	
•	(1点) (2点) (3点) (4点) (	5点) 満足	自社	全体平	自 社	全体
	(1点) (2点) (3点) (4点) (	5点)	結果	平均	結果	全体平均
88 1	※点数欄の最高点は5点,最低点は1点になります。 ○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	. 六担と六 - た八か N めよい説明ぶっ	_		-	
問 1	きていますか?		4	4	4.3	4.2
問 2	●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 ○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		1	4	0.7	2.0
11.5	で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、国民健康保険団体りやすかったですか?		4	4	2.7	3.9
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 ●あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、"同意なし		4	4.2	4.2	4.2
問4	説明は分かりやすかったですか? ○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、すはか?	_	4	4.2	4.4	4.5
	●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 ていねいに対応してくれますか?	時に、事業所の担当者はすばやく、				
問5	○予定の訪問時間を守る事ができていますか?		3	3.9	4.8	4.6
PP 0	●職員は、約束の時間通りに来ますか?					
問 6	<ul><li>○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</li><li>●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか?</li></ul>	ていますか?	3	4.1	4.8	4.6
問7	<ul><li>○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</li><li>●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?</li></ul>	ていますか?	4	4	4.4	4.5
問8	<ul><li>○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか</li><li>●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?</li></ul>	?	4	4.2	4.8	4.7
問 9	<ul><li>○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</li><li>●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか?</li></ul>	いますか?	4	4.1	5	4.7
問10	○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法にますか?	ついて説明ができてい	3	4	4.3	4.4
	●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、 ますか?	わかりやすく教えてくれ	·			<u> </u>
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 ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか?	7).?	3	4	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?	4	4.1	5	4.6
	●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか?					
問13	<ul><li>○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</li><li>●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</li></ul>		4	4.4	4.4	4.5
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		4	4.3	4.4	4.5
88.5	●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					
問15	<ul><li>○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</li><li>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</li></ul>		4	4.2	4.7	4.6
問16	○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事がで		4	4.1	4.4	4.3
問17	<ul><li>●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</li><li>○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</li></ul>		4	4	4.4	4.3
	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		7	7	¬. <b>→</b>	т.ט
問18		_	0	A	4	1 1
lmito	でいますか?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ると感じますか?		3	4	4	4.4
問19	<ul><li>○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</li><li>●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</li></ul>	-	3	3.9	4.2	4.2

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

#### 3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価の結果を頂きご利用者、ご家族の生の声、希望を伺う事ができ、とてもありがたく思います。常に 初心を忘れる事なくご利用者様、ご家族のニーズに寄り添い安心して在宅療養を送って頂ける様、今後も精一杯 努力、邁進していきたいと思います。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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。

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。 問21

○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。

○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。 ○感染症・人工呼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。 ○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。 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。 ○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。

○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。 ○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。

○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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。

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。

0	13
5.7	10
0	13
8.6	4
8.6	4
2.9	11
2.9	11
8.6	4
11.4	2
8.6	4
8.6	4
11.4	2
8.6	4
14.3	1

事

闬

者%

利

用

者

順

位

事業者番	(訪問看護サービス) 事業者名				
236149009					
問1~20の設 ます。 問1~20の設 (上段〇印)	君評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について 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 問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。 ド事業者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価の選択肢)			ユー	
○ できて	内容によって一部表現方法が異なる場合があります。 小ない ← できている	事業者評		(利用 評(	
(1)	<b>満 ←───────────────────────────────</b> 満足	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
きて	的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 いますか? 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( てい) ●苦(	青受付窓口(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 はいに説明ができていますか? 青受付窓口(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 すかったですか?	4	4	3.7	3.9
<b>●</b> あ	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? なた (ご利用者) やごまな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	4	4.2	4	4.2
問4 〇サ か?	ま分かりやすかったですか? 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 [ -	4	4.2	4.5	4.5
	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、 ねいに対応してくれますか?				
	定の訪問時間を守る事ができていますか? 員は、約束の時間通りに来ますか?	5	3.9	4.8	4.6
	集づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか? 員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか?	5	4.1	4.7	4.0
	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? 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	4.4	4.
	員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか? 員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?	5	4.2	4.7	4.
	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? 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.
問10 〇看i ます:	雙師は、手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 か?	5	4	3.8	4.4
ます 問11 ○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 か? 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? 護師は、処置を手際よくやってくれますか?	5	4	4.5	4.
	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? 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.
	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	4.4	4.3	4.
	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? 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.
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? 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	4.6
	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? 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	4.3	4.
問17 〇サます	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 か?	4	4	4.3	4.
	ービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか?			1	1
てい ●利	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ますか?または、今後計画をしていますか? 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感じますか?	5	4	4.2	4.
	感しますが: 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?	5	3.9	4.2	4.

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. 3 <b>%</b>	上記事業所の全利用者のうち、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 <b>%</b>	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

開設以来7回目のユーザー評価で、初めて全体平均を下回る結果となってしまった事を真摯に受け止め、それぞれの項目を、スタッフ間で話し合い、具体策を検討、定期的に実際に実施出来ているかのチェックを行っていきます。サービスを提供する上で、親身になって、しっかり対応していくこと 他職種との連携の重要性を再認識しました。今後も利用者様に満足して頂けるサービス提供を目指し支援を継続して参ります。

## 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。

○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。
○感染症・人工呼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。
○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。
○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。
○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	○不満や芋債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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。
- 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。

