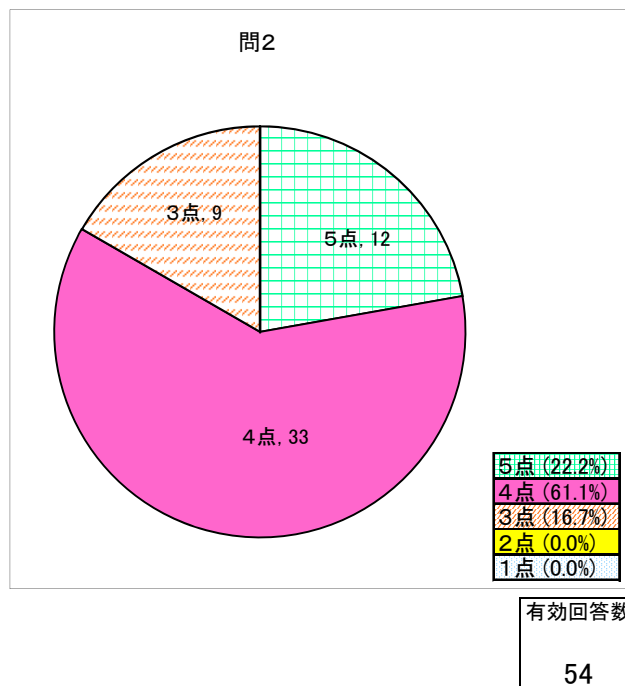
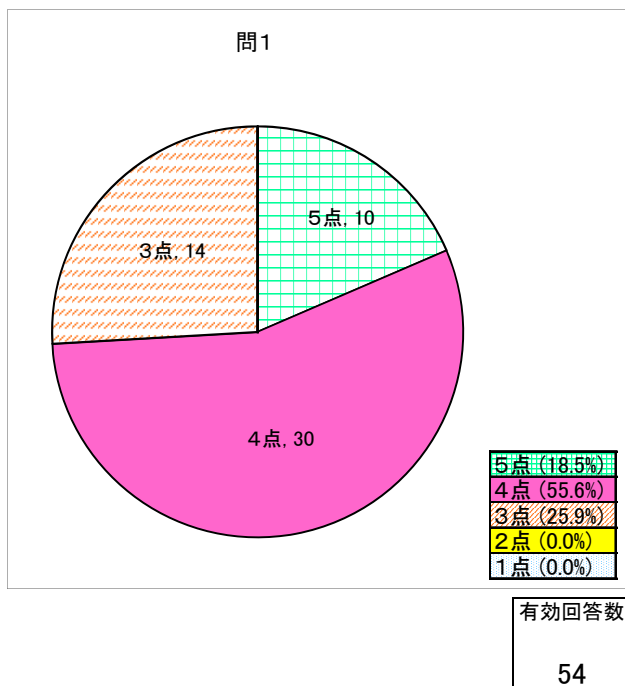


<訪問看護>

[事業者自己評価]

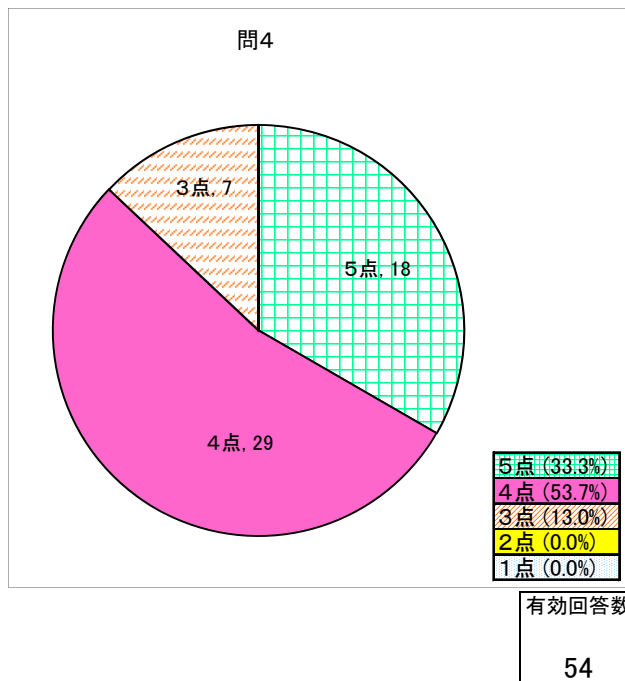
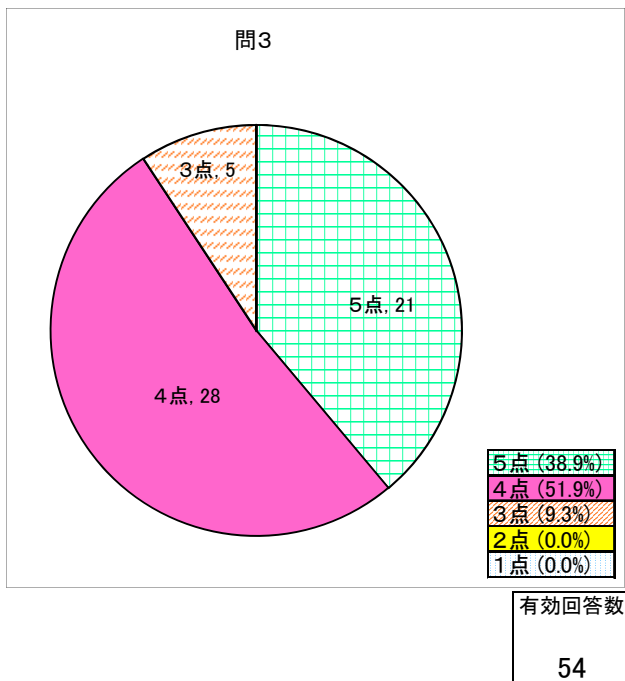
問1 契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ (3.9点)

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？ (4.1点)



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？ (4.3点)

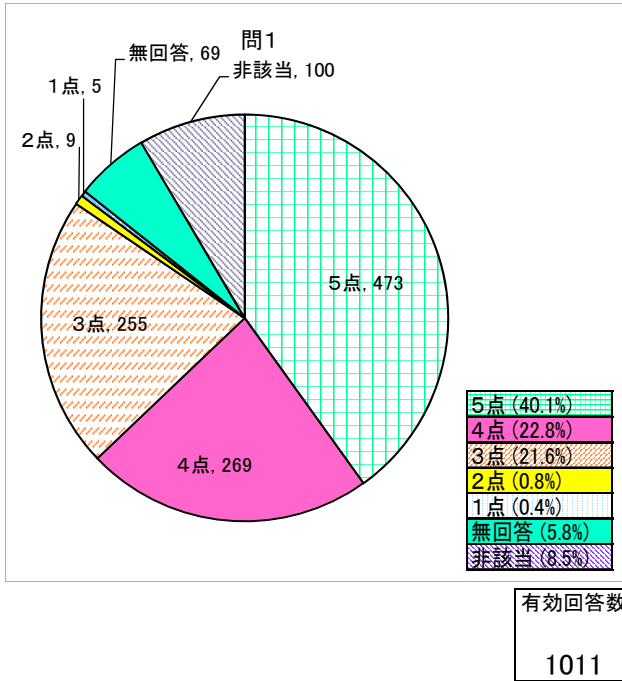
問4 サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ (4.2点)



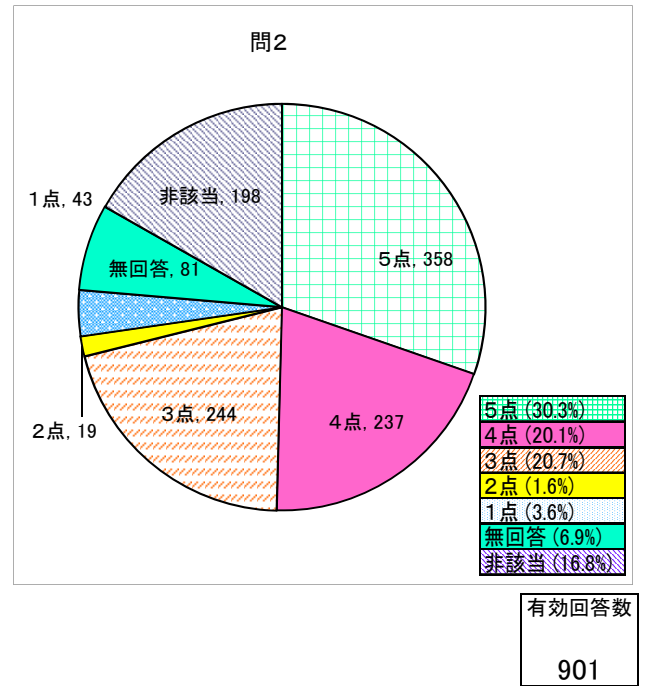
<訪問看護>

[ユーザー(利用者)評価]

