

**評価結果
- 訪問看護 -**

< 訪問看護 >

[事業者属性]

【記入者】	管理者	40	88.9%
	看護職員	3	6.7%
	その他	2	4.4%
	未記入	0	0.0%
	合計	45	100.0%

【参加率】	実利用者数	3,213	39.2%
	参加利用者数	1,261	

【区】	千種	6	13.3%
	東	2	4.4%
	北	4	8.9%
	西	2	4.4%
	中村	3	6.7%
	中	1	2.2%
	昭和	3	6.7%
	瑞穂	2	4.4%
	熱田	2	4.4%
	中川	2	4.4%
	港	2	4.4%
	南	5	11.1%
	守山	3	6.7%
	緑	4	8.9%
	名東	3	6.7%
	天白	1	2.2%
	合計	45	100.0%

[ユーザー(利用者)属性]

【性別】	男性	358	34.5%
	女性	549	52.8%
	未記入	132	12.7%
	合計	1,039	100.0%

【年齢】	40歳～64歳	62	6.0%
	65歳～74歳	213	20.5%
	75歳～79歳	201	19.3%
	80歳～84歳	202	19.4%
	85歳～94歳	300	28.9%
	95歳以上	46	4.4%
	未記入	15	1.4%
	合計	1,039	100.0%

【区】	千種	117	11.3%
	東	35	3.4%
	北	78	7.5%
	西	51	4.9%
	中村	87	8.4%
	中	33	3.2%
	昭和	75	7.2%
	瑞穂	62	6.0%
	熱田	44	4.2%
	中川	54	5.2%
	港	41	3.9%
	南	92	8.9%
	守山	67	6.4%
	緑	73	7.0%
	名東	56	5.4%
	天白	50	4.8%
	その他	15	1.4%
	未記入	9	0.9%
合計	1,039	100.0%	

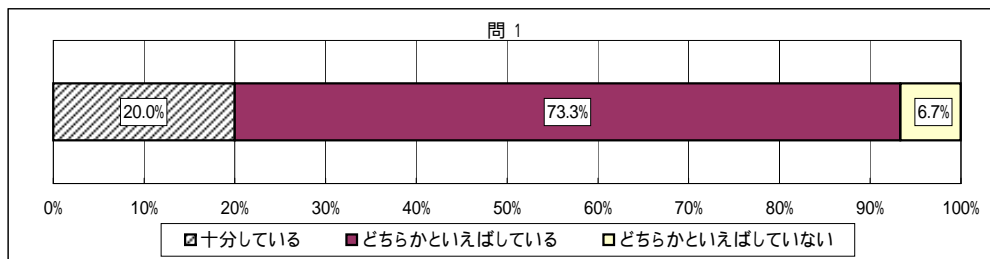
【要介護度】	要支援	24	2.3%
	要介護1	178	17.1%
	要介護2	187	18.0%
	要介護3	167	16.1%
	要介護4	184	17.7%
	要介護5	280	26.9%
	未記入	19	1.8%
	合計	1,039	100.0%

【記入者】	本人	235	22.6%
	同居家族	686	66.0%
	別居家族	85	8.2%
	その他	16	1.5%
	未記入	17	1.6%
	合計	1,039	100.0%

< 訪問看護 >

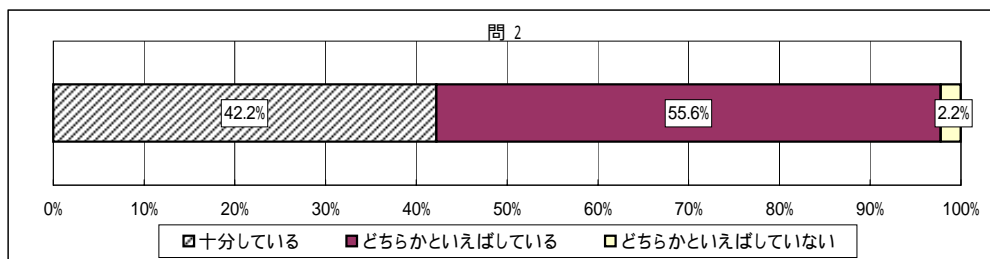
[事業者自己評価]

問1 契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか。
(2 . 1 点)



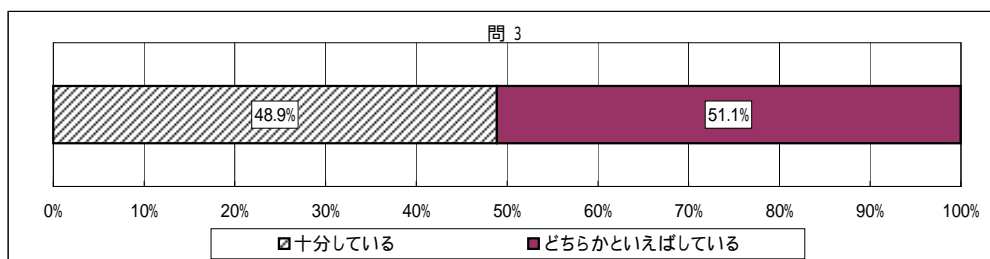
回答数:45

問2 利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応をしていますか。
(2 . 4 点)



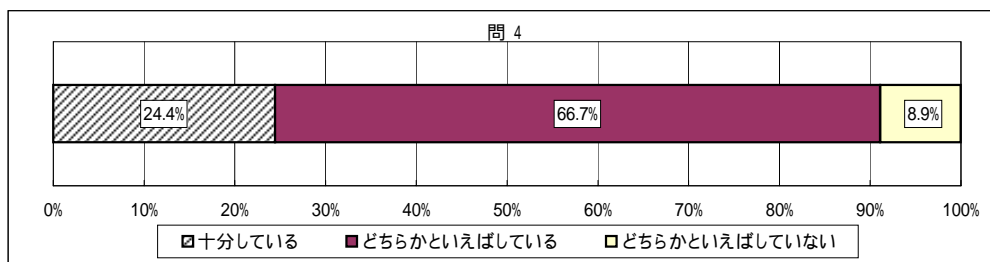
回答数:45

問3 サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか。(2 . 5 点)



回答数:45

問4 看護師等が利用者宅を訪問し、訪問看護計画やサービス内容についてわかりやすく説明をしていますか。(2 . 2 点)



回答数:45

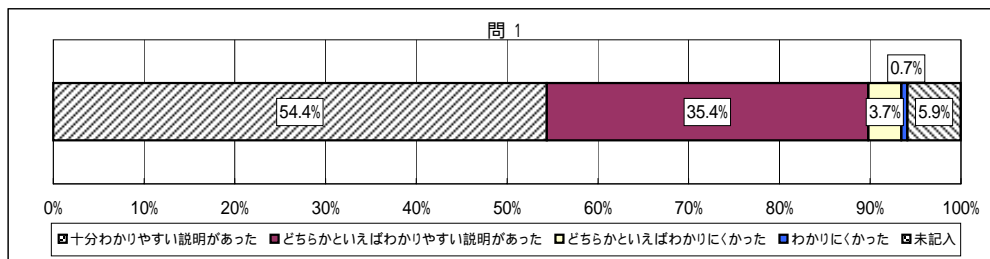
* (. 点) : 参加事業所全体平均。十分自信がある(十分している等)3点、どちらかといえば自信がある(どちらかといえばしている等)2点、どちらかといえば自信がない(どちらかといえばしていない等)1点、まったく自信がない(まったくしていない等)0点。

* 平均点は、小数点第2位にて四捨五入。未記入と非該当項目については平均点から除く。

< 訪問看護 >

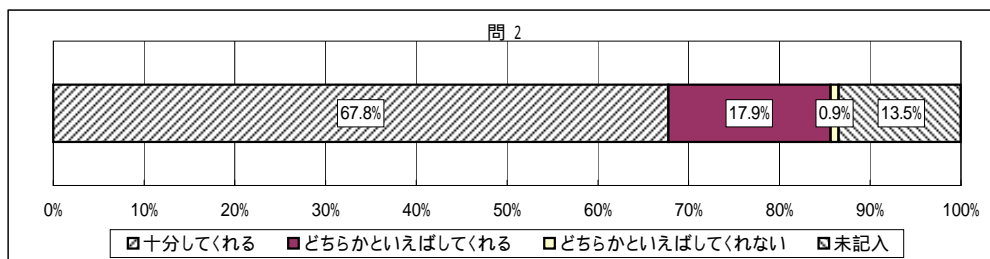
[ユーザー(利用者)評価]

問1 訪問看護サービスを利用する際に、契約書や重要事項説明書(1)について、わかりやすい説明がありましたか。(2.5点)



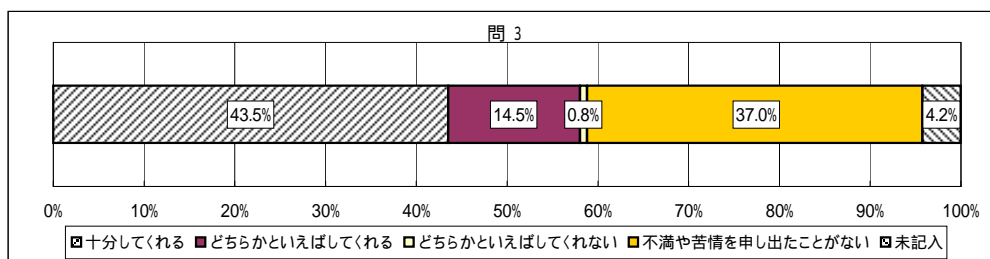
回答数:978

問2 ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか。(2.8点)



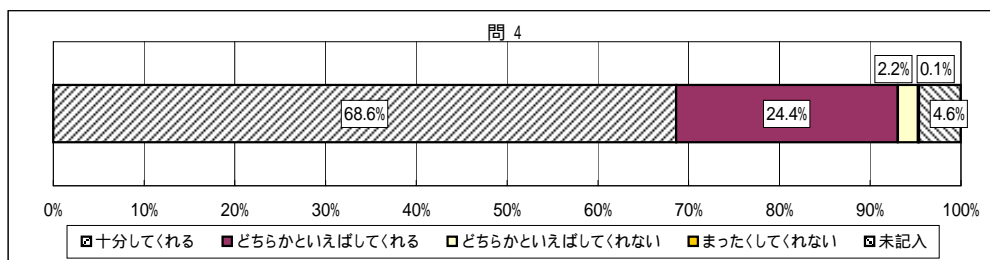
回答数:899

問3 サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか。(2.7点)



