

**評価結果
- 訪問看護 -**

< 訪問看護 >

事業者属性

記入者	管理者	39	97.5%
	看護職員	1	2.5%
	その他	0	0.0%
	未記入	0	0.0%
	合計	40	100.0%

参加率	利用者数	4,148	28.0%
	参加利用者数	1,161	

区	千種	4	10.0%
	東	1	2.5%
	北	1	2.5%
	西	2	5.0%
	中村	4	10.0%
	中	2	5.0%
	昭和	3	7.5%
	瑞穂	2	5.0%
	熱田	2	5.0%
	中川	6	15.0%
	港	2	5.0%
	南	3	7.5%
	守山	3	7.5%
	緑	1	2.5%
	名東	3	7.5%
	天白	1	2.5%
	合計	40	100.0%

ユーザー(利用者)属性

性別	男性	346	35.6%
	女性	502	51.7%
	未記入	123	12.7%
	合計	971	100.0%

年齢	40歳～64歳	53	5.5%
	65歳～74歳	227	23.4%
	75歳～79歳	175	18.0%
	80歳～84歳	169	17.4%
	85歳～94歳	281	28.9%
	95歳以上	52	5.4%
	未記入	14	1.4%
	合計	971	100.0%

区	千種	76	7.8%
	東	30	3.1%
	北	26	2.7%
	西	55	5.7%
	中村	94	9.7%
	中	32	3.3%
	昭和	90	9.3%
	瑞穂	51	5.3%
	熱田	36	3.7%
	中川	124	12.8%
	港	39	4.0%
	南	96	9.9%
	守山	47	4.8%
	緑	33	3.4%
	名東	55	5.7%
	天白	37	3.8%
	その他	39	4.0%
未記入	11	1.1%	
合計	971	100.0%	

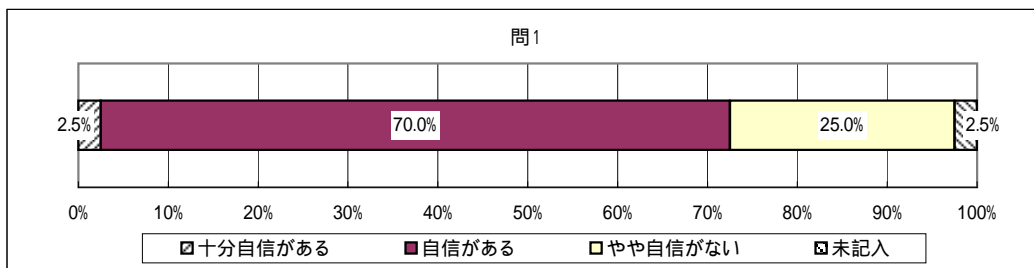
要介護度	要支援	18	1.9%
	要介護1	146	15.0%
	要介護2	171	17.6%
	要介護3	163	16.8%
	要介護4	202	20.8%
	要介護5	254	26.2%
	未記入	17	1.8%
	合計	971	100.0%

記入者	本人	210	21.6%
	同居家族	660	68.0%
	別居家族	58	6.0%
	その他	26	2.7%
	未記入	17	1.8%
	合計	971	100.0%

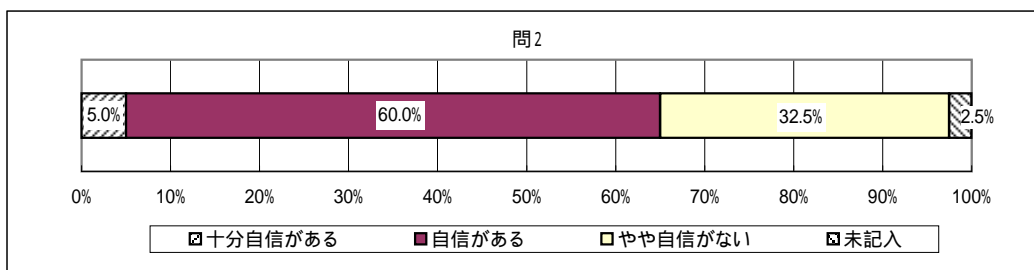
< 訪問看護 >

事業者自己評価

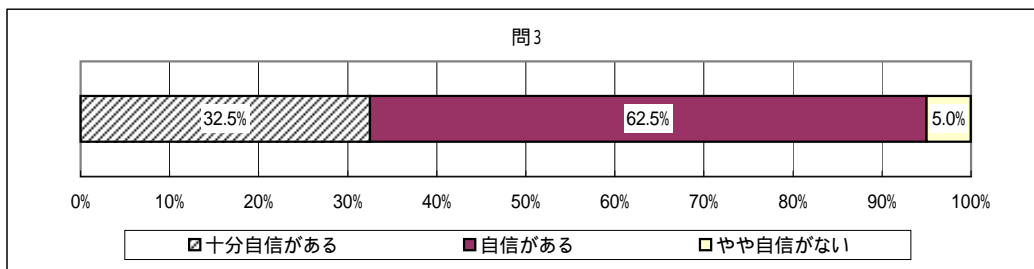
問1 契約書や重要事項説明書などの説明に満足していただいていますか。(1.8点)