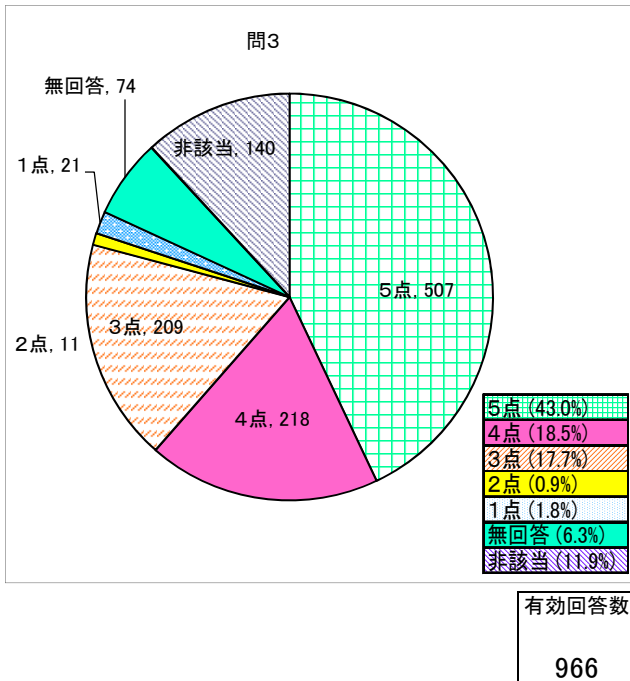
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ (4.2点)



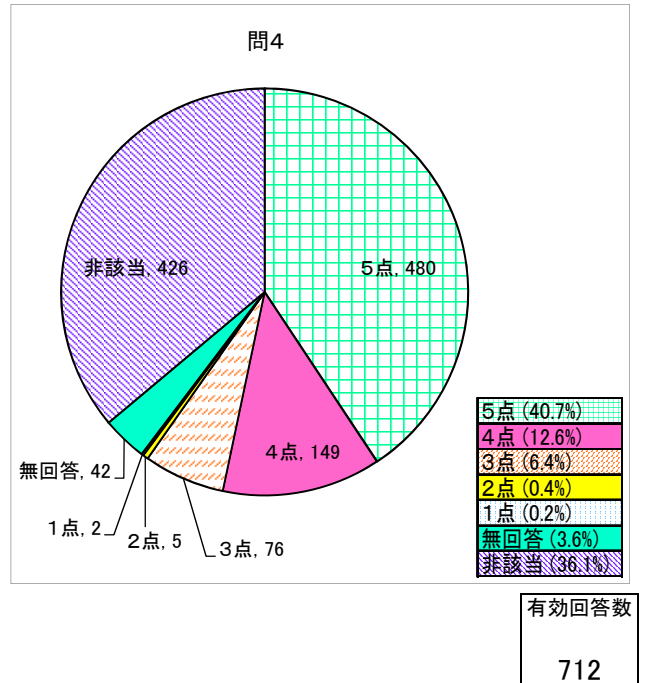
問2 苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？ (3.9点)



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とについての説明は分かりやすかったですか？ (4.2点)



問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？ (4.5点)

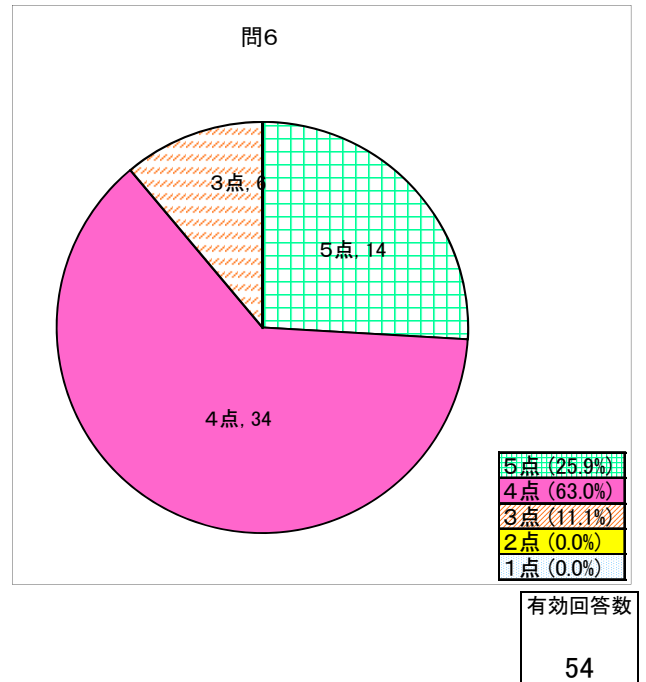
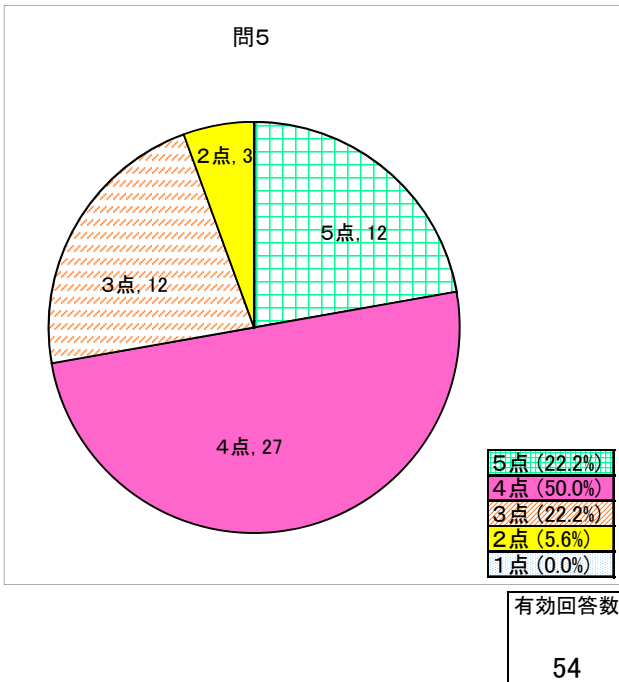


<訪問看護>

[事業者自己評価]

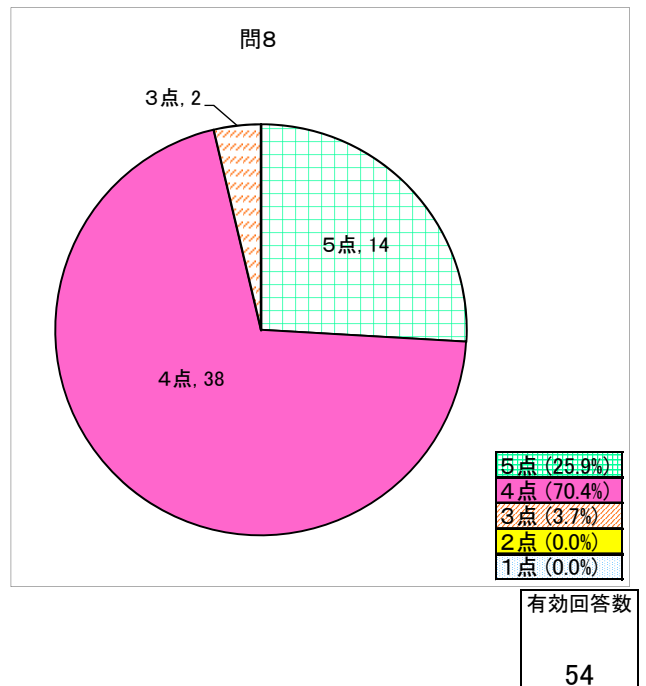
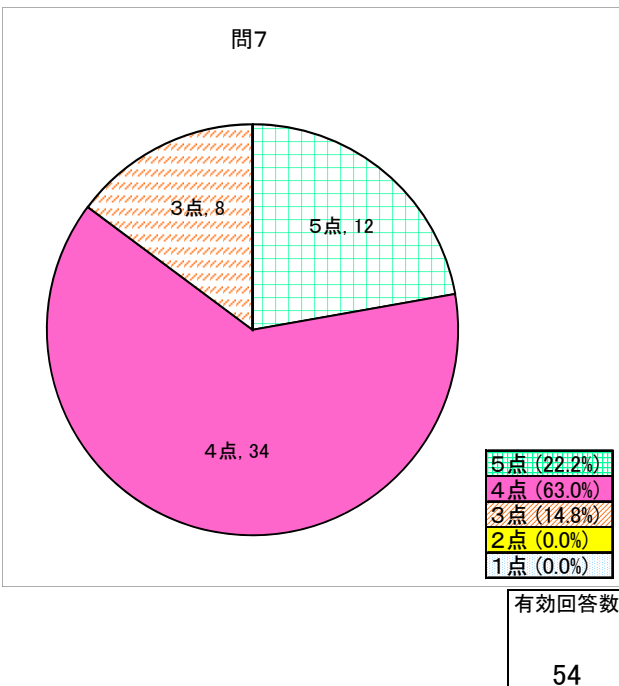
問5 予定の訪問時間を守る事ができていますか？ (3.9点)