回答数:995

問4 看護師がお宅に来て、訪問看護計画やサービス内容についてわかりやすく説明してくれますか。(2.7点)



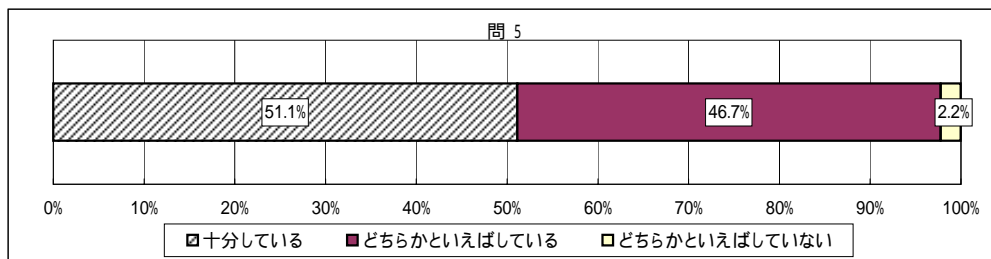
回答数:991

* (. 点):参加ユーザー(利用者)全体平均。十分満足(十分な説明があった等)3点、どちらかといえば満足(どちらかといえば説明があった等)2点、どちらかといえば不満(どちらかといえば説明がなかった等)1点、まったく不満(まったく説明がなかった)0点。
* 平均点は、小数点第2位にて四捨五入。未記入と非該当項目については平均点から除く。

< 訪問看護 >

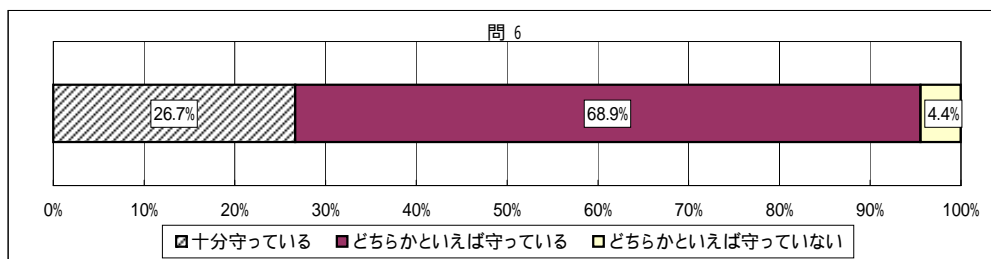
[事業者自己評価]

問5 利用者や家族から急なサービス変更（曜日や時間などの変更）の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか。（2.5点）



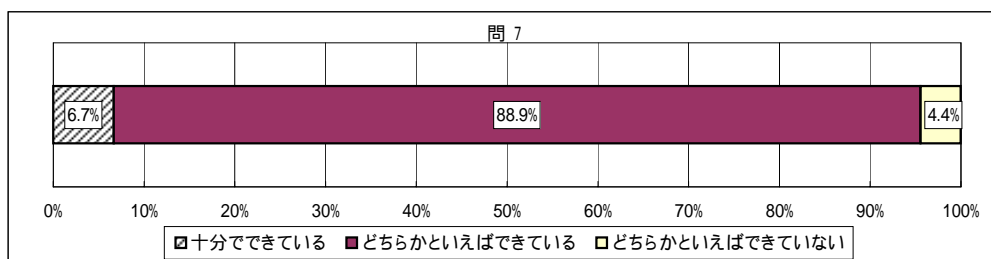
回答数:45

問6 看護師は、約束の訪問時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）をきちんと守っていますか。（2.2点）



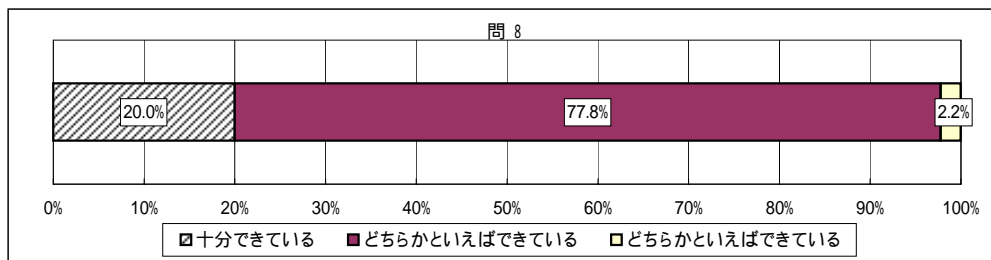
回答数:45

問7 看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか。（2.0点）



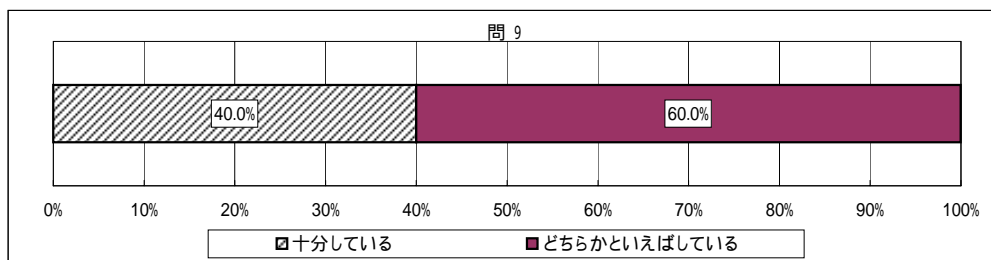
回答数:45

問8 言葉づかいや態度について、看護師の教育はできていますか。（2.2点）



回答数:45

問9 看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか。（2.4点）

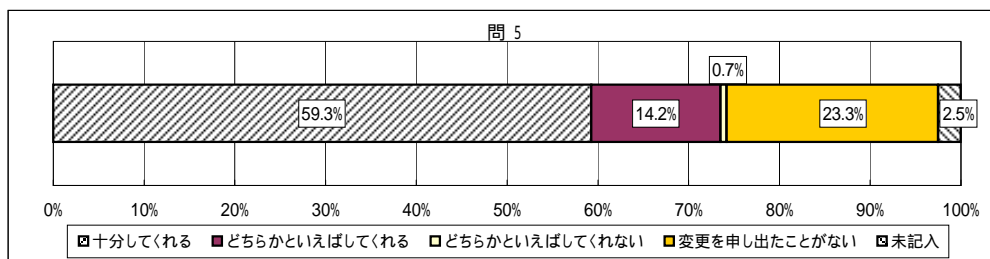


回答数:45

< 訪問看護 >

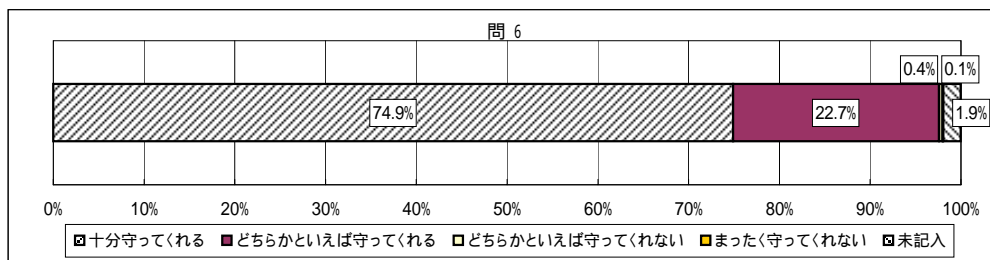
[ユーザー(利用者)評価]

問5 ご本人やご家族が急なサービス変更（曜日や時間などの変更）を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか。（2.8点）