2.5	12
4.2	10
1.7	14
3.3	11
2.5	12
5.8	8
6.7	7
10	4
9.2	5

利

用

者

順位

用

者%

5

13.3

10.8

8.3

9

2

3

6

	平成26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	拖結果			
中型	(訪問看護サービス) 事業者名				
	<ul><li>著番号 事業者名</li><li>90025 訪問看護ステーションリハピネス</li></ul>				
23013	の020 別印1度のノーノコンソハしかへ				
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~ ます。	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				
問1~ (上月	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。 :○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) 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。		音自己 価	ユー (利用 評	(者)
0 7	『きていない ←				
•	不満 (2点) (3点) (4点) (5点)	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
BB 1	※点数欄の最高点は5点,最低点は1点になります。				
問 1	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	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	3	4	3.7	3.9
	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?	J	•	0.7	0.0
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	4	4.2	4	4.2
問4	説明は分かりやすかったですか? ○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?	4	4.2	4.3	4.5
	<ul><li>●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?</li></ul>				
問5	<ul><li>○予定の訪問時間を守る事ができていますか?</li><li>●職員は、約束の時間通りに来ますか?</li></ul>	4	3.9	4.7	4.6
問 6	<ul><li>○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?</li><li>●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか?</li></ul>	4	4.1	4.7	4.6
問 7	●場員の音楽ラグ・・・ ( ) 「	4	4	4.2	4.5
問8	<ul><li>○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか?</li><li>●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?</li></ul>	4	4.2	4.6	4.7
問 9	<ul><li>○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?</li><li>●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか?</li></ul>	4	4.1	4.5	4.7
問10	●職員は、相談した事に対して、過9に対応してくればよりが? ○看護師は、手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?	4	4	4.3	4.4
	●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?				
問11	<ul><li>○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?</li><li>●看護師は、処置を手際よくやってくれますか?</li></ul>	3	4	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?	4	4.1	4.5	4.6
	●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか?				
問13	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4.4	4	4.5
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?	4	4.3	4.3	4.5
-	●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?		т.0	-₹.∪	-1.∪
問15	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4.2	4.6	4.6
問16	○訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか?	4	4.1	4.1	4.3
BB	●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?		I		
問17	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4	4	4.3
poguna			1		
問18	<ul><li>○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?</li><li>●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。</li></ul>	3	4	4.2	4.4
閏10	ると感じますか? ○利田老の自立支援の老う方に其づいたサービス提供ができていますか?		0.0	4	4.0

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 3.9 4 4.2

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	28.3 <b>%</b>	上記事業所の全利用者のうち、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 <b>%</b>	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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や考えを最優先とし、わかりやすい説明を心がけ安心できるサービスを提供します。 また、スタッフ間の情報共有を密にしてサービスの統一を図り、個々のニーズに合わせた知識・技術・情報を 提供します。緊急時の対応も迅速かつ丁寧に行い、安心感や信頼感が持てるように努めます。そして主治医や ケアマネージャーとの連携も強化し利用者様や家族様の不安を可能な限り軽減できるように努め、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。

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。 問21

○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。

○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。 ○感染症・人工呼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。 ○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。 ○利用料金が適正なこと。 5

●利用料金が適正なこと。

○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。

○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。

○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。

○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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。