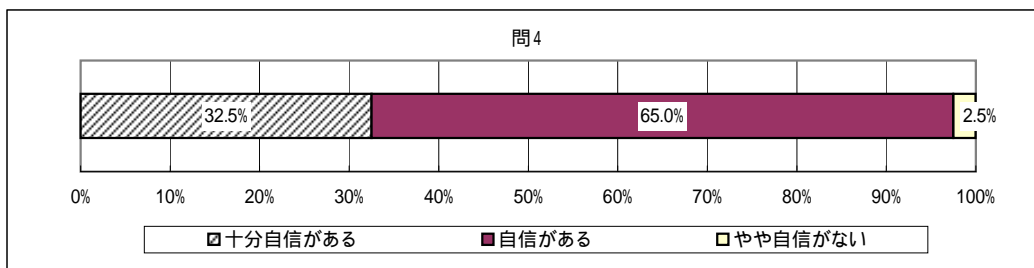
問2 契約書や重要事項説明書などの内容は十分に理解していただいていますか。(1.7点)



問3 利用者から連絡があるとすぐ担当者につながり、担当者は迅速な対応をしていますか。(2.3点)



問4 苦情の申し出窓口をきちんと設け、申し出を受けた苦情について迅速・丁寧に対応していますか。(2.3点)

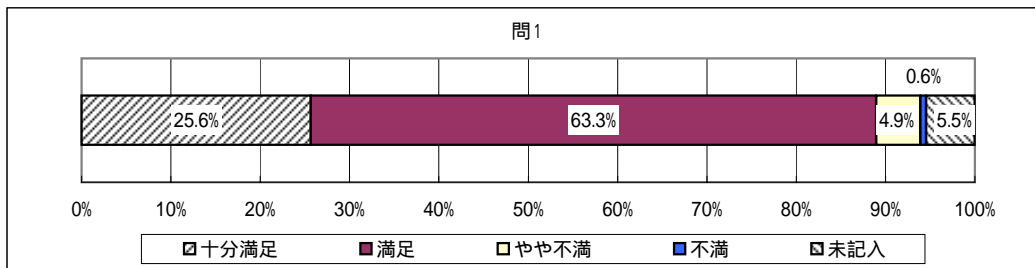


* (. 点): 参加事業所全体平均。十分自信がある(十分している等)3点、自信がある(している等)2点、やや自信がない(あまりしていない等)1点、自信がない(していない等)0点。

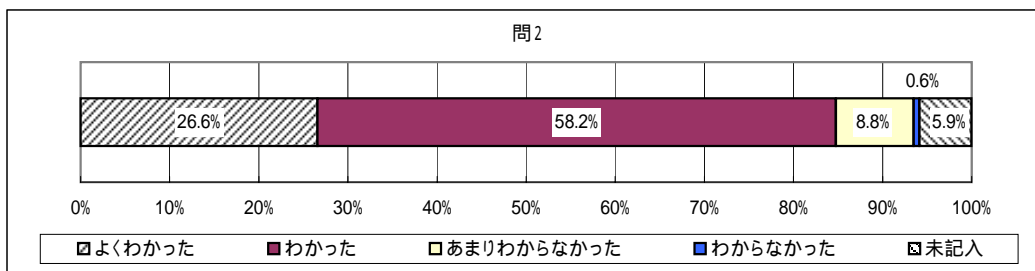
< 訪問看護 >

ユーザー(利用者)評価

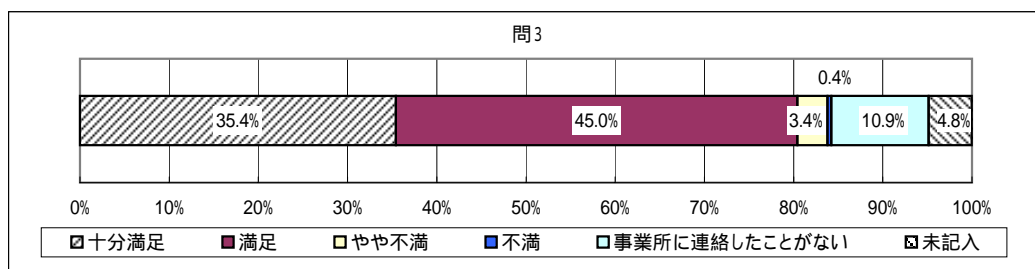
問1 訪問看護サービスを利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて満足のいく説明がありましたか。(2.2点)