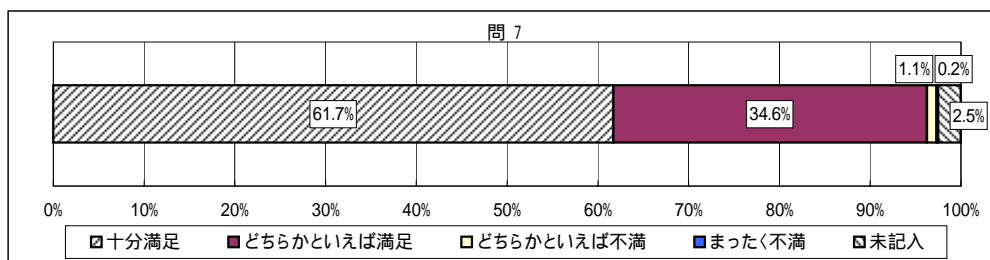
回答数:1,013

問6 看護師は、約束の訪問時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか。（2.8点）



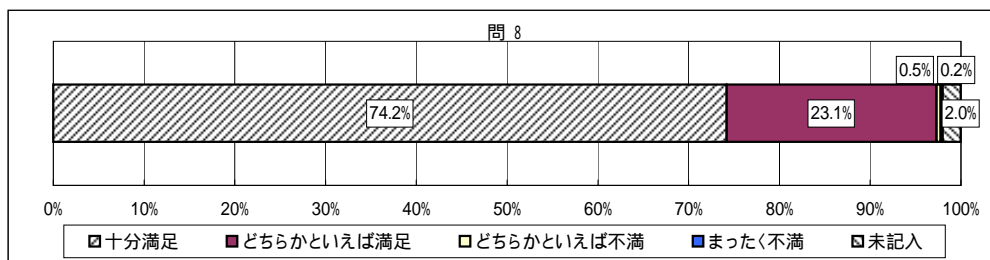
回答数:1,019

問7 看護師の看護の知識や技術に満足していますか。（2.6点）



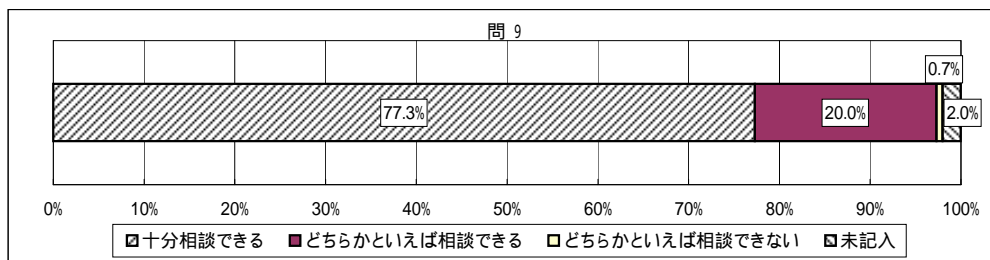
回答数:1,013

問8 看護師の言葉づかいや態度に満足していますか。（2.7点）



回答数:1,018

問9 看護師に気軽に相談ができますか。（2.8点）

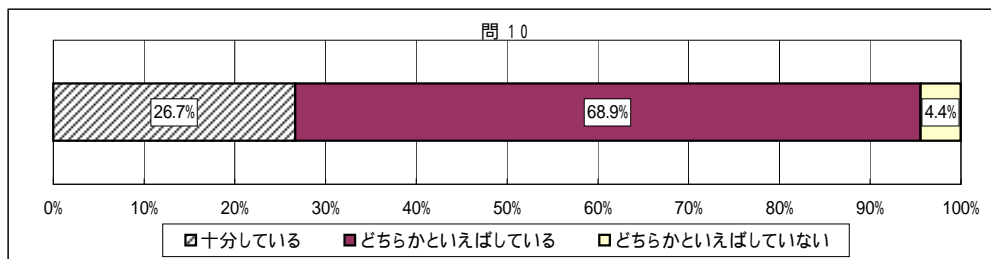


回答数:1,018

< 訪問看護 >

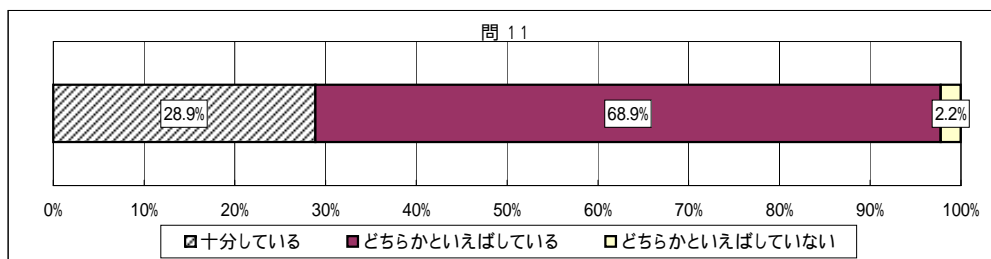
[事業者自己評価]

問10 訪問のない日の状態も気かけ、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか。(2.2点)



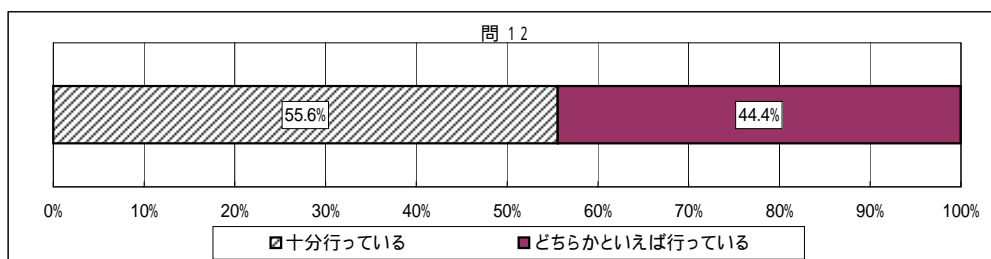
回答数:45

問11 看護師は、利用者の病気やからだの状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明をしていますか。(2.3点)



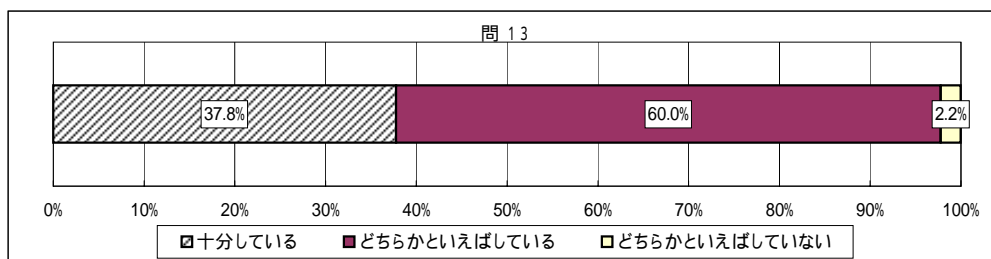
回答数:45

問12 看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して必要な配慮を行っていますか。(2.6点)



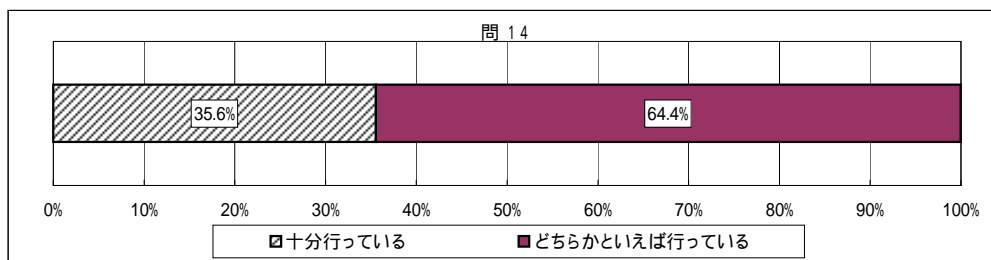
回答数:45

問13 看護師は、手洗いの徹底や清潔操作など感染予防についての指導をしていますか。(2.4点)



回答数:45

問14 サービス内容やサービス時間は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか。(2.4点)

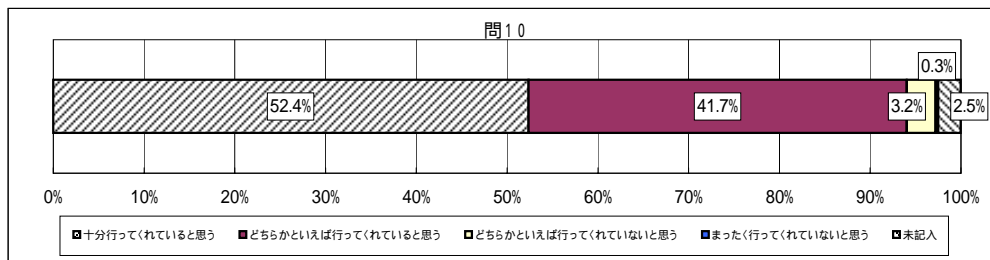


回答数:45

< 訪問看護 >

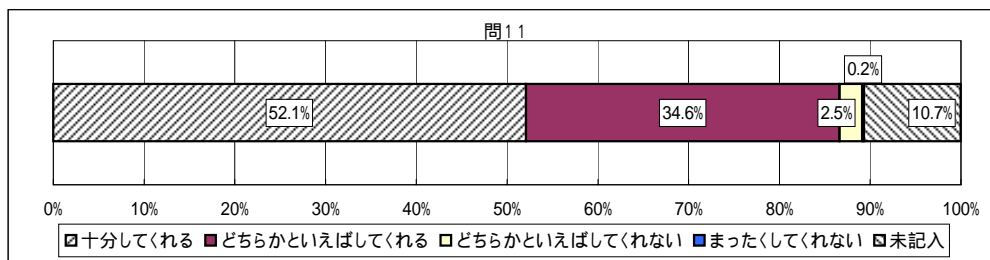
[ユーザー(利用者)評価]

問10 看護師は、訪問のない日の状態も気にかけて、毎日の療養生活を安心して送れるように計画性をもって看護を行ってくれていると思いますか。(2.5点)



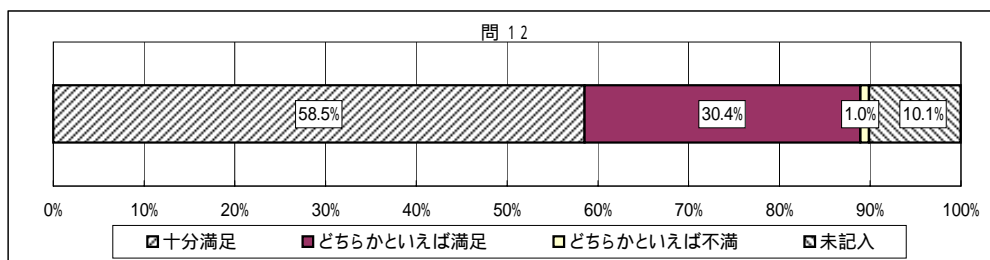
回答数:1,013

問11 看護師は、ご本人の病気やからだの状態について、わかりやすく説明してくれますか。(2.6点)



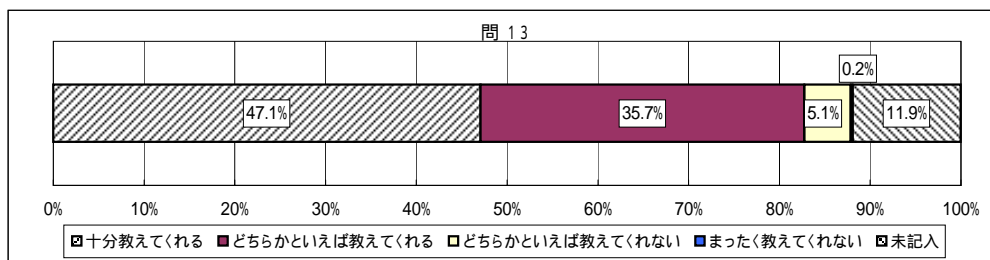
回答数:928

問12 看護師は、ご本人のその日のからだの状態や精神状態について気をくばってくれますか。(2.6点)



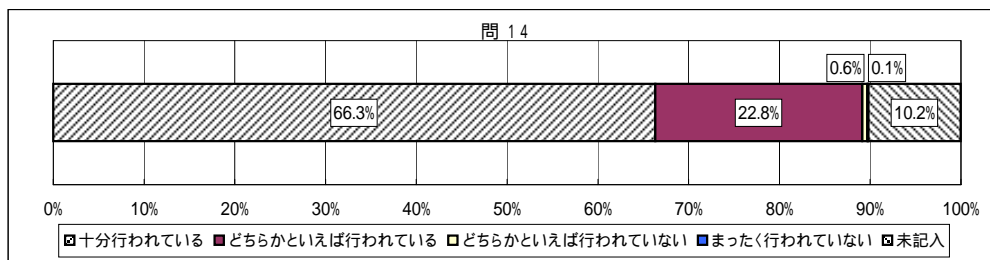
回答数:934

問13 看護師は、病気の予防や感染を防ぐ方法などについて教えてくれますか。(2.5点)



回答数:915

問14 訪問看護の内容や時間は、説明された計画(訪問看護計画)のとおり適正に行われていますか。(2.7点)