問6 言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ (4.1点)



問7 身体状況について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ (4.1点)

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？ (4.2点)

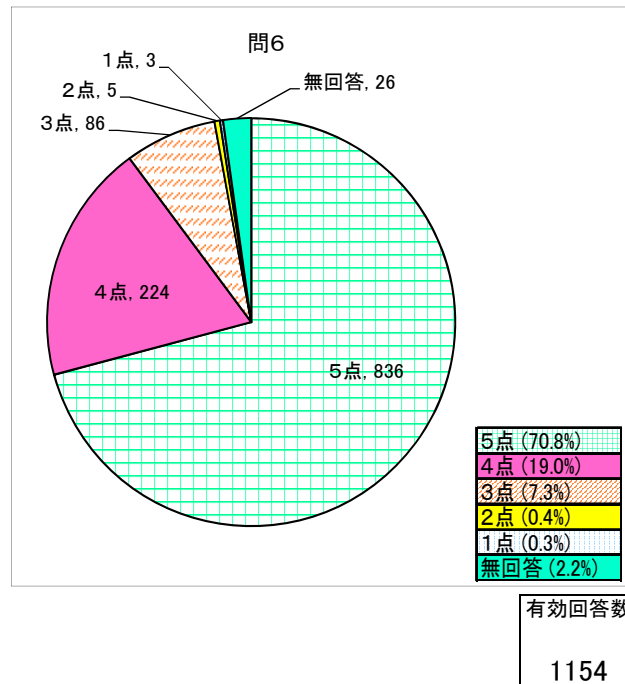
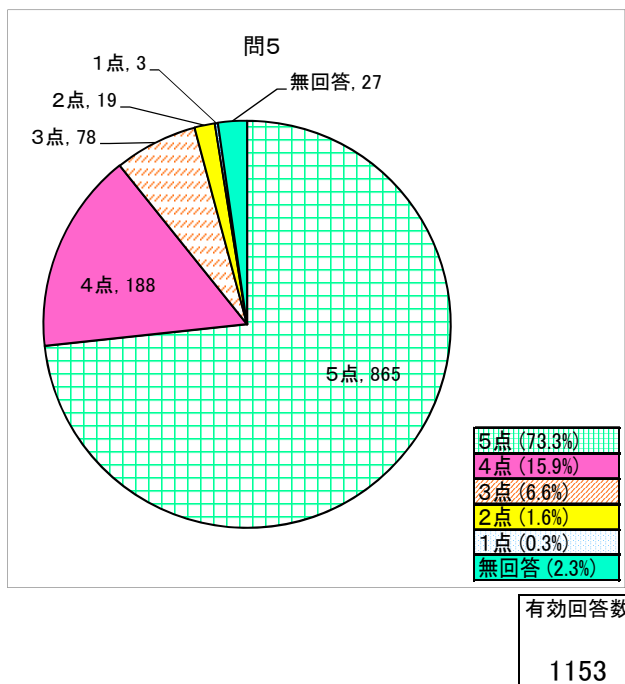


<訪問看護>

[ユーザー(利用者)評価]

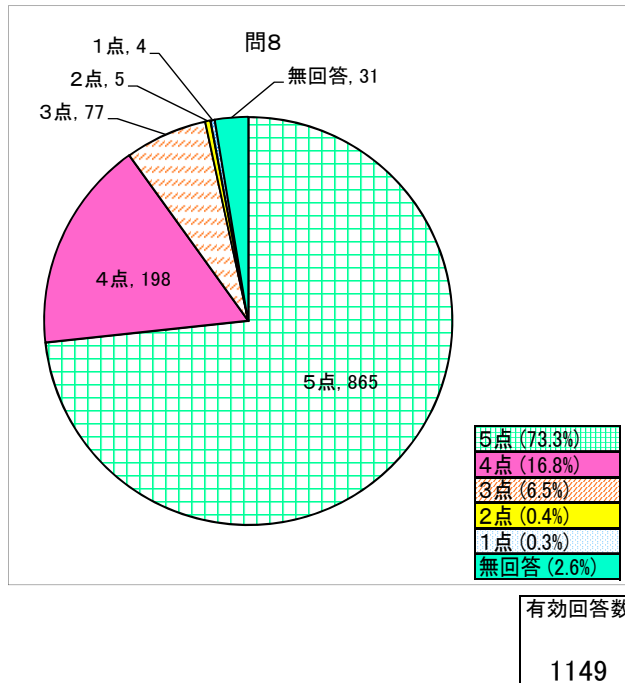
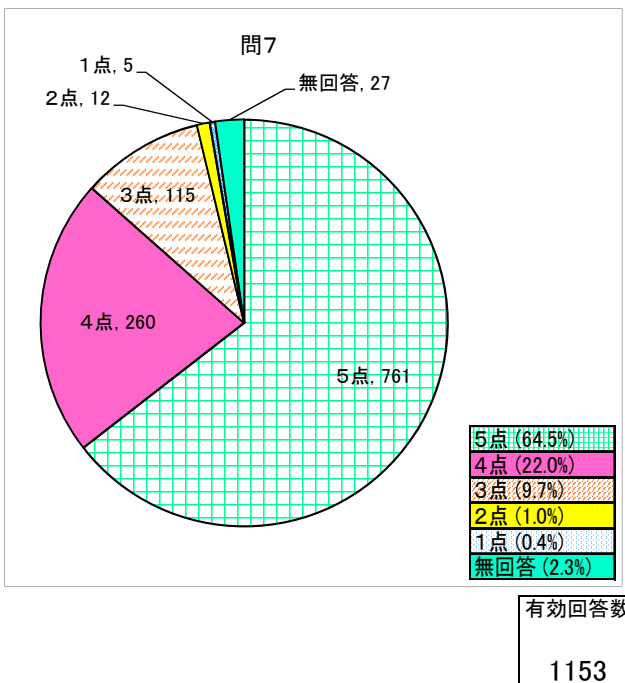
問5 職員は、約束の時間通りに来ますか？ (4.6点)

問6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ (4.6点)



問7 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？ (4.5点)

問8 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？ (4.7点)