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。

	11/-
8.0	14
3.4	11
3.4	11
5	8
4.2	10
5.9	7
7.6	6
10.9	3
14.3	2

利

用

者

順

用

者%



3.4

11

16 1

本美書書記   1		十成20年度石口屋巾が渡り一に入事来有目に評価・ユーリ (訪問看護サービス)	一計画の美胞結果			
**・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	事業	業者番号 事業者名				
田川 - 200 228時 7 編集 1	23615	590033 医療法人香徳会かしのき訪問看護ステーション				
1	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				
日本の公司的小学に入たする無くはよった。			評価となってい			
(1.位) (2.位) (3.位) (4.位) (3.位) (3.位) (4.位) (3.位) (3.位) (4.位) (3.位) (3.	問1~ (上月	·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。 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)			(利用	(者)
1	0 -	(1点) (2点) (3点) (4点) (5点)				
1	•	不満 ← 満足 (1点) (2点) (3点) (4点) (5点)	結	体平	社結	体 平
● 国際学生展集 で発展がら削減金口。区象所、国以棘麻幌線関体連合金など。について分かりやすくていませんが2   金育協会性会口(学業所の削減金口。区象所、国以機麻幌網関体連合金など)についての説明は分かりをするですがか。   金育協会性会口(学業所の制減金口。区役所、国以機麻保網関体連合金など)についての説明は分かりでするからですがか。   金倉を (ご利用者)   金字板に関する個人情報は、「同意なし」に包みへ結合ないことについての説明は分かりをするからですが。   金倉を (ご利用者)   金字板に関する個人情報は、「同意なし」に包みへ結合ないことについての説明は分かりをするからできていますか?   金倉を (利用者)   金字板に関する個人情報は、「同意なし」に包みへ結合ないことについての説明は分かりをするからできていますが?   金倉を (利用力)		※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。	果	均	果	均
□ 2 「古海・大き」( (本質下の報告室)、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 でからいたであり、 (本質・大き)、 (	問1		やすい説明がで 3	4	4.4	4.2
でいないに説明ができていますか? ● 大学を付まり、「年野の印食談館」、「区役所、国民健康保険団体部合会会など)についての説明は分かりですかったですか? ● あなた (ご利用者) そご家紙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) そご家紙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ですかったですか? ● のまなた (ご利用者) そご家紙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な分かりですからか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。 ● 現在利用しているサービス内容について不満や苦情の申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、でいねいに対応できていますか? ● 機関に、新規の問題のに実ますか?						
●かなた(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	問 2	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	3	4	4.3	3.9
日本	問3	●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	ことについての 3	4.2	4.3	4.2
でいわいに対応してくれますか?	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	なできています 3	4.2	4.5	4.5
間5 ○子定の訪問時間を守る事ができていますか?         3 3.9 4.7 4.6           ●職員は、約束の時間通じに来ますか?         3 4.1 4.6 4.6           ●職員の言義づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか?         3 4.1 4.6 4.6           ●の身体の状況について、利用者や家族にわかりやすく説明ができていますか?         3 4.1 4.6 4.5           日間 ○の験員は、気軽な日報影中や売していますか?         3 4.2 4.7 4.7           ●職員は、気軽な相談中を売じまりして、適切な対応をする事ができていますか?         3 4.1 4.7 4.7           ●の職員は、相談られた事に対して、適切な対応をする事ができていますか?         3 4.1 4.7 4.7           ● 企業時に、手洗いやうがいなど、病気を子助する方法について説明ができていますか?         3 4.1 4.7 4.7           ● 音響師は、外でうがいなど、病気を子助する方法について、わかりやすく教えてくれますか?         3 4 4.7 4.7           ● 自書師は、処置を手磨よくやってくれますか?         3 4 4.7 4.7           ● 自書師は、処置を手磨よくやってくれますか?         3 4 4.7 4.7           ● 自書師は、処置を手磨よくやってくれますか?         3 4.1 4.7 4.6           ● 内側とかが感をとなった時、適切な対応ができていますか?         3 4.1 4.7 4.6           ● 内側はための情談を受ける事務できていますか?         3 4.1 4.7 4.6           ● のかりつけ医への情談をとる事ができていますか?         3 4.1 4.7 4.6           ● のかりつけ医への情談を対応をとる事ができていますか?         3 4.1 4.7 4.6           ● ののの情談をとる事ができていますか?         3 4.1 4.4 4.3           ● のののではらえ、計画的な音談をとる事ができていますか?         3 4.2 4.8 4.6           ● のののではらえ、計画的な音談をとる事ができていますか?         3 4.1 4.4 4.3           ● ののない目の状態も考え、計画的な音談をとるまができていますか?         3 4.1 4.4 4.3           ● サービスを利用することで、ご自みを認識がある。         3 4.1 4.4 4.4			 皆はすばやく、			
●職員は、約束の時間通りに来ますか?    1	問 5		3	3.9	4.7	4.6
●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか?  □ 今体の状況について、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? ○職員は、気軽と相談相手や話し相手になる事ができていますか? ○職員は、知能とおよ事に対して、適切な対応をする事ができていますか? ○職員は、相談とおよ事に対して、適切な対応とできる事ができていますか? ○職員は、相談とおよ事に対して、適切な対応とでもおませか? ○職員は、相談とおよ事に対して、適切な対応とでもますか? ○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか? ○看護師は、免徴を手腕よくやつてもますか? ○看護師は、免徴を手腕よくやつてもますか? ○具合が悪くなった時、適切な対応ができていますか? ○具合が悪くなった時、適切な対応としてくれますか? ○具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか? ○場前がの変化など、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? ○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? ○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? ○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? ○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? ○職員は、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? ○サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応する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?  □間10 ○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? ○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を経滅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を経滅する事ができていますか? ○利用さいよう事業者は、利用者やこ家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に取り組む事ができ 4 4 4.4 4.4 4.4 4.4 4.4 4.4 4.4 4.4 4.4		●職員は、約束の時間通りに来ますか?		0.0		
<ul> <li>●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?</li> <li>●職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか?</li> <li>●職員は、気軽な相談とも事に対して、適切な対応をする事ができていますか?</li> <li>●職員は、相談とた事に対して、適切な対応をする事ができていますか?</li> <li>●職員は、相談とた事に対して、適切な対応をする方法について説明ができていますか?</li> <li>●看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について記明ができていますか?</li> <li>●看護師は、免費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?</li> <li>●看護師は、処置を手際よくやってくれますか?</li> <li>問10</li></ul>	問 6		3	4.1	4.6	4.6
●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか? ●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? ●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか? ・事意齢は手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について説明ができていますか? ・香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? ・香養師は、処置を手除よくやってくれますか? ・●和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、適切な対応としてくれますか? ・●具合が悪くなった時、適切な対応としてくれますか? ・●取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? ・・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? ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	問 7		3	4	4.6	4.5
<ul> <li>職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか?</li> <li>問10 含養護師は、手洗いやうがいなど、病気を予防する方法について説明ができていますか?</li> <li>同11 含養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?</li> <li>同12 ○利用者や家族のその目の状況に応じて、適切な対応ができていますか?</li> <li>同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?</li> <li>同14 ○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?</li> <li>同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?</li> <li>同16 ○訪問のない目の状態も考え、計画的な看護や助言を行う事ができていますか?</li> <li>同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?</li> <li>同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?</li> <li>同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?</li> <li>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思いますか?</li> <li>日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?</li> <li>日19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいますが?</li> <li>日19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいますが?</li> <li>日19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいますが?</li> <li>日19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいますが?</li> <li>日19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいますが?</li> <li>日19 ○利用者の自立を行るように表がますが?</li> <li>日19 ○利用者の自立を行るように表がますが?</li> <li>日19 ○利用を行るがありますが?</li> <li>日19 ○日はたびによりがよりますが?</li> <li>日19 ○日はたびによりがよりますが?</li> <li>日19 ○日はたびによりがよりますが?</li> <li>日19 ○日はたびによりがよりますが?</li> <li>日19 ○日はたびによりがよりますが?</li> <li>日19 ○日はたびによりがよりますがますがますがますがますがますがますがますがますがますがますがますがますがま</li></ul>	問8		3	4.2	4.7	4.7