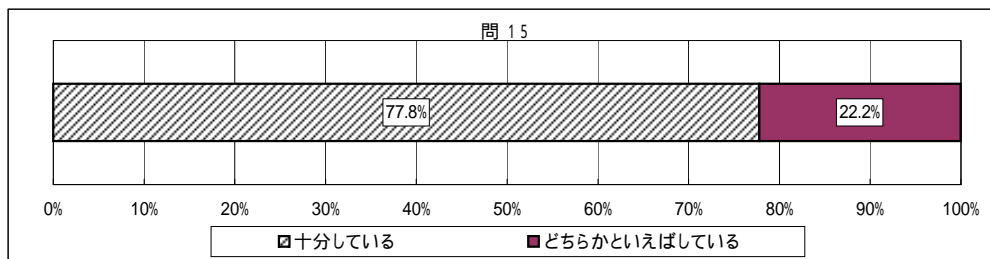


回答数:933

< 訪問看護 >

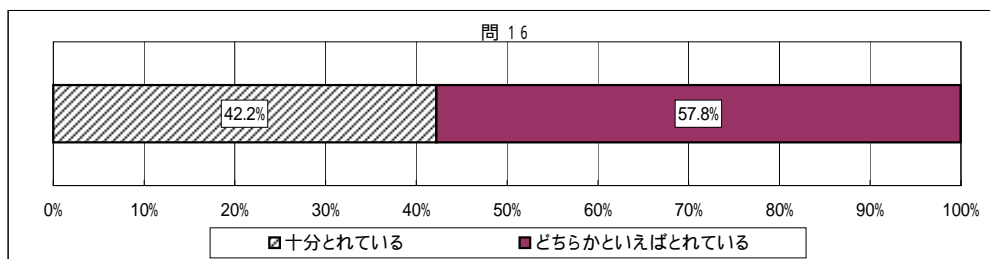
[事業者自己評価]

問15 病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか。
(2 . 8 点)



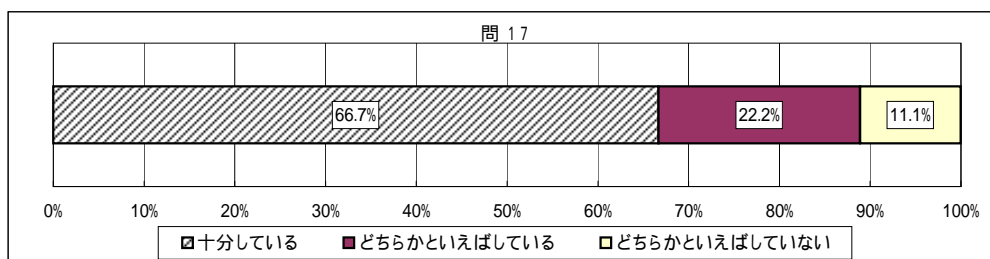
回答数:45

問16 ケアマネジャーと連携がとれていますか。
(2 . 4 点)



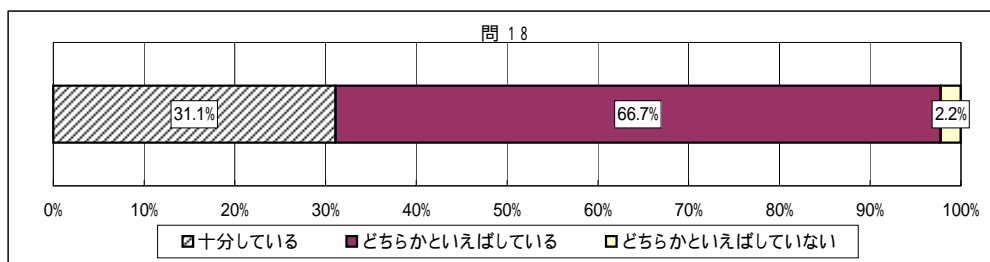
回答数:45

問17 曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか。
(2 . 6 点)



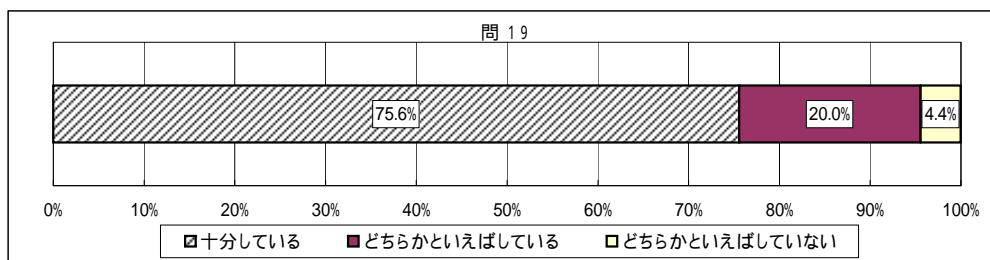
回答数:45

問18 訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族にわかりやすく説明していますか。(2 . 3 点)



回答数:45

問19 利用者や家族のこと(個人情報)を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか。
(2 . 7 点)

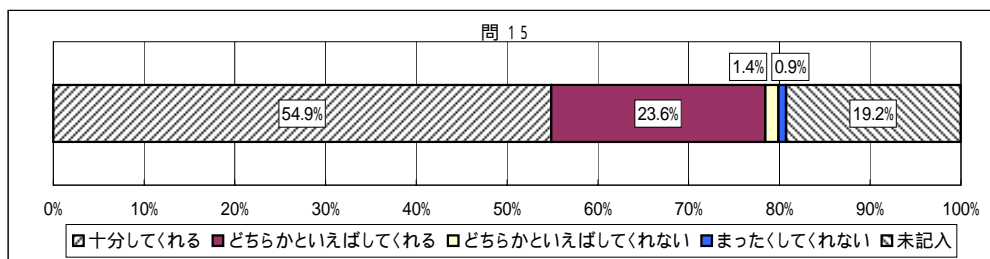


回答数:45

< 訪問看護 >

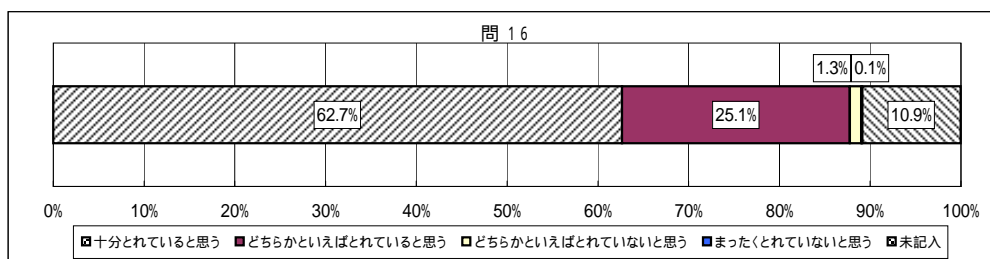
[ユーザー(利用者)評価]

問15 看護師は、病状の変化などがあった場合、かかりつけ医に連絡をとるなどすばやく対応してくれますか。(2.6点)



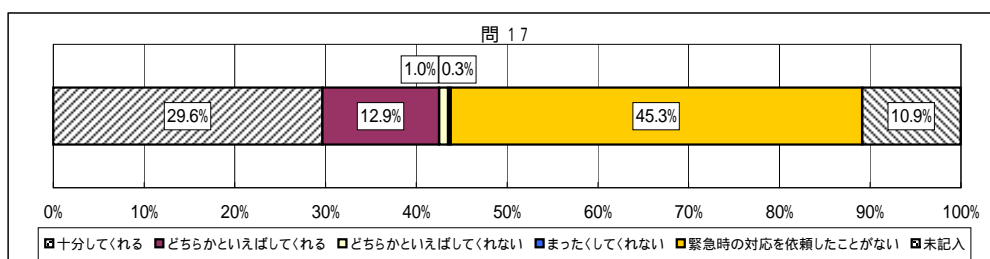
回答数:839

問16 看護師は、訪問看護の内容や利用時間などについて、ケアマネジャーと調整がとれていると思いますか。(2.7点)



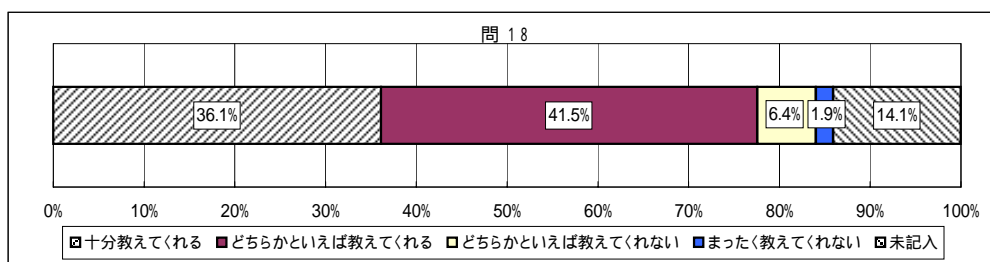
回答数:926

問17 看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか。(2.6点)



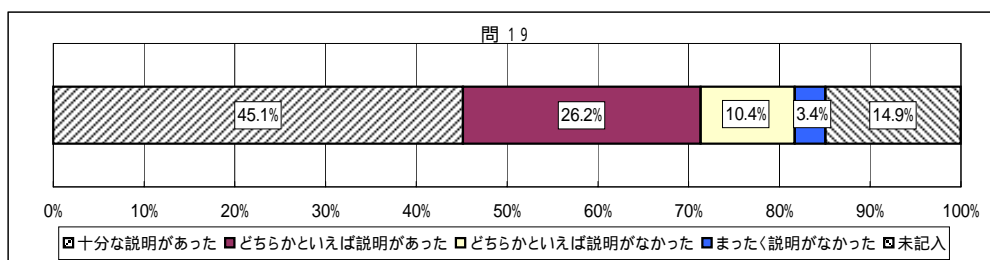
回答数:926

問18 看護師は、訪問看護以外にも生活の助けになる福祉サービスなどの情報を教えてくださいませんか。(2.3点)



回答数:926

問19 ご本人やご家族のこと(個人情報)は、みなさんの同意なしに他の介護サービス事業者などに話さないことについて説明がありましたか。(2.3点)