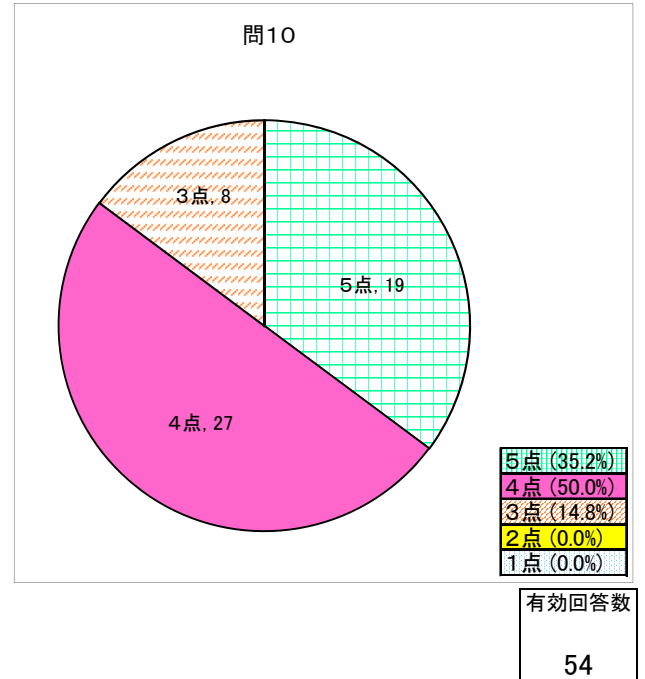
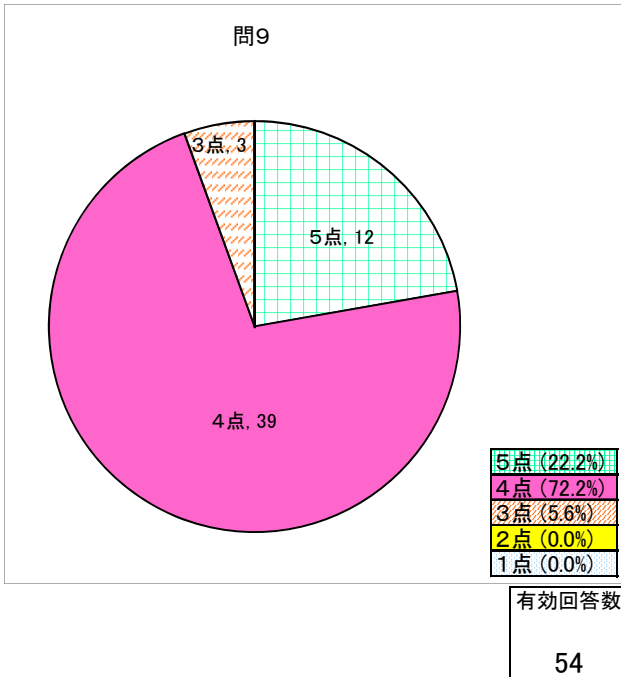


<訪問看護>

[事業者自己評価]

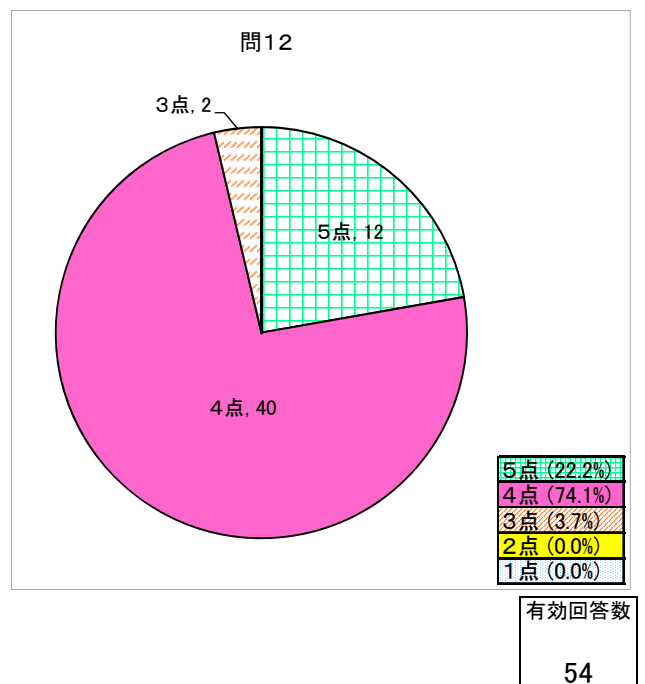
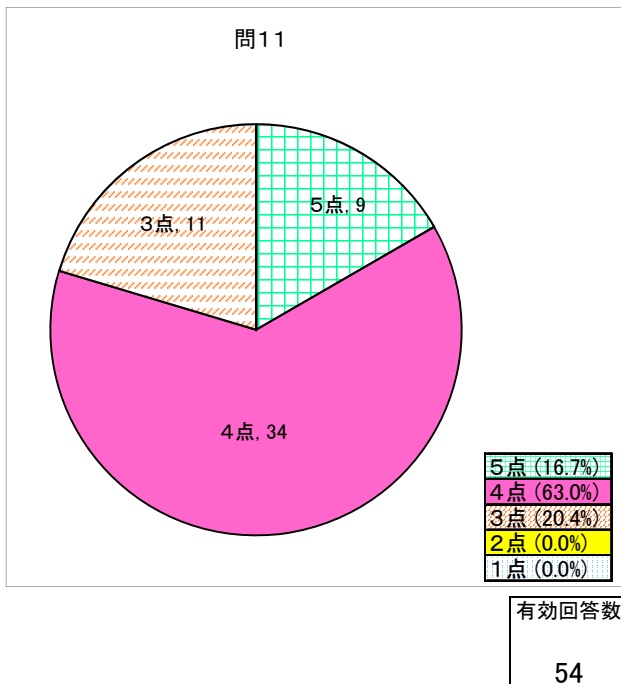
問9 職員は、相談された事に対して、適切な対応をすることができますか？ (4.2点)

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？ (4.2点)



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？ (4.0点)

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？ (4.2点)

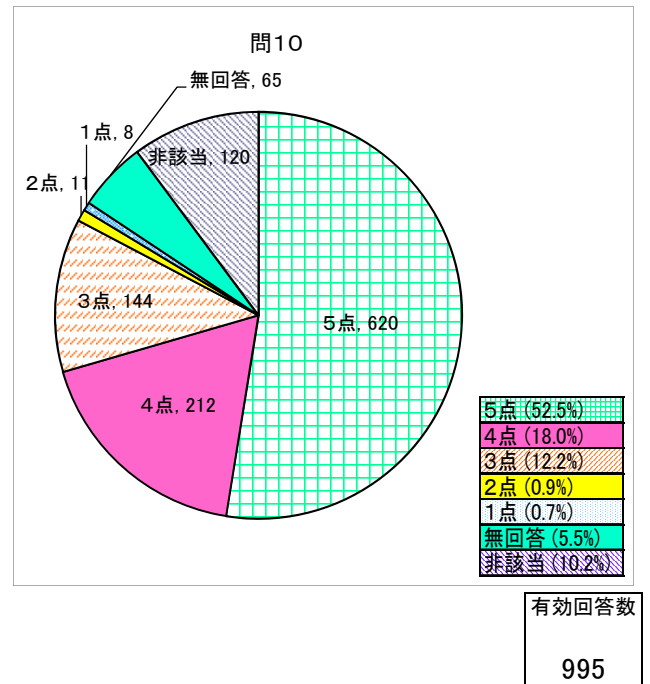
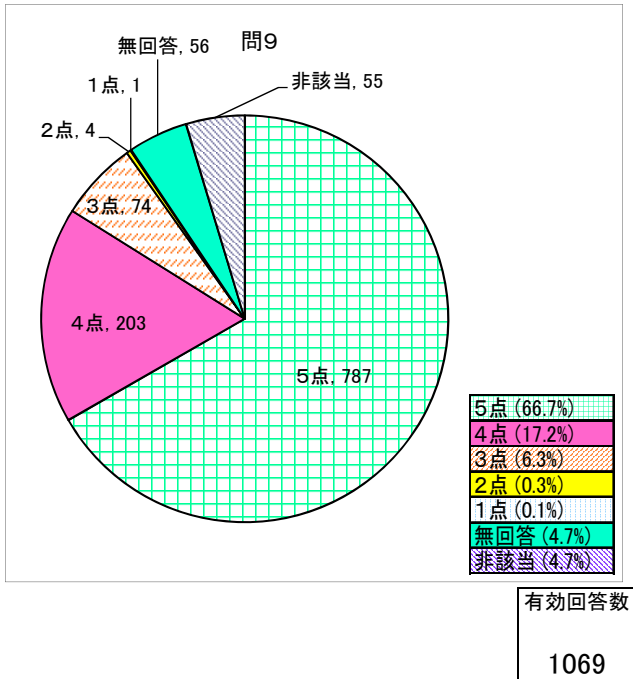


<訪問看護>

[ユーザー(利用者)評価]