● 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?	問 9		3	4.1	4.7	4.7
●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?	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?	3	4	4.3	4.4
問11 ○看護の知識や技術について、定期的な自己研鑚はできていますか? ●看護師は、処置を手際よくやってくれますか? ●具合が悪くなった時、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? ●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? ●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? ●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? ●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? ●財ービス変更の申し出たも、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? ●職員は、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、訪問のない日気をつけることなどの助言をくれますか? ●財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を軽減されましたか?  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? ●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?		●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			
<ul> <li>●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか?</li> <li>●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?</li> <li>●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?</li> <li>●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?</li> <li>●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?</li> <li>●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?</li> <li>●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?</li> <li>問間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?</li> <li>●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?</li> <li>同け、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?</li> <li>同け、訪問のない日で連絡・調整がとれていると思いますか?</li> <li>・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?</li> <li>・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?</li> <li>問目の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?</li> <li>・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?</li> <li>同日の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?</li> <li>・日の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?</li> <li>・日の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?</li> <li>・日の日のは、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、</li></ul>	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?	3	4	4.7	4.7
問13	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?	3	4.1	4.7	4.6
<ul> <li>●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?</li> <li>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?</li> <li>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?</li> <li>●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?</li> <li>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?</li> <li>●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?</li> <li>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?</li> <li>●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?</li> <li>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?</li> <li>●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?</li> <li>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?</li> <li>4 3 9 4 3 4 2</li> </ul>		●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか?				
<ul> <li>●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?</li> <li>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?</li> <li>●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?</li> <li>問間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?</li> <li>団間のない日に気をつけることなどの助言をくれますか?</li> <li>同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?</li> <li>●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?</li> <li>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?</li> <li>●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?</li> <li>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?</li> <li>4 3 9 4 3 4 2</li> </ul>	問13		? 4	4.4	4.7	4.5
問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか?	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?	3	4.3	4.6	4.5
<ul> <li>●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?</li> <li>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?</li> <li>●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?</li> <li>同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?</li> <li>●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?</li> <li>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?</li> <li>●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?</li> <li>同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?</li> <li>4 3 9 4 3 4 2</li> </ul>		●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?				
<ul> <li>●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?</li> <li>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?</li> <li>■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?</li> <li>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?</li> <li>●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?</li> <li>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?</li> <li>4 3 9 4 3 4 2</li> </ul>	問15		U	4.2	4.8	4.6
<ul> <li>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?</li> <li>●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?</li> <li>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?</li> <li>●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?</li> <li>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?</li> <li>4 3 9 4 3 4 2</li> </ul>	問16		3	4.1	4.4	4.3
●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?  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?  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?  4 3 9 4 3 4 2	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	きてい 3	4	4.4	4.3
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?  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?  4 39 43 42				•		
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?  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?  4 39 43 42	問19	○ユーザー評価事業を付じめとした利用者からの評価結果を示けサービスの改善に取り	) 組む事ができ	A	A 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? 4 39 43 42	h1110	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	4	4	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?	4	3.9	4.3	4.2