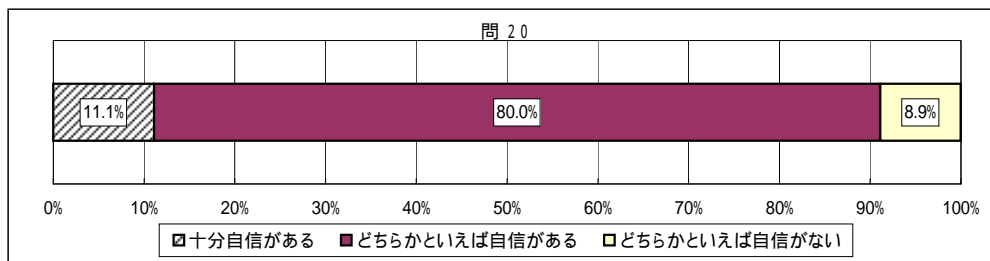


回答数:884

< 訪問看護 >

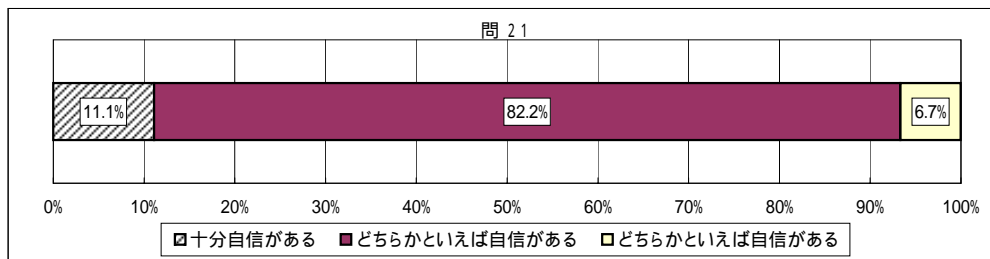
[事業者自己評価]

問20 訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか。(2.0点)



回答数:45

問21 利用者は訪問看護サービス全般について満足されていると思いますか。(2.0点)

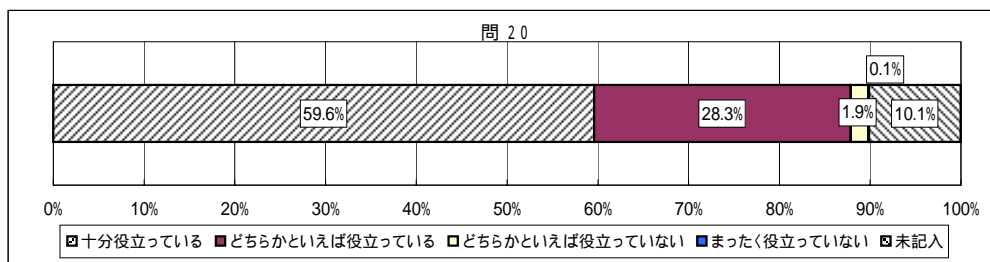


回答数:45

< 訪問看護 >

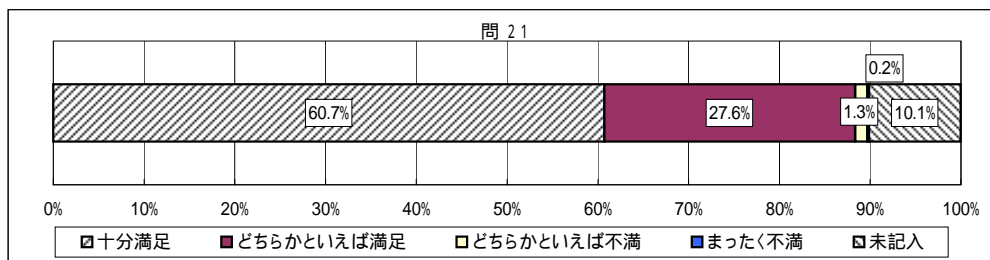
[ユーザー(利用者)評価]

問20 訪問看護を利用することで、ご本人のからだの状況、精神の状態や生活環境などの改善に役立っていますか。(2.6点)



回答数:934

問21 現在利用している事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか。(2.7点)



回答数:934

- 1 事業所の概要、サービス内容、営業時間、利用料金、職員体制、苦情相談窓口などについて書かれた書類

< 訪問看護 >

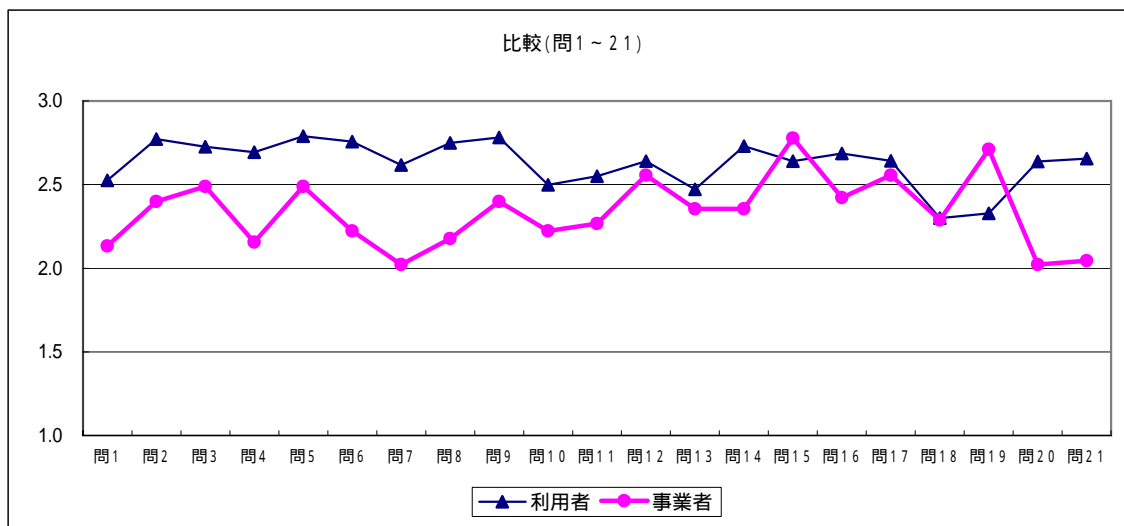
問1～21 総括(事業者と利用者の意識の差)

[事業者自己評価]

事業者評価	点数
十分自信がある	3点
どちらかといえば自信がある	2点
どちらかといえば自信がない	1点
まったく自信がない	0点
未記入	0点

参加事業者全体平均合計点数:49.1点
(1設問あたり平均点数:2.3点)

(*平均点は、小数点第2位にて四捨五入。)



点数が高い項目

【問15】 病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか。

(2.8点)

【問19】 利用者や家族のこゝと(個人情報)を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか。

(2.7点)

点数が低い項目

【問7】 看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか。(2.0点)

【問20】 訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思ひますか。(2.0点)

【問21】 利用者は訪問看護サービス全般について満足されていると思ひますか。

(2.0点)

< 訪問看護 >

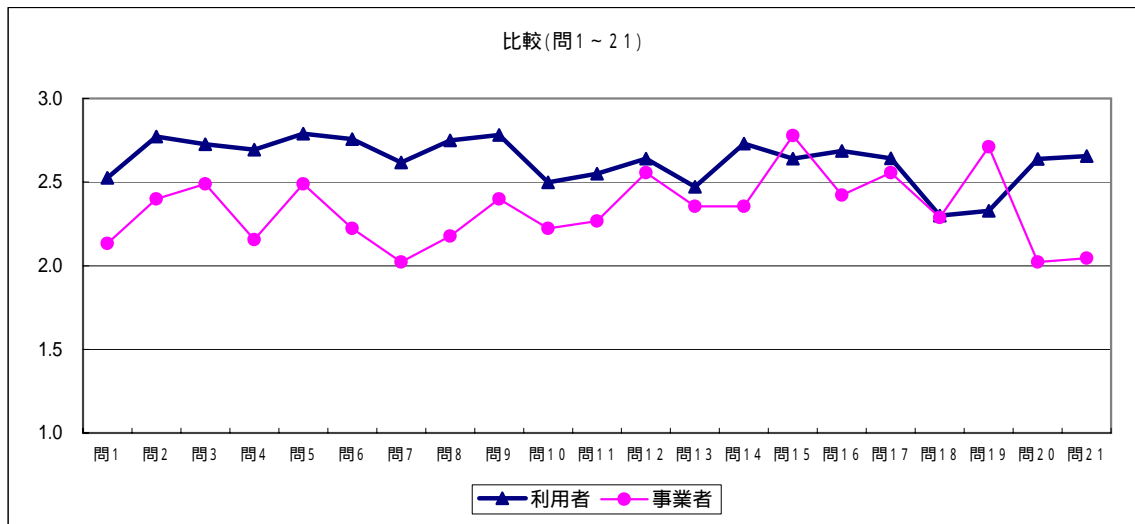
問1～21 総括(事業者と利用者の意識の差)

[ユーザー(利用者)評価]

利用者評価	点数
十分満足	3点
どちらかといえば満足	2点
どちらかといえば不満	1点
まったく不満	0点
未記入	0点

参加ユーザー全体平均合計点数:55.2点
(1設問あたり平均点数:2.6点)

(*平均点は、小数点第2位にて四捨五入。)



点数が高い項目

- 【問 2】 ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか。(2.8点)
- 【問 5】 ご本人やご家族が急なサービス変更(曜日や時間などの変更)を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか。(2.8点)
- 【問 6】 看護師は、約束の訪問時間(曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間)を守ってくれますか。(2.8点)
- 【問 9】 看護師に気軽に相談ができますか。(2.8点)

点数が低い項目

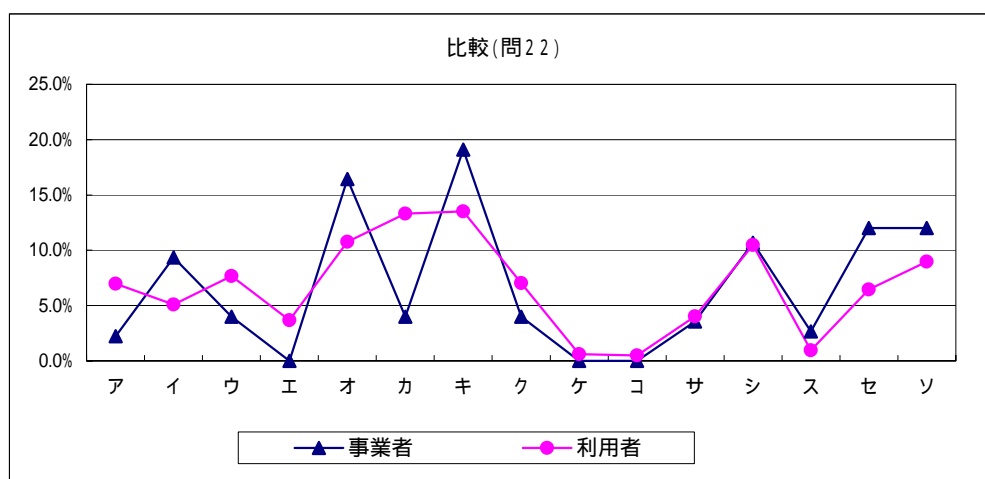
- 【問18】 看護師は、訪問看護以外にも生活の助けになる福祉サービスなどの情報を教えてください。(2.3点)
- 【問19】 ご本人やご家族のこと(個人情報)は、みなさんの同意なしに他の介護サービス事業者などに話さないことについて説明がありましたか。(2.3点)