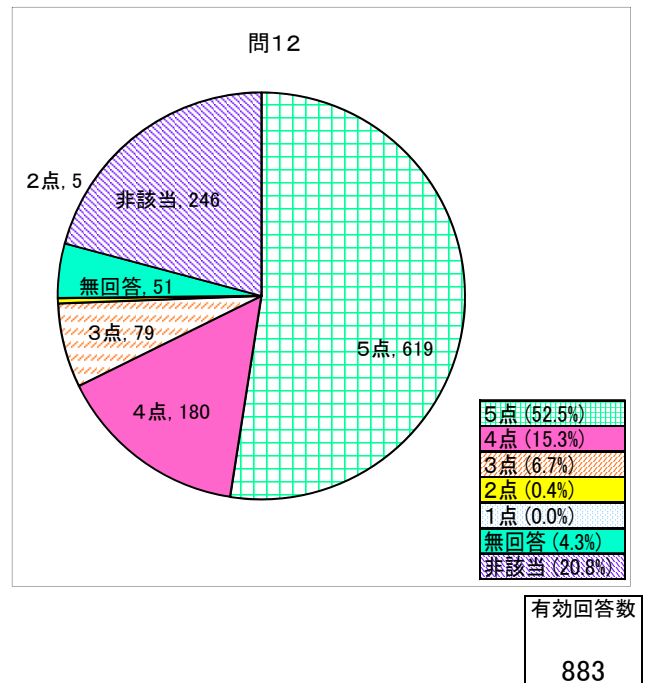
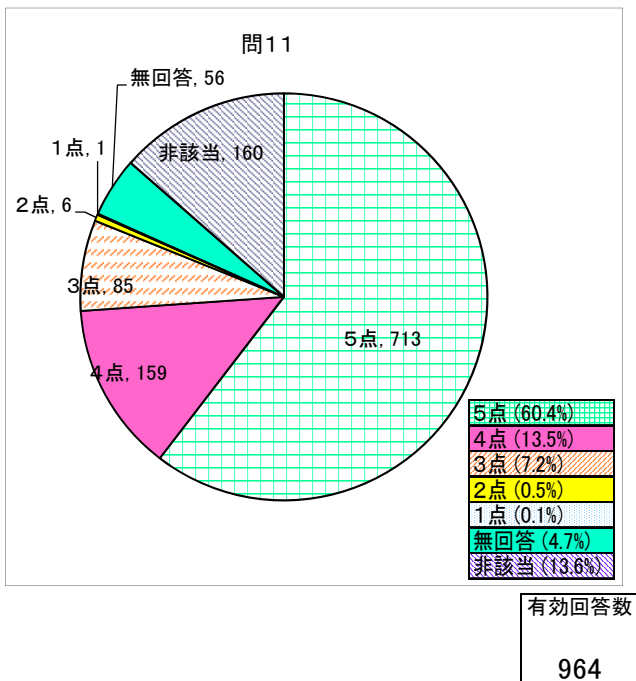
問9 職員は、相談した事に対して、適切に対応してくれますか？ (4.7点)

問10 看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくださいませんか？ (4.4点)



問11 看護師は、処置を手際よくしてくれますか？ (4.6点)

問12 具合が悪くなった時、適切な対応をしてくれますか？ (4.6点)

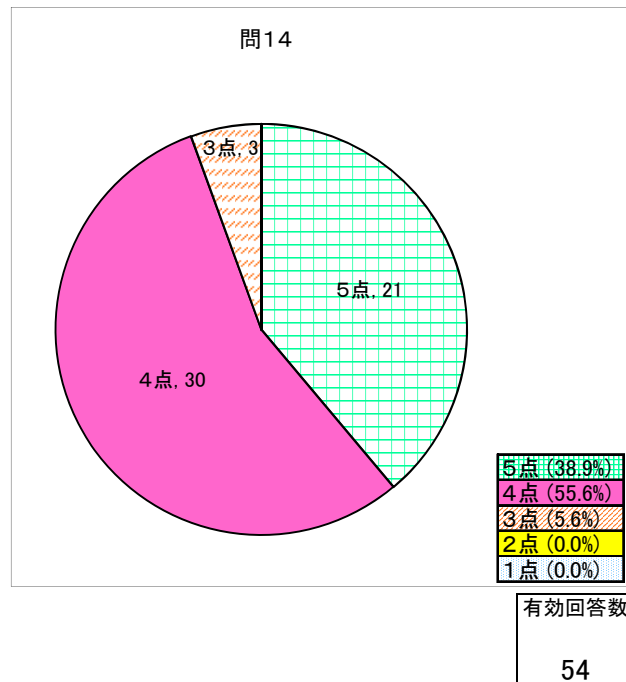
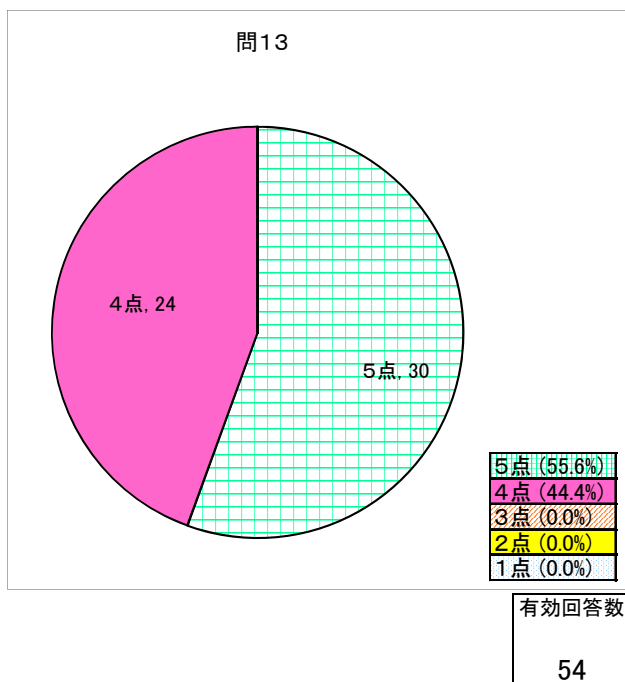


<訪問看護>

[事業者自己評価]

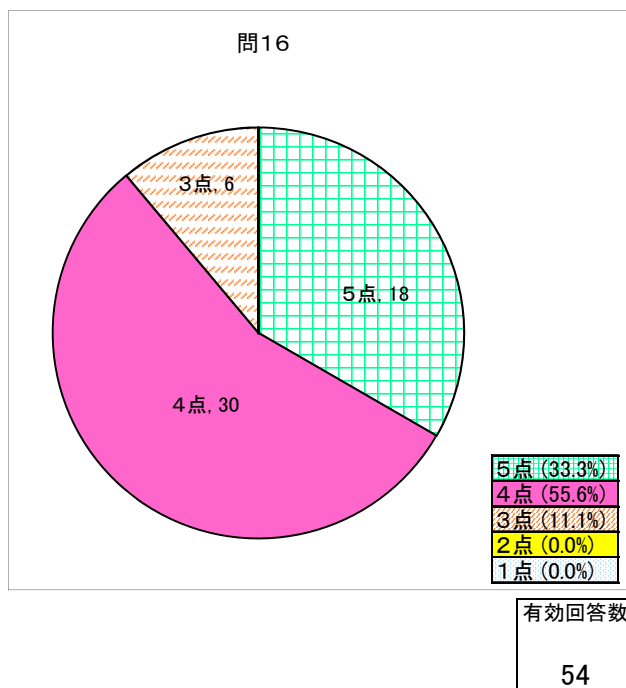
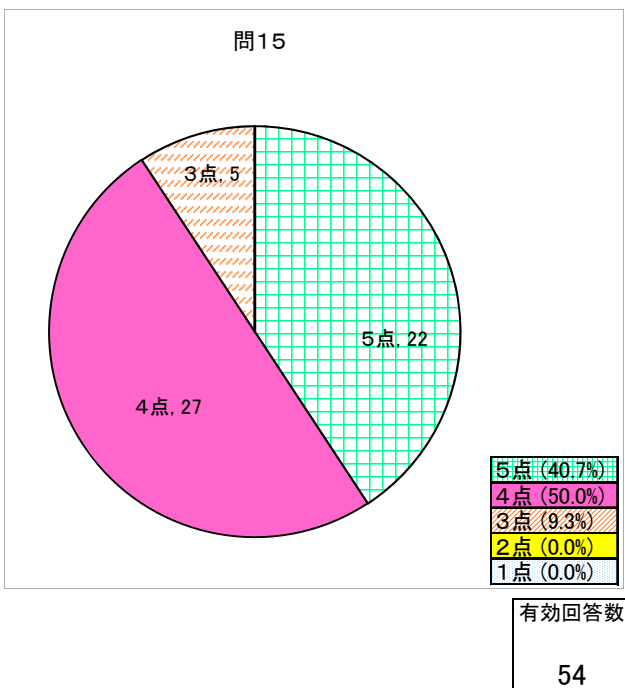
問13 病状の変化など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡する事ができていますか？ (4.6点)