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	21.4 <b>%</b>	上記事業所の全利用者のうち、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 <b>%</b>	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

#### 3. 事業者のコメント

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

毎年評価の低かった苦情相談窓口についての説明は記録用紙ファイルの表紙への再表示と再度の説明を全利用者様へ行いご理解をしていただくことができました。契約時のみの説明では十分にご理解いただくことはむずかしと思われます。今後も一年に一度時期を決め再説明を継続させていただくこととしたいと思います。手洗いやうがいなど病気を予防する方法については同居のご家族様への説明が不十分であったかと思われます。感染予防の視点からもご利用者様、ご家族様へも十分ご理解していただけるよう努めていきたいと思います。今後もご利用者様、ご家族様とのかかわりを大切にしその人らしく暮らしていただけるよう努力していきたいと思います。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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。
	●ロこみで評判が良いといわれていること。
	1 C 6 C 6 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1
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。○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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。

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。

8.0	14
2.5	12
1.6	13
4.9	8
4.9	8
3.3	10
6.6	6
13.1	3
12.3	5
3.3	10
13.1	3
13.9	1
5.7	7
13.9	1

用

者%

用

者

順

位

本書書書刊		十成20千度省日/	主いが成り		サービス)	ユッ・計画の矢』	5447			
1	事第	者番号			事業者名					
田  このの説明小宮によい下記も上段の印が事業者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価となっている   日本	23615	90041 名古屋市	5名東区訪問	間看護ステ·	ーション					
2000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000   1000	1. 事業	者自己評価とユーザー(利用ギ	者)評価の実	施結果につ	いて					
問: ************************************	問1~	20の設問内容は、いずれも上段○F	印が事業者自己	L評価、下段	印がユーザー	(利用者) 評価となってい				
	問1~ (上E	♥○印が事業者自己評価.下段●印	]がユーザー(オ	利用者)評価	ト。 の選択肢)					
(1.歳) (2.歳) (3.点) (4.歳) (5.歳) 日本 (4.歳)	なお、	設問内容によって一部表現方法が	異なる場合がる	あります。						
図1 ○契助券や東電販予証例表との助用さらい、利用条や家族の立場に立った分かりやすい地別ができていますか?   ○契助券や電販予証別事などの説明は分かりやすかったですか?   ○国の事務を金販予算のでは、またか?   ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	•	(1点) (2点)	(3点)		(5点)		自社	全	自社	全
図1 ○契助券や東電販予証例表との助用さらい、利用条や家族の立場に立った分かりやすい地別ができていますか?   ○契助券や電販予証別事などの説明は分かりやすかったですか?   ○国の事務を金販予算のでは、またか?   ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		(1点) (2点)					結果	平均	結果	平均
● 天的を全重要単級関連などの親別は分かりやすかったですか?   ■ 2	問 1				*佐の立場に立っ	<b>、た分かりやすい説明が</b> で		ı	1	г
同2	μ <b>)</b> 1	きていますか?				2/5/1/2/9 ( ) ( brolly (	4	4	4.5	4.2
(************************************	問 2	<ul><li>○苦情受付窓口(事業所の相談窓</li></ul>	『口、区役所、[			) について分かりやすく	4	4	45	3 9
●かなた ( 年刊書 ) やっ変操に関する個人情報は、「同意なじ"に他人へ語さないことについての 間は		●苦情受付窓口(事業所の相談窓		国民健康保険	団体連合会なと	<ul><li>ご)についての説明は分か</li></ul>			1.0	0.0
問用 3	問3						4	4.2	4.4	4.2
<ul> <li>●残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、ていないに対応してくれますか?</li> <li>●機長は、約束の時間ありに来ますか?</li> <li>●機長は、約束の時間ありに来ますか?</li> <li>●機長は、新来の時間ありに来ますか?</li> <li>●機長は、新来の時間ありに来ますか?</li> <li>●機長は ラボラかいや健康、身だしなみについての、職員の教育はできていますか?</li> <li>●機長は ラボラかいや健康、身だしなみについがですか?</li> <li>団 つ身体の状況について、わかりやすい説明ができていますか?</li> <li>● 機長は、気軽な制能利手や高し相手になる事ができていますか?</li> <li>● 機長は、気軽な制能利手や高しれて、適切な対応やする事ができていますか?</li> <li>● 機長は、気軽な制能利手や高しまがしてくれますか?</li> <li>団 の 登録解は、手洗いやうがいの数広など、感染を予防する方法について説明ができていますか?</li> <li>● 国産が解していますがいると、病気を予防する方法について説明ができていますか?</li> <li>● 国産が解したままたがって、た期的な自己研鑽はできていますか?</li> <li>● 国産がかい歌を受ける方がについて、おかりやすく教えてくれますか?</li> <li>● 国産がかい歌を受ける方法について説明ができていますか?</li> <li>● 国産がかいなど、必要な時は速やかにかかりつけたに連絡する事ができていますか?</li> <li>● 国産がかいのがおいなど、必要な時は速やかにかかりつけたに連絡する事ができていますか?</li> <li>● 国産していますがまかまかできていますか?</li> <li>● 国産してク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?</li> <li>● サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応する事ができていますか?</li> <li>● サービス変更を申し出たとき、非常者はすばやく、ていねいに対応する事ができていますか?</li> <li>● 国産しなが日の状態も考え、計画的な音楽の声を全行う事ができていますか?</li> <li>● 関目のかい日で気を軽減する事ができていますか?</li> <li>● リ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?</li> <li>● リ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?</li> <li>● リ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が経域されましたか?</li> <li>● 関目の計画を表には、今後計画をしていますか?</li> <li>● リービスを利用することで、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?</li> <li>● リービスを利用することで、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?</li> <li>● リービスを利用することで、利用者からの評価は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?</li> <li>● リービスを対しての不安が経域はよりによれずがまりますができていますか?</li> <li>● 日本はていますか?</li> <li>● 日本によりる事業者は、利用者を定該があらの資産を見く関いて、サービスの改善に努めていますが?</li> <li>● 日本によりを表がしていますか?</li> <li>● 日本によりを表がしていますか?</li> <li>● 日本によりを表がしていますか?</li> <li>● 日本によりを表がしていますが?</li> <li>● 日本によりを表がしていますか?</li> <li>● 日本によりを表がしていますか?</li> <li>● 日本によりを表がしていまりを含まれましていまりますがまりますが?</li> <li>● 日本によりを表がしていますがまりまりますがまりますがまりますがまりますがまりますがまりますがまります</li></ul>	問4	説明は分かりやすかったですか? ○サービス内容について不満やき	)				5	4.2	4.4	4.5
10   10   10   10   10   10   10   10		<ul><li>現在利用しているサービス内容</li></ul>		や苦情を申し	出た時に、事業	<b>芝所の担当者はすばやく、</b>				
10	問5	○予定の訪問時間を守る事ができ	くていますか?				4	3.9	4.7	4.6
●職員の言案づかいや態度、身だしなみはいかがですか?  □ 身体の状況について、	問 6			職員の教育は	できていますか	<b>7</b> §	4	<b>4</b> 1	47	4.6
●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?								7.1	т.,	7.0
<ul> <li>職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?</li> <li>職員は、相談された事に対して、適切に対応してくれますか?</li> <li>職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか?</li> <li>看護師は、手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?</li> <li>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?</li> <li>看護師は、免債を手際よくやってくれますか?</li> <li>●看護師は、免債を手際よくやってくれますか?</li> <li>● 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?</li> <li>● 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか?</li> <li>● 内村水の変化など、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?</li> <li>● 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?</li> <li>● 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?</li> <li>● 御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?</li> <li>● かービス変更を申し出たき、事業者はすばやく、ていねいに対応する事ができていますか?</li> <li>● サービス変更を申し出たき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか?</li> <li>● 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?</li> <li>● か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?</li> <li>● 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?</li> <li>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?</li> <li>● 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?</li> <li>問17 ○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?</li> <li>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?</li> <li>● 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ますか?</li> <li>● 利用者のにつますか?</li> <li>● 利用者のにつますか?</li> <li>● 利用者のにつますか?</li> <li>● 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?</li> <li>● 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?</li> <li>● 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?</li> <li>● 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?</li> <li>● 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?</li> <li>● 利用者の自立支援の考えがに基づいたり一ビス提供ができていますか?</li> <li>● 利用者の自立支援の考えがに基づいたり一ビス提供ができていますか?</li> <li>● 利用者の自立支援の表ができていますか?</li> <li>● 利用者の自立支援のよりによるの表ができていますが?</li> <li>● 利用されている事業をよる雰囲気の表ができていますが?</li> <li>● 利用者のこのまずに対しまればればればればればればればればればればればればればればればればればればれば</li></ul>	問 7	<ul><li>○身体の状況について、利用者ペート</li><li>●身体の状況について、わかりペート</li></ul>	や家族にわかり やすく説明がさ	やすい説明が れていますか	ぶできていますか ^?	<sup>7</sup> .	4	4	4.7	4.5