< 訪問看護 >

問22 [事業者] 次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。

[利用者] 次の項目のうち、あなたが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）大切にしていることは何ですか。5つ をつけてください。

事業者自己評価				ユーザー評価		
12	5	2.2%	ア 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	339	7.0%	8
7	9	9.3%	イ 個人情報を絶対に外に漏らさないこと。	248	5.1%	10
6	21	4.0%	ウ 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	373	7.7%	6
13	0	0.0%	エ 利用料金が適正なこと。	179	3.7%	12
	37	16.4%	オ 看護師の看護知識・技術がよく教育されていること。	525	10.8%	
7	9	4.0%	カ 看護師の人柄が良いこと。	648	13.3%	
	43	19.1%	キ 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	658	13.5%	
7	9	4.0%	ク 居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連携が取れていること。	343	7.0%	7
13	0	0.0%	ケ 事業所・医療機関の知名度が高いこと。	29	0.6%	14
13	0	0.0%	コ 口コミで評判が良いと言われていること。	24	0.5%	15
10	8	3.6%	サ 看護師の言葉づかい、服装や態度がいいこと。	196	4.0%	11
	24	10.7%	シ 看護師がよく相談にのってくれること。	510	10.5%	
11	6	2.7%	ス 感染症・高度医療的ケア（人工呼吸器、24時間持続点滴など）に適切な対応が可能であること。	47	1.0%	13
	27	12.0%	セ 緊急時にも対応できること。	315	6.5%	9
	27	12.0%	ソ かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	437	9.0%	
	225	100.0%	合 計	4,871	100.0%	



<訪問看護>

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)

注1)掲載順序はあいうえお順

注2)公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
1	医療法人あちは 訪問看護ステーション 城北	利用者のニーズにこたえられるようにしたい。
2	医療法人香徳会かしのき訪問看護ステーション	積極的に研修に参加し、スタッフ全員のレベルアップを図り、安心してサービスが利用できる様にこころがける。
3	医療法人名南会名南訪問看護ステーションきずな	問10、日々の訪問の中で利用者様と療養生活を安全、安楽に続けていく事ができる様看護計画と一緒に立案し、確認(提示)を行いながら進めていく様努力します。問13、18、利用者様の要望、状況を早期に把握し、適切な情報を提供できる様努力します。問19、安心してサービスを利用していただく為、個人情報のとりあつかいについて充分な説明を行い理解、同意をいただける様努力します。
4	北医療生協あじま訪問看護ステーション	「個人情報」をサービス担当者会議等で用いる事の同意書をH15年9月に全利用者より取る。以後契約時に新規の方はお願いしている、訪問看護計画・サービス内容がわかりやすい説明でないと言われた。最初に充分な説明を行う様に努力するが、場合によっては何日かに分けて説明を加え、本人・家族の混乱を最小限にする様に心がけている。福祉サービスの情報は必要な方には積極的に行っている。計画性を持った訪問看護を行い、目標を利用者と共有する様に努力して行きたい。
5	グリーンナリー訪問看護ステーション	1.訪問看護計画に沿った看護の提供を心がけていますが、御本人様や御家族様に対する説明が不十分であるので御理解しやすい内容の提示を行っていきます。2.訪問看護以外の福祉サービスについての情報の提供に関して、研修等に参加しスタッフ全員が統一した情報の提供ができるように努力します。3.守秘義務に関しての説明が不十分だったので、今後は安心してサービスを御利用して頂くためにわかりやすく丁寧に説明し満足度の向上に努めます。
6	昭和八事訪問看護ステーション	問10、訪問している看護師の意識改善を行う。訪問時だけの病態ではなく予防的観念も含め日々起こりうる可能性のある病態を常に念頭に置き、利用者との連絡を密にする。それらの意識改善により利用者の信頼や安心を得られるよう努める。問18、看護師の福祉に対する勉強不足や利用者に対する説明不足が考えられるため看護師の能力アップのための勉強会や講習に積極的に参加するよう努める。情報提供に関しては統一し一貫性のある対応を試みる。
7	名古屋市熱田区訪問看護ステーション	全体的に良い評価をいただきましたが、福祉サービスなどの情報につきましては、看護師自身も知識を深め、常に新しい情報収集に努め、必要な情報が提供できるようにしていきます。また、安心して療養生活が継続できるよう緊急時の対応についてスタッフ一同、努力してまいります。

<訪問看護>

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)

注1)掲載順序はあいうえお順

注2)公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
8	名古屋市北区訪問看護ステーション	当事業所は、訪問看護開始にあたって計画書を作成し、御利用者の了解のもと計画に沿ったサービスを提供させて頂いています。しかし訪問看護を利用される方は病状が変化する事が多いのが現状です。そのような場合、かかりつけ医に連絡を取るなどすばやく対応させて頂いています。サービス計画に変更があれば、わかりやすく説明させて頂き、サービス内容を変更していくよう心がけ、御利用者様や御家族にわかりやすく、安心できるサービスを提供していけるよう努力していきたいと思います。
9	名古屋市昭和区訪問看護ステーション	今回は、まずまずの評価を頂きましたが、事務所内での定期的な研修は今後も継続して行ない、看護師としての力をさらにレベルアップできるよう心がけたり、また看護の心を大切に、ていねいな看護、利用者、家族の立場に立った視点でのサービスを日々心がけるよう、スタッフに指導していきたい。
10	名古屋市千種区訪問看護ステーション	契約書、重要事項説明書について、訪問時に、再度、十分説明していきます。福祉サービス等の訪問看護以外のサービスの研鑽をし、御利用者様、御家族に情報を提供できるよう努力していきます。
11	名古屋市天白区訪問看護ステーション	24時間連絡体制、緊急時訪問看護体制も整い、少しずつではありますがサービス向上できるように努力しております。“看護そのやさしさを追求する”を理念に、今後は、利用者様が安心して在宅療養できるように、知識・技術の向上をめざし、より良いサービスを提供できるように努めます。
12	名古屋市中川区訪問看護ステーション	今回のユーザー評価の結果から契約とサービスの内容、守秘義務についてわかりやすく説明するとともに、一回の説明に終らせずご利用者様やご家族の状況を踏まえた上で具体的に必要時に説明していくよう努めていきたいと思っています。この結果を謙虚に受けとめより良いサービスを提供できるよう努力してまいります。
13	名古屋市中区訪問看護ステーション	人、心、技を高めるよう努めております。技術のみに寄りかからず情報も幅広くお届けできるようネットワークを広げていきます。病気のことや介護のことをはじめ、安心できる在宅療養生活の一助となりますよう、引き続き個人情報保護に注意して質の高いサービスの提供に努力してまいります。
14	名古屋市中村区第二訪問看護ステーション	緊急時訪問はできる限り個別に対応しているが、人員の関係等の問題で24時間対応がまだ実施できていないので、できる限り早めに対応できるように努力していきたいと思う。今後も看護の質の向上に努力し、福祉サービスの情報も提供し、他のサービスとも連携をとりながらよりよい看護を提供していきたい。
15	名古屋市中村区訪問看護ステーション	意識の差(満足度)で大きな差があったのは、問19の個人情報についてでした。今年度より個人情報の使用について文書(同意書)でもって了解を得ているところですが、今後も十分説明し、ご利用者様やご家族に不安を抱かせないよう努めていきたいと思っています。緊急時の対応についても差がありましたが、当事業所では24時間連絡体制が未だ整っておらず、ご利用者様の要望に答えられるよう現在、準備中です。体制が整うまで、営業時間内であればできる限り緊急対応を実施してまいります。

<訪問看護>

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)

注1)掲載順序はあいうえお順

注2)公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
16	名古屋市西区 訪問看護ステーション	利用者様のサービスについての不満や苦情に対して、すばやく対応できるよう、急な対応に対しても同様に対応できるように、職員一同努力していきたいと思いをします。この結果を参考に、全員で研修していきたいと思いをします。
17	名古屋市東区 訪問看護ステーション	「事業者と利用者の意識の差」で気づいた事は事業所として緊急時や高度医療ケアの充実に取り組んでまいりましたが、ユーザー評価では「よく相談にのってくれる」かかりつけ医や病院の連携を重要視されている方が多いことが分かりました。今後も看護師1人1人の適切な対応と担当医・病院との十分な連携に努めていきたいと思いをします。またユーザー様の意見から24時間体制の対応について利用者様御家族様に充分御理解頂けていなかった事を反省しました。今後は分かり易い説明とタイムリーな対応に努めていきたいと思いをします
18	名古屋市瑞穂区 訪問看護ステーション	訪問看護で利用者様から比較的良好な評価をいただきましたこと、嬉しく思いをします。しかし、やや不満の項目が、「訪問のない日の状態も気にかけての計画性をもった看護・訪問看護以外の情報提供」等4問にありました。今後、訪問看護を行うにあたり、在宅療養が安心できるような看護計画を利用者様と共に考え、必要な情報提供(インフォーマルサービスも含めた)に心掛けます。またスタッフ一同、日々進歩していく医療に対して常に新しい、よりよい看護が提供できるよう自己研鑽に努めます。どうぞよろしくお願ひ致します。
19	名古屋市緑区 訪問看護ステーション	訪問看護の内容や看護師の知識・技術にも、より質の高いものが要求されます。在宅で安心して療養していただくために、緊急時の対応を含めての支援をより一層深めていきたいと思いをします。そのための体制作りや、看護師自身の自己研鑽も啓発し、よりよいサービス提供に努めたいと思いをします。
20	名古屋市港区 訪問看護ステーション	病状が変化した場合、主治医と連絡をとり、すばやく対応しているつもりでしたが、満足度が低い結果でした。まだまだ対応が十分ではないことがわかりました。不満や苦情の申し出の対応も十分ではなかったことがわかりました。今後はわかりやすい説明、すばやく対応を心がけてまいります。24時間連絡体制を実施していることをもっと宣伝し、緊急時の対応にも応えていきたいと思いをします。
21	名古屋市南区 訪問看護ステーション	「病状が変化した時などかかりつけ医に連絡をとる」「曜日や時間にかかわらず緊急時に対応してくれること」を利用者様は強く望んでいるということを改めて強く感じました。これからもニーズの把握に努め迅速対応を心がけたいと思いをします。24時間連絡体制の準備を進めておりますので、利用者様が安心して在宅療養して頂くために努力を続けたいと思っております。
22	名古屋市名東区 訪問看護ステーション	概ね、利用者様の御意見、御感想を拝見すると満足していただいているようでありがたく思いました。アンケートの時期は、まだ24時間連絡体制準備中でしたので緊急時の対応で不満の御意見がありましたが、現在は安心していただけています。個人情報の説明不足については、契約書で同意書の説明を確実にし、医師、他事業所と連携をとり利用者様が安心して在宅療養が継続でき御家族が負担のない介護ができるようスタッフ一同努力し訪問看護師としての自覚と責任をもってさらに満足していただけるよう取り組みます。