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？ (4.3点)



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？ (4.3点)

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？ (4.2点)

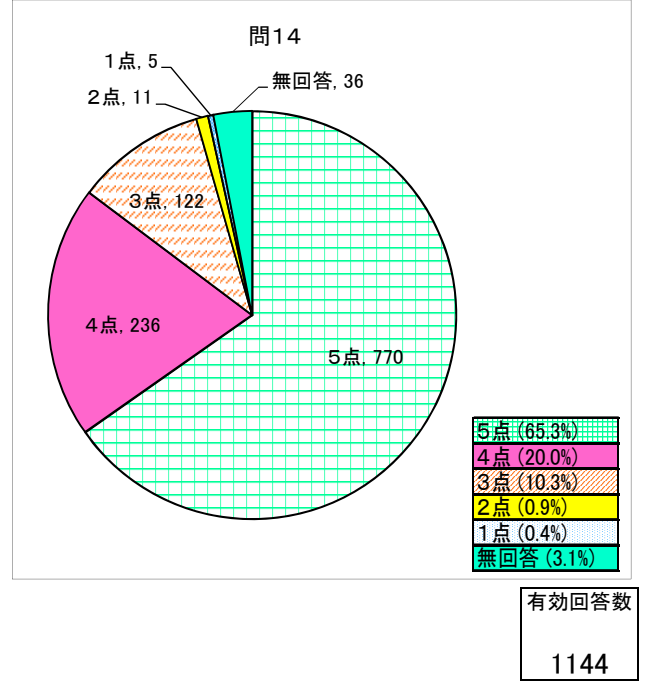
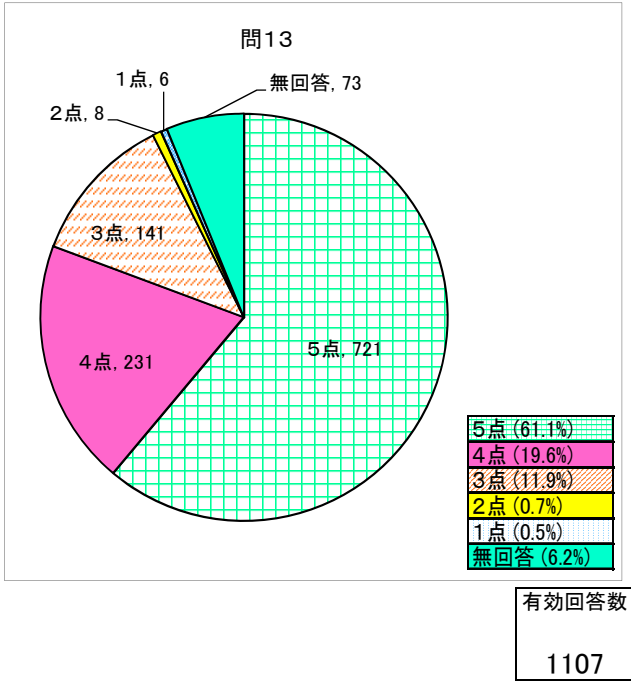


<訪問看護>

[ユーザー(利用者)評価]

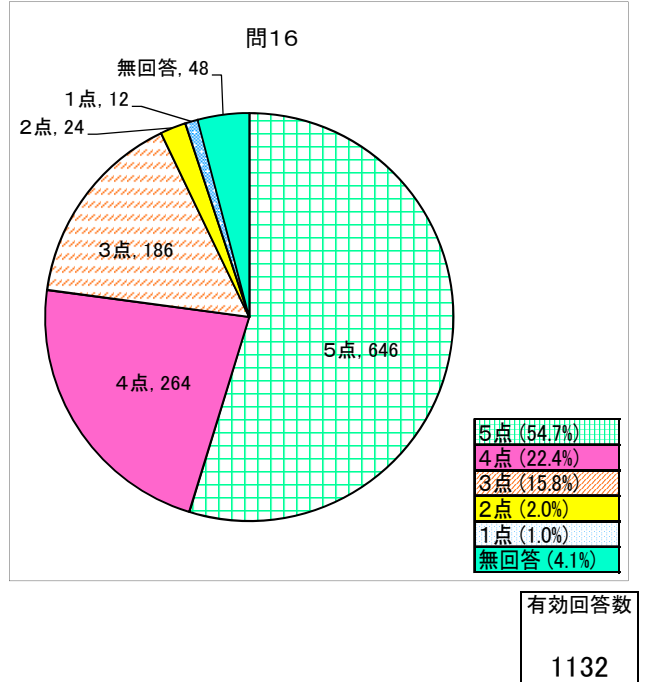
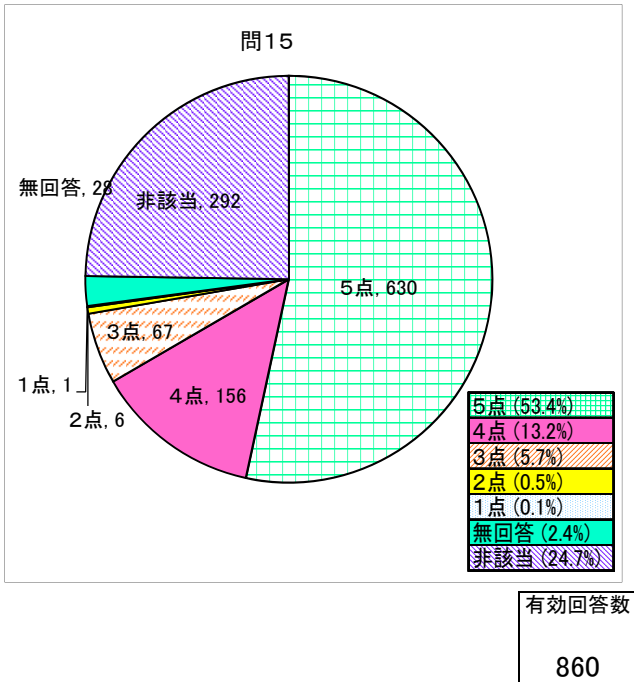
問13 かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか？ (4.5点)

問14 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？ (4.5点)



問15 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？ (4.6点)

問16 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？ (4.3点)

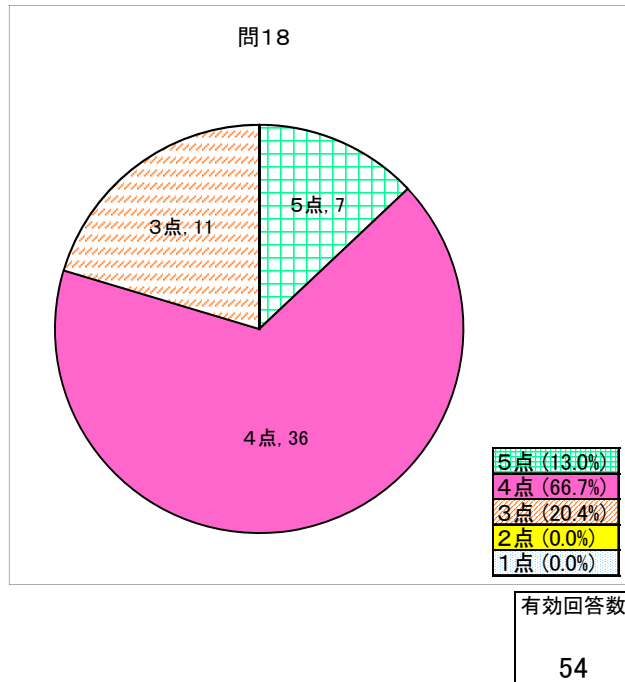
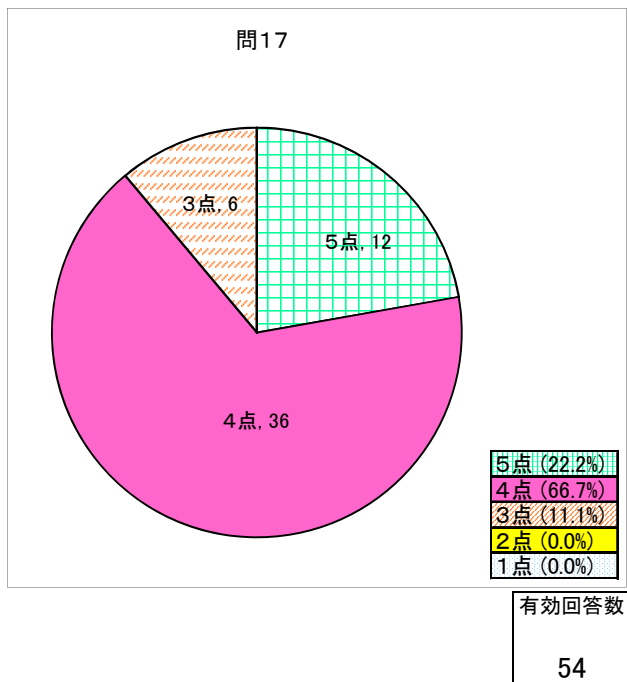