<ul> <li>職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか?</li> <li>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?</li> <li>同11 ○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?</li> <li>同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?</li> <li>母自合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか?</li> <li>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?</li> <li>申身合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか?</li> <li>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?</li> <li>●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?</li> <li>●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?</li> <li>●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応する事ができていますか?</li> <li>●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?</li> <li>●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?</li> <li>●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を軽減されましたか?</li> <li>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?</li> <li>●利用されている事業者は、利用者や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意に努めている意に努めている意に対していますか?</li> <li>●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意に努めている意に対しての表達に努めていますか?</li> <li>同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?</li> <li>日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?</li> <li>日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?</li> <li>日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?</li> </ul>	問8			_	:すか?		4	4.2	4.8	4.7
● 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?  ■ 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?  ● 看護師は、処置を手際よくやってくれますか?  ■ 11 ○ 看護師は、処置を手際よくやってくれますか?  ■ 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?  ■ 13 ○ 病状の変化など、必要な時は連やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか?  ■ 14 ○ 4.1 ○ 4.5 ○ 4.1 ○ 4.7 ○ 4.6 ○ 4.1 ○ 4.7 ○ 4.5 ○ 4.1 ○ 4.7 ○ 4.5 ○ 4.1 ○ 4.7 ○ 4.5 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.7 ○ 4.5 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.7 ○ 4.5 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○ 4.1 ○	問 9					?	4	4.1	4.6	4.7
### 10	問10		対底など、感染	を予防する方	法について説明	引ができてい	4	4	4.5	4.4
<ul> <li>●看護師は、処置を手際よくやってくれますか?</li> <li>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?</li> <li>●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか?</li> <li>● 別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?</li> <li>● の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?</li> <li>● 職員と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?</li> <li>● 財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?</li> <li>● 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?</li> <li>● 助間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?</li> <li>● リ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?</li> <li>同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?</li> <li>申 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?</li> <li>● リ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?</li> <li>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りれている事業者は、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?</li> <li>同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?</li> <li>4 4.1 4.4 4.5</li> <li>4 4.2 4.7 4.6</li> <li>4 4.1 4.4 4.3</li> <li>4 4.2 4.7 4.6</li> <li>4 4.1 4.4 4.3</li> <li>4 4.1 4.4 4.3</li> <li>4 4.2 4.7 4.6</li> </ul>		●看護師は手洗いやうがいなど、				<b></b> けく教えてくれ				
<ul> <li>●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか?</li> <li>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?         <ul> <li>●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?</li> <li>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?                  <ul></ul></li></ul></li></ul>	問11				ますか?		4	4	4.8	4.7
問13	問12				ていますか?		4	4.1	4.7	4.6
<ul> <li>●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?</li> <li>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?</li> <li>●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?</li> <li>問15 ○急なサービス変更の申し出にも、すばやく、ていねいに対応してくれますか?</li> <li>●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?</li> <li>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?</li> <li>●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?</li> <li>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?</li> <li>●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?</li> <li>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?</li> <li>●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?</li> <li>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?</li> <li>4 4 4.7 4.4</li> <li>4 4 4.7 4.4</li> </ul>		●具合が悪くなった時、適切な対	対応をしてくれ	ますか?						
<ul> <li>●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?</li> <li>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?</li> <li>●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?</li> <li>団間6 ○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?</li> <li>●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?</li> <li>同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?</li> <li>●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?</li> <li>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?</li> <li>●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?</li> <li>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?</li> <li>4 4.7 4.4</li> <li>4 3.9 4.4 4.2</li> </ul>	問13						4	4.4	4.4	4.5
<ul> <li>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?         <ul> <li>●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?</li> </ul> </li> <li>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?         <ul> <li>●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?</li> </ul> </li> <li>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?             <ul> <li>●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?</li> </ul> </li> <li>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?                   <ul> <li>●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?</li> <li>同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?</li> <li>4 3 9 4 4 4 2</li> <li>4 3 9 4 4 4 2</li> <li>日 3 9 4 4 4 2</li> </ul> <ul> <li>日 3 9 4 4 4 2</li> <li>日 3 9 4 4 4 2</li></ul></li></ul>	問14						4	4.3	4.7	4.5
<ul> <li>●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?</li> <li>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?</li> <li>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?</li> <li>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?</li> <li>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?</li> <li>同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?</li> <li>日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?</li> </ul>	PP									
<ul> <li>●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?</li> <li>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?</li> <li>●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?</li> <li>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?</li> <li>●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?</li> <li>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?</li> <li>4 4 4.7 4.4</li> <li>4 3.9 4.4 4.2</li> </ul>	問15						4	4.2	4.7	4.6
<ul> <li>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?</li> <li>●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?</li> <li>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?</li> <li>●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?</li> <li>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?</li> <li>4 4 4.5 4.3</li> <li>4 4 4.7 4.4</li> <li>4 3.9 4.4 4.2</li> </ul>	問16					ーか?	4	4.1	4.4	4.3
<ul> <li>●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?</li> <li>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?</li> <li>●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?</li> <li>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?</li> <li>4 4 4.7 4.4</li> <li>4 3.9 4.4 4.2</li> </ul>	問17	○サービスを利用することで、利				トる事ができてい	4	4	4.5	4.3
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?  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?  ■ 4 4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.7		ますか?						7	1.0	1.0
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?  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?  ■ 4 4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.4 4.7 4.7	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 <i>0</i>	)改善に取り組む事ができ	Λ	Λ	17	1 1
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? <b>4 39 44 42</b>	ielito	でいますか?または、今後計画を ●利用されている事業者は、利用	としていますか	?			4	4	4./	4.4
	問19	○利用者の自立支援の考え方に基				なじますか?	4	3.9	4.4	4.2