<訪問看護>

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)

注1)掲載順序はあいうえお順

注2)公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
23	名古屋市守山区訪問看護ステーション	訪問看護師とケアマネジャーの業務の区別がご利用者からみると、理解しづらい点がありました。今後はきちんと区別していただくよう職員指導をしてまいります。H14年12月より24時間連絡体制をとり、緊急時に対応した在宅で安心して、療養生活が送れるようにしています。在宅でのみとり、終末期ケア、高度医療的ケアにも研修、実施を通して対応できる様にしています。
24	訪問看護ステーションウイング	昨年に引き続き、緊急時の対応方法について再検討を行った。利用者様、ご家族様に緊急時の対応をとっていることを今まで以上にアピールし知ってもらおうと同時に連絡方法についてもわかりやすい表示へとかえ、すぐに連絡できるよう目のつくところに貼ってもらえるように促していく。又、他のサービス事業者に個人情報伝える際には、十分に説明し同意を得る等プライバシー保持を徹底していく。
25	訪問看護ステーションサルビア	安心と信頼があり、丁寧で即応力のあるケアづくりを心がけています。結果を謙虚に受けとめ、今後も引き続き、知識・技術・態度の向上と計画に基づいた適正な訪問看護やサービスの質の確保を充実させていきます。
26	訪問看護ステーション「トント」	今後、研修をさらに充実し、専門性の研修につとめる。地域の医療機関との連携を緊密にする。
27	訪問看護ステーションあんず	急なサービス停止時の電話連絡時の対応について、当事務所が母体の施設内にあるため、そちらにご連絡いただく事があり、その際伝達等がうまくいかなかったケースでした。今後は、直接当事務所にどんな事でもご連絡いれくださるようご利用者様へ再度、お知らせさせて頂き、スタッフ間での連絡方法を見直し徹底します。
28	訪問看護ステーション内田橋なみき	自己満足に陥っていたのがよくわかりました。研修会等に出席し、最新の情報、看護知識・技術の向上をはかり、福祉サービスの情報提供、利用者様にはわかりやすい説明、気軽に相談できる雰囲気作りに努力していきます。他事業所との連携を密にとることも心がけ、利用者様にご迷惑をおかけすることがないように心がけます。スタッフも新しくなり、初心に帰り、利用者様サイドにたった考えで、謙虚に訪問看護に取り組んでいきたいと思ひます。
29	訪問看護ステーションかわな	看護計画や守秘義務の説明など事業所としては充分行っているつもりがまだ不十分である。よりわかりやすい説明を行い、納得の有無の確認を怠らないように改善する。看護の知識や技術、感染予防についての専門的な分野は、スタッフ教育、技術のレベルアップ不足の指摘であり重要な課題である。研修会、学習会への参加、自己学習の継続など耐えず前進していかなければならない。
30	訪問看護ステーションさくら	訪問看護以外の生活の助けになる福祉サービスなどの情報の提供について、サービスの契約時の説明に加えて、普段からいつでも相談できるよう声かけし、お一人、お一人のご利用者の在宅生活がより快適に過ごしていただくよう支援致します。個人情報については、説明していないことがないよう徹底致します。

<訪問看護>

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)

注1)掲載順序はあいうえお順

注2)公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
31	訪問看護ステーション志水	・利用者に対する、説明の仕方が不十分であった。一度の説明でわかってもらえたと思ってしまっていた。くり返し確認して補足していけるよう努める。・相談に応じたり、必要なアドバイスをすることが十分ではなかった。訪問の時間に、ゆとりがないため、家族や利用者さんとの会話を深めれていなかった可能性あり。スケジュールの見直しを検討していく。
32	訪問看護ステーションすずき	訪問看護サービスの導入時は、今後も御利用者が理解しやすいよう説明するよう気をつけサービスに入ってからわかりにくい事があればその都度補足して説明を行なう事に心がけより良い看護を提供出来るよう勤めていきたいと思ひます。又訪問看護以外にも他の福祉サービスの必要性があれば適宜、情報としてお伝え出来るようにしていきたいと思ひます。
33	訪問看護ステーション太陽	特に評価の低い点が、契約の内容、守秘義務についての説明であることがわかりました。契約時には必ず説明し文書もかわしていても、十分理解されていないということになります。今後は、初回契約時の説明を、もっとわかりやすく、又、印象づけて理解していただく工夫をしていきます。同時に、現在ご利用の方にも再度契約内容や守秘義務に関する理解を深めていただけるよう努力していきます。又、看護内容や日々の健康問題についても安心してまかせていただけるよう職員一同努力していきます。
34	訪問看護ステーションたんぼぼ	契約書や重要事項説明書については、事前訪問時の説明で終っていたため、今後3ヶ月毎に説明し確認を行っていききたい。訪問のない日の療養生活を安心して過ごして頂けるよう、きめ細かいサービスの配慮を行い、利用者、介護者が安心して日々生活を過ごすことができるよう心がけていききたい。
35	訪問看護ステーションちよだ	・全体的に好評をいただき良かったと思う。その中で福祉サービスなどの情報に対して、やや満足の評価をいただいたので、より学習を深めすばやく提供できるようにと考えている。・全員の契約書の作成ができよかったが、十分な説明となると不安が残る。今後も利用者様の声をしっかり傾聴し対応していこうと思ひている。
36	訪問看護ステーション西城	自社職員が行った評価とユーザー評価とズレている所もあり、充分受けとめ今後のサービス提供に向けて努力していききたいと思ひます。利用者・御家族に対し生活全般の相談相手となれるよう知識・技術は当然ながら、人間性も豊かにしていけるよう、日々研鑽していききたいと思ひます。
37	訪問看護ステーションホープ覚王山	今回のユーザー評価と自己評価の結果に大きな相違はみられなかった。しかし、問18・19の回答にばらつきがあったため反省としてとり上げる。問18の生活の助けになる福祉サービスの情報提供という点に不満をもつ方が17%あり、今後ステーションでの教育、知識のレベルアップを図り、利用者にも総合的な在宅支援を提供できるよう努力したい。問19については、25%が不満とあるため、この点については、再度説明をし直していくよう努力していく必要があると考える。

<訪問看護>

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)

注1)掲載順序はあいうえお順

注2)公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
38	訪問看護ステーションぽぽ	御利用者様は、看護師の看護知識・技術がよく教育されていること、かかりつけ医・病院と十分な連携を希望されていることから、看護師の研修の機会を増やし、より知識・技術の向上に努めたいと思います。医師との連携については、情報提供者等を送り、十分な連携のうえ、指示を受けて訪問看護を行っていることを理解して頂ける様にきちんと説明をして行きたいと思います。
39	ますこ訪問看護ステーション	・プライバシー保護については、契約時に契約書に内容をもちこんで説明を行っている。再度指導徹底をするとともに、必要時は担当医やケアマネジャー、ヘルパーと情報をやりとりする必要があることを補足説明する。・ケア内容については、利用者へ看護計画を渡している。スタッフ間のカンファレンス結果を利用者へ返し、意見を聞きながら調整し、新たな看護計画書を渡す。・生活支援の情報を積極的に取り入れ、必要な利用者へ紹介をする。
40	南医療生活協同組合 みなみ訪問看護ステーション	1. 個人情報の提供への同意を利用者・御家族から文章でいただくよう、現在詳しい説明を行っています。2. 緊急時対応を実施していますが、医師との連携を深め、夜間・休日でもすばやく、責任ある対応が更にできるよう努力を重ねていきます。3. 看護師一人一人が、看護の知識や技術をみがくだけでなく、暮しや心の健康にも心配りをし、在宅生活全般を支えられる相談相手となれるよう努力していきます。
41	南医療生活協同組合ありまつ訪問看護ステーション	3 苦情については、受けた者で対応できても責任者として直接(再度)事情を聞き対応する。5 変更希望日時に、他の利用者さんの予約が入っていて、その方が移動困難な時しか断っていないので、説明が不十分な時があったのではと思われるので改善する。6 10分以上遅れる時は連絡する。15 緊急性がなくても不安が見受けられる時は速やかに報告、17 緊急時到着までにかかる時間を説明、その間の家族の対応を説明、連絡があったら全例訪問を基本としているが費用の点であとで問題になるケースがある事も認識
42	南医療生活協同組合訪問看護ステーションももやま	医師はじめ他職種と連携をとりながら安心と信頼のできる訪問看護をめざしております。結果を謙虚に受けとめ、今後も質の高い、選ばれるステーションになる様に改善に努めます。気軽に相談できる様な声かけや雰囲気づくり、病状等へのわかりやすい説明、感染予防はじめ健康づくりへのアドバイスにもよりいっそう心がけていきたいと思ひます。
43	名東西山訪問看護ステーション	前回の評価結果よりも、全体に良い結果をいただき職員の意識の向上に繋がり、大変感謝しております。今後も更なる顧客満足に努力し、安心して利用できる事業所にしていきたいと思っております。職員の技術の向上に関しては、引き続き各研修等でレベルアップを図り、急変時の対応もよりスムーズにできるよう努力してまいります。皆様の感謝の言葉を頂戴し大変励みになりました。ありがとうございました。