[事業者自己評価]

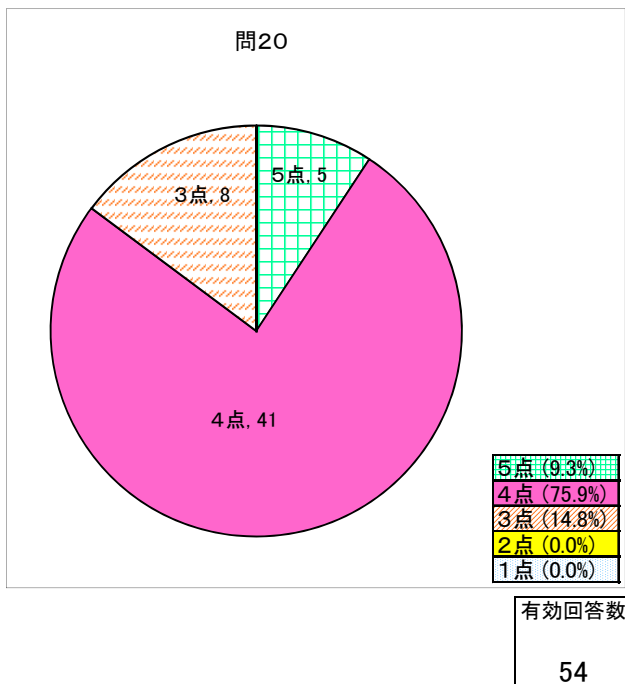
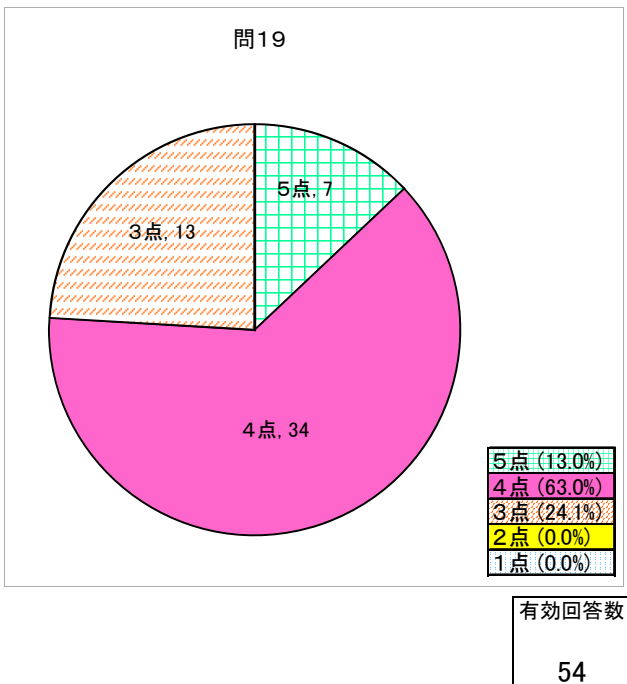
問17 サービスを利用することで、利用者や家族の健康に対しての不安を軽減する事ができていますか？ (4.1点)

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？ (3.9点)



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？ (3.9点)

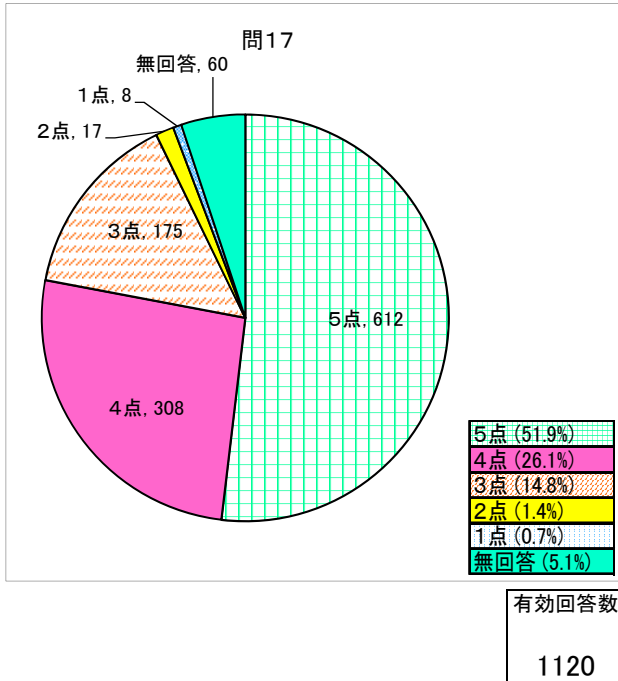
問20 サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ (3.9点)



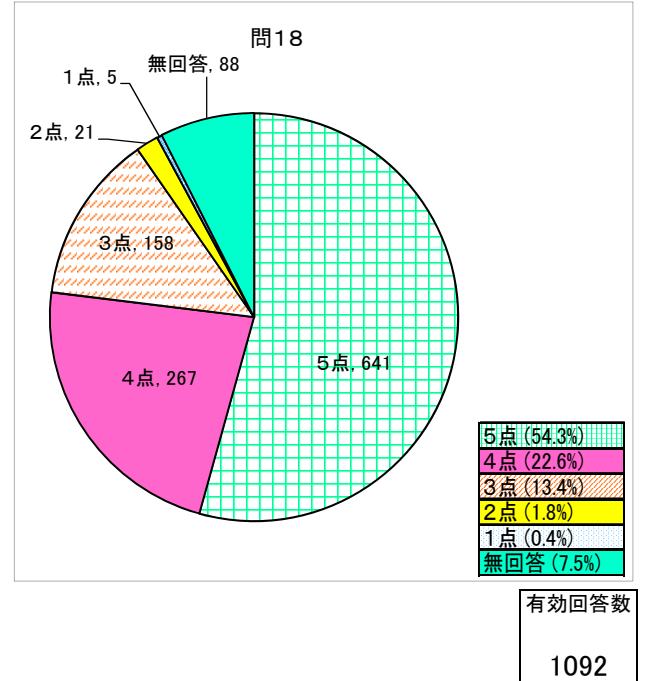
<訪問看護>

[ユーザー(利用者)評価]

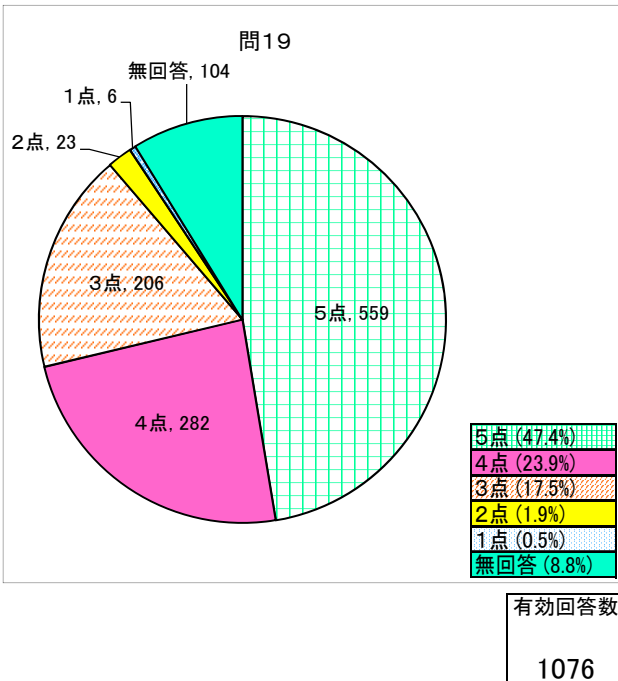
問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？ (4.3点)