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	44.1 <b>%</b>	上記事業所の全利用者のうち、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 <b>%</b>	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

利用者様やご家族様が安心して在宅療養を送ることができるように、不満や苦情があった時には素早く、丁寧に 対応致します。相談があった時には適切に対応します。かかりつけ医への相談や報告等も迅速にしていきます。 ケアマネージャーとの間で連絡・調整がスムーズにとれるようにしていきます。看護師の技術レベル向上のため 各自で達成目標を定めその目標達成のための研修参加や自己学習に努めていきます。今後も、利用者様やご家族 様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提供ができるように事業所全体で取り組んでいきま す。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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。

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。 問21

○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。

	- / *** * * *			, ,,,,,,	- 0
	●契約やサービン	ス内容について、	わかりや	すく説明して	くれること。
5	○利用料金が適う	Fたこと.			

利用料金が適正な	こと	

○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。

○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。

○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。

○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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。

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。

す	者	<b>4</b> %	有順位
		1.1	12
		0	14
		1.1	12
		6.5	8
		3.2	10
		2.2	11
		4.3	9
		9.7	4
		8.6	6

事

用

者%

利

用

者

9.7

4

18.3

	平成26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 (訪問看護サービス)	結果			
事業	者番号事業者名				
23615	90058 いのこし訪問看護ステーション				
問1~ ます。 問1~ (上具	者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について 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 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。 20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) 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。	事業者		ユー (利用	(者)
•	*きていない $\leftarrow$ できている (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 不満 $\leftarrow$ 満足 (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) ※点数欄の最高点は $5$ 点,最低点は $1$ 点になります。	自社結果	恤 全体平均	評( 自社結果	曲 全体平均
問 1	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	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	3.8	3.9
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	4.2	4.5	4.2
問 4	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	5	4.2	5	4.5
問 5	<ul><li>○予定の訪問時間を守る事ができていますか?</li><li>●職員は、約束の時間通りに来ますか?</li></ul>	5	3.9	4.5	4.6
問 6	○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか?  ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか?  ○身体の野児について、利用者の宣牧になかりのウン発明ができていますか?	5	4.1	4.9	4.6
問7	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li><li>○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか?</li></ul>	5	4.2	4.6	4.5
問 9	<ul><li>●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?</li><li>○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?</li></ul>	5	4.1	4.8	4.7
問10	●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか? ○看記は、手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	5	4	4.6	4.4
問11	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?  ○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	4.8	4.7
問12	<ul><li>○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?</li><li>●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか?</li></ul>	5	4.1	4.9	4.6
問13	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	5	4.4	4.8	4.5
問14	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	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	4.7	4.6
問16	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	5	4.1	4.4	4.3
問17	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	5	4	4.6	4.3
問18	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4	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	3.9	4.3	4.2

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	63.8 <b>%</b>	上記事業所の全利用者のうち、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	46. 7 <b>%</b>	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

#### 3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見を頂きましてありがとうございます。共通問題及びサービス別問題で、利用者評価が事業所評価より低い項目は、担当者が極め細かく対応することによって利用者様から評価が得られるように努力改善致します。また自由記載にて頂いた施設への要望は顕著に受け止め全職員へ周知すると共に会議に諮り、サービスに反映できるように致します。ありがとうございました。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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。

●割約りましばス内容について、か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。○利用料金が適正なこと。

●利用料金が適正なこと。 ○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。

○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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。

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  $\bigcirc$ 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。

	0	14
	3.1	10
	3.1	10
	4.6	8
	3.1	10
	3.1	10
	7.7	6
	10.8	3
	13.8	2
	4.6	8
	9.2	5
	10.8	3
	7.7	6
	18.5	1

用

者%

用

者

順

位

	平成26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 (訪問看護サービス)	枯未			
事業	者番号 事業者名				
23615	90066 訪問看護ステーション愛				
問1~ ます。 問1~ (上科	者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について ②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 ③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。 ③のが事業者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価の選択肢) 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。	事業者	<b>全</b> 自己	ユー` (利用	
	*きていない ←	評	価	評	西
•	(1点)       (2点)       (3点)       (4点)       (5点)         不満 (1点)       (2点)       (3点)       (4点)       (5点)         ※点数欄の最高点は5点,最低点は1点になります。	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	5	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?	5	4	4.1	3.9
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	5	4.2	4.7	4.2
問4	説明は分かりやすかったですか? ○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?	5	4.2	5	4.5
問 5	●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?  ○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	4.6
問 6	○言葉づかいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか? ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか?	5	4.1	4.9	4.6
問7	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4	4.9	4.5
問8	<ul><li>○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか?</li><li>●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?</li></ul>	5	4.2	4.9	4.7
問 9	<ul><li>○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?</li><li>●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか?</li></ul>	4	4.1	5	4.7
問10	○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか?	5	4	4.5	4.4
問11	●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? ○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	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	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	5	4.4	4.8	4.5
問14	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	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	4.9	4.6
問16	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4.1	4.7	4.3
問17	●職員は、訪問のない日に気をうけることなどの助言をくれますが? ○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?	4	4	4.5	4.3
問18	●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? ○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	_	4	4 -	
FI	でいますか?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	4	4.7	4.4
問19	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	5	3.9	4.3	4.2

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	17	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	58.6 <b>%</b>	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	94.1 <b>%</b>	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

不安定な健康状態の方や、重篤な病状の方も多くおられ、ご本人様はもとより介護者様の心と体のご負担も増し ています。「急に容態が変わるので家族ではとても不安」などご家族の心情も寄せられていました。「介護者の 日々の色々な心の問題点を親身に聞いて下さる事が、気持ちを楽にしてくれる」「一週間に一度の訪問が大切な 時間です」とのご意見の他、問21では、「対応に自分自身が常に勉強されている事」と頂き、襟を正してご期 待に応えられるよう努めてまいります。「何でも話が出来てストレス解消出来ると、心が軽くなり生きる勇気が 湧いて来る」との温かいお言葉に、皆様によって私ども看護師は、励まされ生かされているのだと思いました。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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。

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。 問21

○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。

○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。

○利用料金が適正なこと。 5

●利用料金が適正なこと。

○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。

●事業所・医療機関の知名度が高いこと。

○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。

○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。

○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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。

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。

ゔす	業者	者 %	R者順位
		0	13
		1.3	12
		0	13
		2.5	8
		2.5	8
		2.5	8
		7.6	7
		10.1	5
		13.9	3
		2.5	8
		8.9	6
		17.7	2