<訪問看護>

利用者の意見・感想
(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

意見・感想	
1	ねたきりの母を4年見えています。時折精神的に不安定になり、いらいらすることがありますが、訪問看護師にいろいろ話をして相談にのってもらい、また一日頑張ろうと気持ちを整えての日々です。このように精神面を見ていただき、本当に感謝しています。
2	かなり大変な患者を、よくここまで良い状態に看護及び指導いただき、自宅で安心して療養を続けられていることを感謝いたしております。
3	今年の9月よりこのサービスを利用していますが、とても助かっています。週に2回来ていただいて、体を拭いたり、じょくそうの手当をしてもらっています。時々発熱の為、事業所に電話をかけることがあります。適切なアドバイスをしてくれたりして心強いです。介護する私にも気を遣って「眠れますか？体調はいかがですか？」と声をかけてくれることもあります。今まで何もかも一人でやってきましたが、本当に大変でした。でも今は、とても気楽に介護に励んでおります。
4	在宅介護を始めて3年程たちますが、当初の担当看護師さんがとても親身に対応してくれて、また、介護の仕方でも教わりとても心強かったです。担当が変わって、また別の看護師さんが来てくれますが、前の方と同じように引き続き、丁寧にケアしてくれているので、助かっています。在宅介護が長くなっていくと、家族の環境も変化していくので、その時々合った対応を今後も続けていただけると強く希望します。
5	急に具合が悪くなったことが何回かありましたが、その都度適切に指示をしていただいたり、かかりつけ医に連絡をとって下さり往診していただけたりと、よくお世話になりました。心強く思っております。
6	我家を担当して下さっている看護師さんが、若いのに医療知識や技能が充分であり、その上常に親切丁寧に謙虚な姿勢は立派だと賞賛しております。結論として、利用者としての我家は、この訪問看護を受けていることを、重々感謝しております。私自身は介護保険制度という存在に、常日頃深謝しております。
7	妻が痴呆で、要介護4のため、夫婦で訪問看護サービスを受けている。訪問看護ステーションのスタッフは、よく教育されていて、サービスにムラがない。どの人も、痴呆の妻には明るく上手に接してくれるので、大変助かっている。家で妻がトラブルを起こしている時でも、元気に明るく訪問してくれると、妻はそれまでのトラブルはすっかり忘れ、いそいそと出迎える。スタッフの方々に、安心と信頼ができることは、何よりうれしいことである。リハビリや入浴介助を通して、私どもの体調について気付いたことを、介護に当たっている家族(子供)に教えてくれ、指導してくれるので、助かっている。緊急の時も、勤務時間外に4回ほどお世話になった。24時間体制をとってくれているので、心強い。
8	元気でやさしさに満ちた主人への語りかけを隣の部屋で聞いていますと、心が温まり、介護の疲れが解けてゆくのを感じます。まことにありがたいことです。いつまでもお世話になりたいと、主人も私も思っています。
9	訪問看護サービスを利用し始め、丸4か月経ちました。本人と看護師とのコミュニケーションも、開始当時より大分深まり、信頼感が生まれ、家族の者もほっとしています。本人もかなりわがままで自分本位の立場で考えがちですが、その話もよく聞いていただき、家族では言うことを聞かないことを、第三者の立場で意見をして下さり、助かっています。遠隔地より移動して来た本人も環境に慣れて、元気を取り戻してきつつあります。ありがとうございます。

<訪問看護>

利用者の意見・感想
(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

意見・感想	
10	まだ緊急の用はないですが、携帯電話番号も教えてもらっているので、安心。看護師さんの知識もよいですが、何と言っても人柄が良いのが嬉しいことです。もし再度お願いする場合には、今の方をお願いしたいと思っています。
11	利用を始めて四年余り、大変な時期もありましたが、看護師さんを信頼し、家族ともどもここまでやってこれました。他人が家に入るといふ、良い面も悪い面もありますが、お人柄というか、良い方々に恵まれて、良い面が多かったように思います。家庭内での気まずい雰囲気なども、解消された時もあったように思います。先が見えない毎日ですが、一日を大切に介護を続けていきます。
12	容態が急変した時など、訪問看護ステーションに電話をしますが、相談にのってもらったり、家に来てもらったり、救急で病院まで付き添ってもらったこともあり、大変お世話になってます。それと入院中少し容態が良くなれば、訪問看護がありますので、早めに退院しても安心です。
13	本人の状態があまり良くないので、利用時間や日付等変更を申し出ますが、きちんと対応していただだけ、相談にもなっていただだけ、ありがたいです。ただ、病院と十分な連携がとれているかにつきましては、病院側と事業所看護師さんとの間に越えられないハードルがあるように感じております。高齢者問題は、本人家族だけでなく、社会の問題として、官民一体となり、一人一人が自分のこととして考えて行かなくてはならないと思います。
14	とても辛抱強く、誠実にきちんと訪問看護を続けて下さり、感謝しております。本人の希望（訪問の時間など）をかなえて下さり、精神面、身体面の両方を把握しながら、歩行訓練などをして下さったおかげで、家族の世話がかなり楽になりました。スロープを使う必要がなくなりました。
15	訪看をお願いして2ヶ月目です。今までは家族で介護に当たっていましたが、病気をいろいろ持っていることや、どうしても馴れ合いになり、お互いわがまが出てくるようになり、リハビリなども思うように進まなくなり、お願いしました。以前、デイサービスも少しお世話になりましたが、本人が行くのを嫌がり、1か月程で止めてしまいました。今回の訪看は本人も受け入れてくれたので、今月から週1回から週2回に増やしました。毎週2回、体のチェックもしていただけるので、家族にとっても安心です。
16	母は今、かなり状態が安定していますが、以前は「急を要する」ようなことが頻繁にあり、その都度TELなどで相談にのって下さったり、すぐに訪問して下さるなど、どれだけ私が助けられたかわかりません。いつもいつも心から感謝する気持ちで、いっぱいです。最近は、ショートステイを利用することが多くなり、月1～2回になりました。希望ですが、看護師さんがよく変わるので、できたら名前と呼べるような、親近感のあるムードがあったらいいなと思いますが、ムリですネ。
17	利用日が祝日となる場合に、看護師さんも休日ということで訪問していただけません。世間では休日でも、介護をしている者には休日も祝日もありません。祝日でも、通常通り訪問していただける看護師さんをお願いします。特に月曜日を利用しているので、休日となることが多く、その時には介護者の用事が余分になります。

<訪問看護>

利用者の意見・感想
(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

意見・感想	
18	ねたきりの利用者の生活のリズムは、こちらの都合で変化させることはできません。今日では、月曜日が休日になることが年間多々あります。看護師さんは、この日に当ればお休みになります。そんな時排便等は家族の者が行うこととなります。2人暮らしであれば、当然私に課せられます。私自身も要支援の身であれば、つらいこともあります。勝手なお願いですが、休日の場合もリズムをこわすことなく、訪問看護やサービスが受けられれば幸に思います。
19	訪問看護サービスを利用して、毎日安心して生活できるので、大変喜んでます。介護することが大変だということは分かっていたつもりですが、介護してみて、やはり介護するもののみが味わう苦しみ、悩みは測り知れないものがあるということが、身にしみて分かりました。介護者の心身が健康であるために必要な、身近にある情報の(さらによりよい介護をするために)提供をしていただけたらと、望んでいます。情報を得る手段が少ない介護者への情報提供を、積極的に行って下さるよう、お願いします。
20	看護師さんの対応には充分満足し、感謝しています。ただし、サービスを申込んだ場合、複数で来られ、家の中を全て見られ、家族関係等くわしく聞かれたのは、少々苦痛に感じました。少し間をおいて依頼した時、同じことをくり返し説明するのも面倒でした。(規則なら仕方ないですが)
21	事業所のことは、初めてだとはどこがいいのかわからないので、ケアマネジャーさんのすすめる事業所をお願いしました。今は週1回の利用ですが、これから病気が進行して状態が悪くなっても、今の看護師さんにはとても信頼感があるので、安心して相談ができます。多分、初めて利用される方は誰も分からないと思います。でも、来ていただいているうちに、人と人の信頼で、安心感が生まれてくるものだと思います。今は事業所を紹介して下さったケアマネジャーさんに感謝しております。
22	訪問看護師は、老母と介護する私にとって、とても大事な方です。老母に何かあった時、すぐ連絡しましてアドバイスをいただき、医師へも対応して下さいます。また、介護する私にもいろいろ相談にのっていただき、感謝しています。頼りにしています。お身体を大事にしてくださいたく、いつまでもご指導下さいますよう、心よりお願い申し上げます。いつも心にかけて下さりお礼を申し上げます。
23	訪問看護の方は非常に人柄が良く、思い遣りがあってとても優しく接していただいております。また、専門的な知識が豊かで、常に適切なアドバイスや処置をいただいております。ですから、妻は全幅の信頼を寄せており、家族に話せないことも総てを打ち明けて、相談をしております。良き指導、アドバイスをいただき、自ら納得し、安心してリハビリに励み、平穏な生活を続けております。本当に良い方に恵まれて、心より感謝いたしております。いつまでも、いつまでもお世話下さいますよう、お願い申し上げます。
24	以前、一度緊急時訪問看護を利用した際、電話での対応はあったが、訪問してもらえなかった。状態によっては訪問しと手引きに書いてあり月々562円支払ってるので、当然来てもらえるものだと思っていた。看護師一人が受け持つ利用者が多過ぎる。各ステーションがかかえる看護師の増員が、急務の課題！

<訪問看護>

利用者の意見・感想
(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

意見・感想	
25	緊急時（病変）にまったく医療機関との連携ができていないことが不満です。担当の看護師に安心感・信頼感が持てず、訪問看護は他の事業所に変更しました。 但し、理学療法士の先生は、いつも気にかけてくれていて、相談事にもすばやく対応して下さり、マナーも良く、リハビリ内容も安心しておまかせできると十分満足しています。
26	父母共に介護サービスのお世話になり、様々なことを教えていただき、とてもお世話になりました。往診をして下さるお医者さま、また病状に合った病院を紹介していただいたこと等、感謝しております。緊急時の対応については、当方が土日祝は不可と思い込んでいたので、一度困ったことがあります。
27	1人暮らしのため、看護師さんが来てくれる週1回の金曜日がとても楽しみです。シャワーは自分でもできますが、お風呂に入りながら看護師さんに悩みや相談にのってもらったり、世間話をしていると、気分が晴れて、また1週間頑張ろうという気になれます。今のところ週1回が、多くもなく少なくもなく、丁度良いです。
28	13年前から、訪問看護を続けております。長期間利用していますので、病人の体調の良し悪しの変化を良く見分けていただき、主治医との連絡で、適切な対応をしていただいております。短期間で交代するのではなく、長期間同じ方達が訪問して下さるので、私も気楽に相談もでき、良き指導を受けながら、安心して介護ができます。来てくれる皆さんが明るいので、私の方が皆さんから気力をもらっております。胃ろう、気管切開をしてしまいましたので、看護師さん達の助言を受けながら過ごしています。沢山助けていただき、嬉しく思います。
29	家族と看護師の話し合いがほしい。利用者の前で話せないこと、訪問日以外の日のことなど。緊急時（土日祝）に連絡取りたいときの対応を考えてほしい。