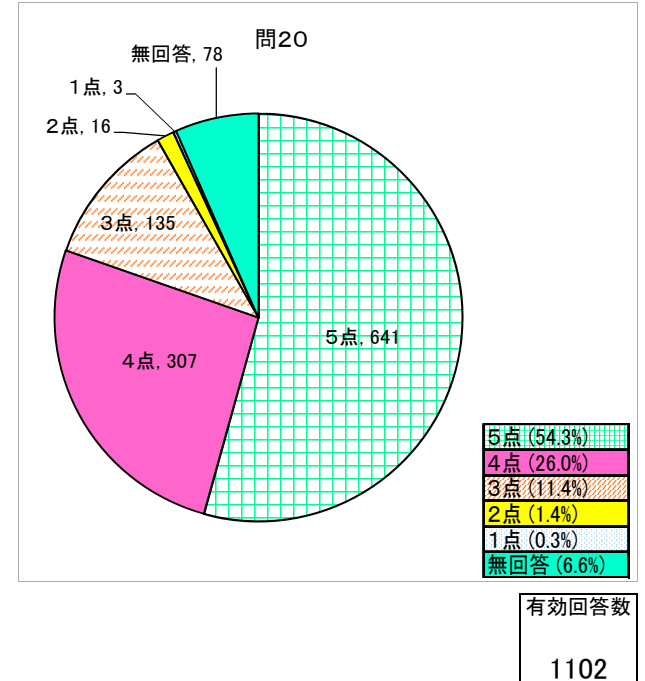
問18 (名古屋市からの設問) 利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ (4.4点)



問19 (名古屋市からの設問) 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点)



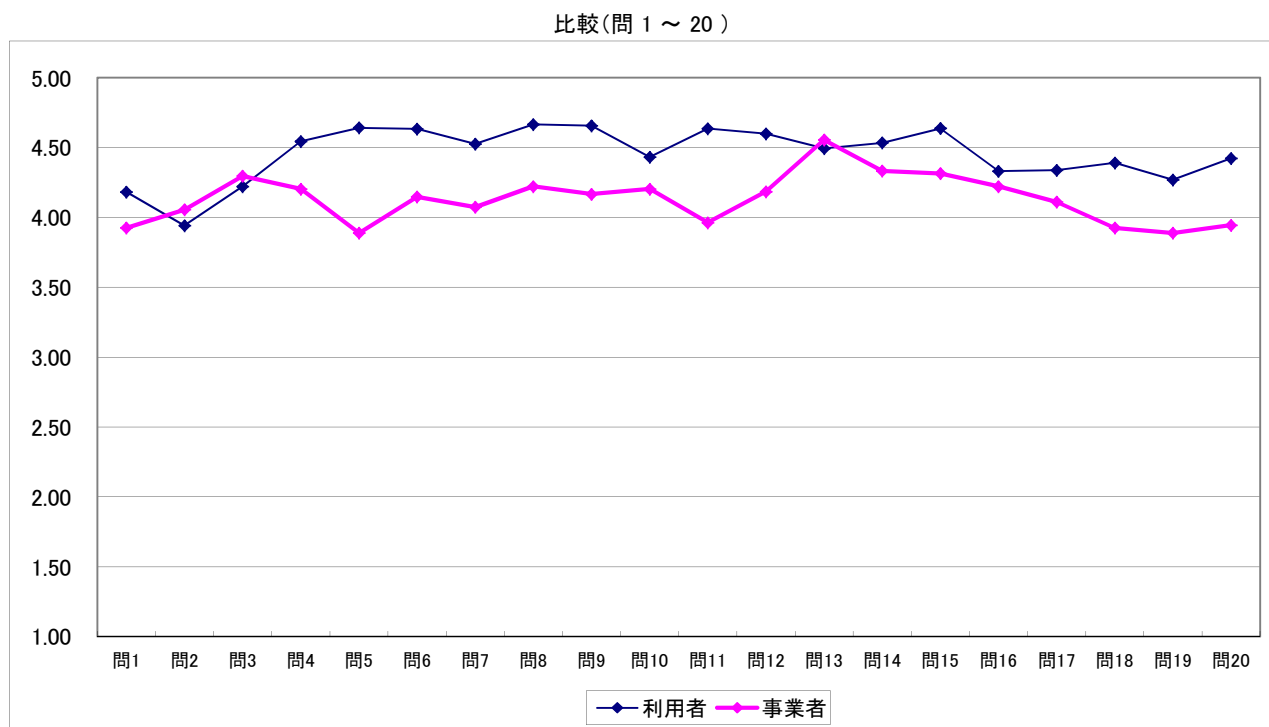
問20 (名古屋市からの設問) 事業者からのサービス全般について、満足していますか？ (4.4点)



<訪問看護>

問1～20 総括(事業者と利用者の意識の差)

[事業者自己評価]



※ 参加事業者全体平均合計点数:82.6点 (1設問あたり平均点数:4.1点)  
(\*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)

●点数が高い項目

【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？ (4.6点)

【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？ (4.3点)

【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？ (4.3点)

●点数が低い項目

【問5】 予定の訪問時間を守る事ができていますか？ (3.9点)

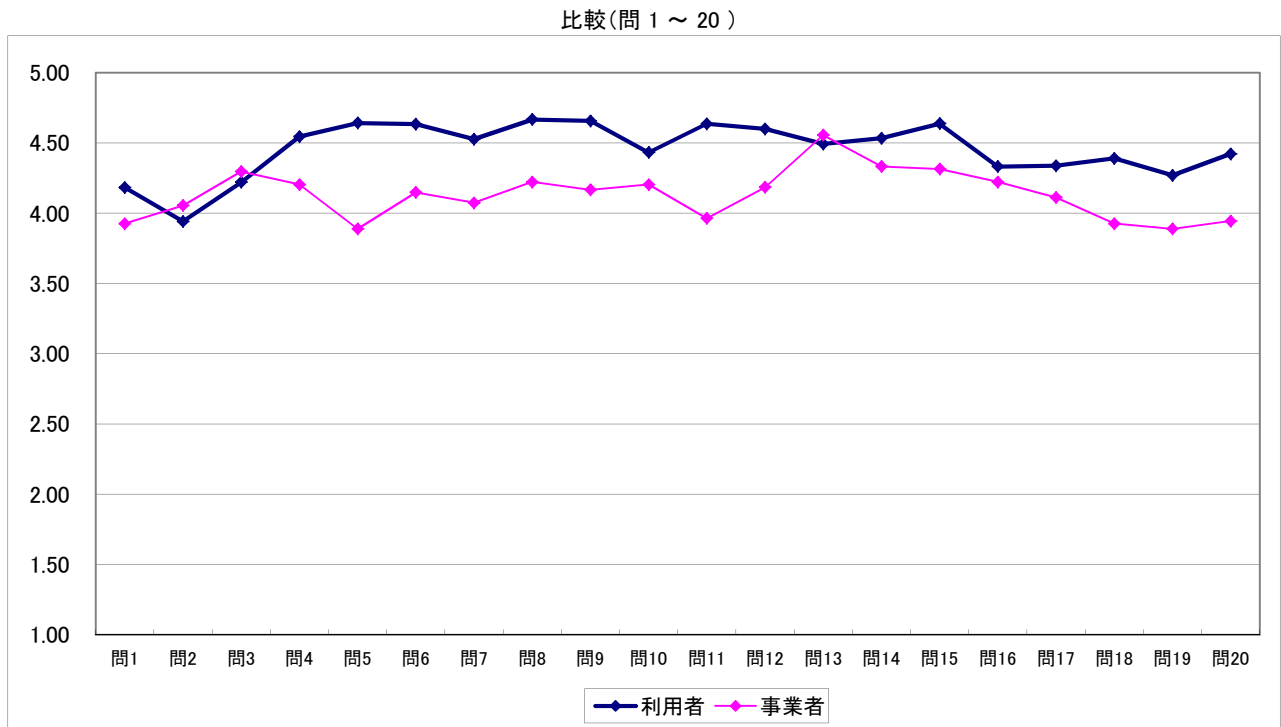
【問19】 利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ (3.9点)

【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？ (3.9点)

【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？ (3.9点)

## 問 1～20 総括(事業者と利用者の意識の差)

### [ユーザー(利用者)評価]



※ 参加ユーザー全体平均合計点数:89.1点 (1設問あたり平均点数:4.5点)  
(\*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)

#### ●点数が高い項目

【問 8】職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？(4.7点)

【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？(4.7点)

【問 5】職員は、約束の時間通りに来ますか？(4.6点)

#### ●点数が低い項目

【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)についての説明は分かりやすかったですか？(3.9点)

【問 1】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？(4.2点)

【問 3】あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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？(4.2点)