利

用

4

11.4

19

用

	平成20年度石口屋市が護り一こへ事業有自己計画・ユーリー計画の美 (訪問看護サービス)	:心心不			
事第	<b>本本番号</b> 事業者名				
23615	90140 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~ ます。	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	<i>(</i> <b>)</b>			
問1~ (上月	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。 投○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) 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。		皆自己 価	ユー (利用 評(	(者)
0 -	できていない ←				_
•	不満 ← 満足 (1点) (2点) (3点) (4点) (5点)	自社結	全体平	自社結果	全 体 平
	※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。	果	均	果	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?	3 4	4	3.9	4.2
	<ul><li>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?</li></ul>				
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	3.8	3.9
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	4.2	4.1	4.2
問4	説明はガがりやりかったでりか? ○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?	4	4.2	4.5	4.5
	<ul><li>●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、</li></ul>				
問 5	ていねいに対応してくれますか? ○予定の訪問時間を守る事ができていますか?	4	3.9	4.3	4.6
	●職員は、約束の時間通りに来ますか?		0.0	1.0	1.0
問 6	<ul><li>○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?</li><li>●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか?</li></ul>	4	4.1	4.4	4.6
問7	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4	4.4	4.5
問8	<ul><li>○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか?</li><li>●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?</li></ul>	4	4.2	4.6	4.7
問 9	<ul><li>○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?</li><li>●職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか?</li></ul>	4	4.1	4.4	4.7
問10	○看護師は、手洗いやうがいの徹底など、感染を予防する方法について説明ができていますか?	4	4	4.2	4.4
	●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				
問11	ますか? ○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	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?	4	4.1	4.4	4.6
	●具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか?				
問13	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4.4	3.9	4.5
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?	4	4.3	4	4.5
	●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?		1		
問15	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4.2	4.4	4.6
問16		4	4.1	3.7	4.3
問17	<ul><li>●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?</li><li>○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</li></ul>	4	4	2.0	4.0
lb]1.(	ますか?	4	4	3.9	4.3
	●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?				
問18	<ul><li>○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?</li><li>●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?</li></ul>	4	4	3.9	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	3.9	4.1	4.2

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

患者様から訪問看護師が来ることで気分がほぐれたり、むくみなどの症状の緩和につながっているとのコメントがあり、そんな声を励みにがんばりたいと思う。利用者様やご家族の希望に応じてサービスを改善したり、医師との連携を図るなど評価が低かった部分もあるので改善していきたい。患者様が安心して在宅で過ごせるようスタッフ一丸となって、よりいっそう看護ケアの質の向上に努めていきたいと思う。

## 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。

3 ○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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。

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。

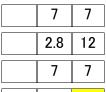
者	%	順位
	4.2	10
	0	13
	0	13
	7	7

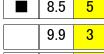
用

事

利

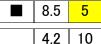
用







7	7



4.2	10
9.9	3

	19.7	1
--	------	---

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				
2001030020	10年11人口区が10年成八 フョン				
. 事業者自己評价	西とユーザー (利用者) 評価の実施結果について				
問1~20の設問内 ます。	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				
問1~20の設問内 (上段○印が事業	容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。 逐者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価の選択肢) こよって一部表現方法が異なる場合があります。	事業者	音自己 価	ユー (利用 評(	(者)
○ できていない (1点)	、 ← できている (2点) (3点) (4点) (5点)				
● 不満 ← (1点)		自社結果	全体平:	自社結果	章 作 立 士
※点数欄の	D最高点は5点,最低点は1点になります。	果	均	巢	ŧ
きていま	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 けか? 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
	、重要事項配奶音なこと配例はガルサイリルウにくりか: †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	4	1	2.0	2
ていねい( ●苦情受(	18日 (1977) (1877) (1877) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (1977) (19	4	4	3.9	3
●あなた	や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか? (ご利用者) やご家族に関する個人情報は、"同意なし"に他人へ話さないことについての	4	4.2	4.5	4
説明は分7 問4 ○サービ か?	いりやすかったですか? 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	3	4.2	4.7	4
●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、 こ対応してくれますか?				
	こ対応してくれますが? 方問時間を守る事ができていますか?	3	3.9	4.9	4
●職員は	約束の時間通りに来ますか?		3.0		
	らいや態度、身だしなみについての、職員の教育はできていますか? 言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか?	4	4.1	4.7	4
●身体の	犬況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか? 犬況について、わかりやすく説明がされていますか?	4	4	4.5	4
	気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか? 気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?	4	4.2	4.7	4
- 17.5	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? 相談した事に対して、適切に対応してくれますか?	3	4.1	4.8	4
	は、手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	4	4	4.7	4
ますか?	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		1		
問11 〇看護の	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? は、処置を手際よくやってくれますか?	3	4	4.8	4
	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?	3	4.1	4.8	4
●具合が	悪くなった時、適切な対応をしてくれますか?				
	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? 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	4.4	4.8	4
問14 〇ケアマ	ネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか?	3	4.3	4.7	4
●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?		1	1	
	-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? 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
	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? 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
問17 〇サービ	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	4	4	4.5	4
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?	r	<u> </u>	1.0	
	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	4	4	4.5	4
	か?または、今後計画をしていますか? 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		1 .		<u> </u>

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 3.9 4.4 4.2

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 <b>%</b>	上記事業所の全利用者のうち、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 <b>%</b>	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

今回の結果より「健康状態や現在の病状について具体的にしりたい」「今後どのように変化し対応したらよいかを助言して欲しい」などのご意見を頂きました。訪問時のご様子や毎日の療養状況を把握し、その中から状態を見極め、医師との連携をしながら的確な相談や助言をし、安心した在宅療養を継続して頂けますように支援します。その為にも今後も外部研修にも積極的に参加し、看護技術や制度についての勉強会を行い、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。

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

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。

●契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。○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。

●利用料金が適正なこと。

●事業所・医療機関の知名度が高いこと。

●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、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。

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  $\bigcirc$ 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。

「です	業者	用者%	円者順位
		1.8	13
		2.7	12
		0	14
		8	6
		5.4	9
		4.5	10
		6.3	8
		11.6	2
		10.7	3
		4.5	10
		8.9	5
		10.7	3
		8	6

17

利

用

用