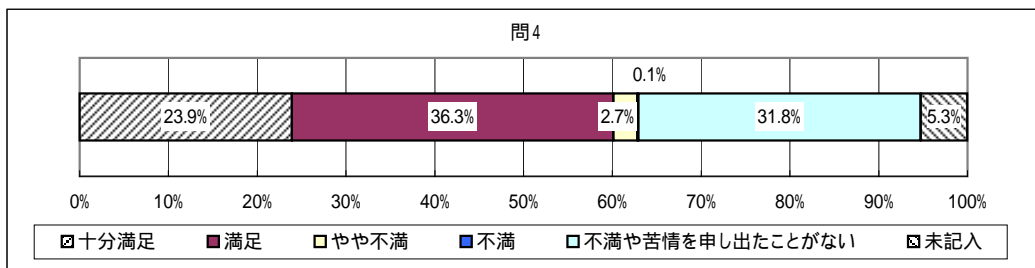
問2 訪問看護サービスの契約書や重要事項説明書などの説明を聞いて内容はよく分かりましたか。(2.2点)



問3 電話などで訪問看護事業所へ連絡するとすぐに担当者につながり、担当者は素早く対応してくれますか。(2.4点)



問4 訪問看護サービスについての不満や苦情があった場合、申し出た不満や苦情について素早く、丁寧に対応してくれますか。(2.3点)

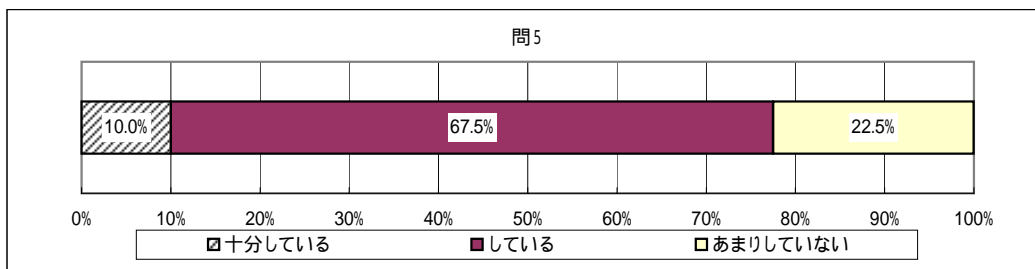


* (. 点): 参加ユーザー(利用者)全体平均。十分満足(十分な説明があった等)3点、満足(説明があった等)2点、やや不満(あまり説明がなかった等)1点、不満(説明がなかった)0点。

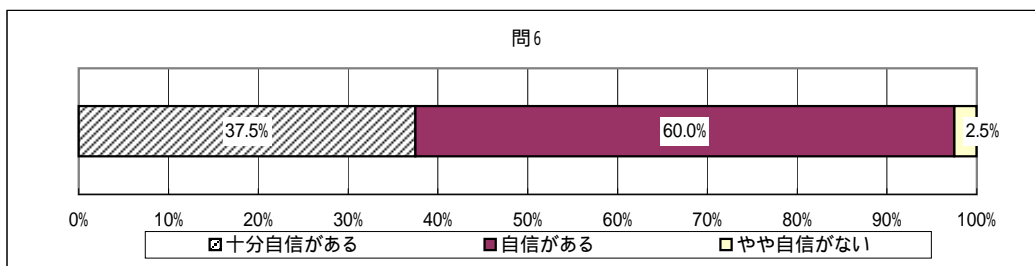
< 訪問看護 >

事業者自己評価

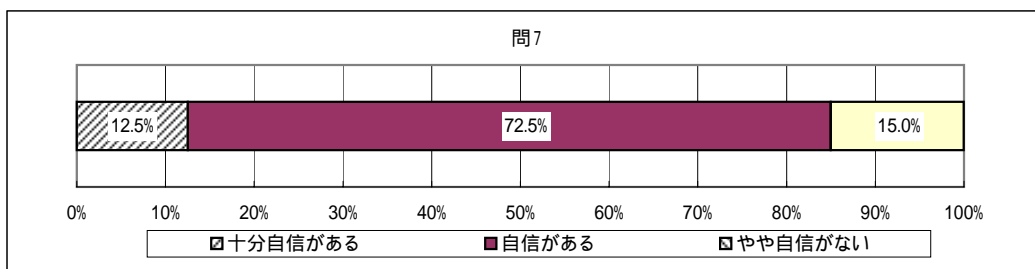
問5 訪問看護計画やサービス内容について、利用者を訪問し、わかりやすく説明していますか。(1.9点)



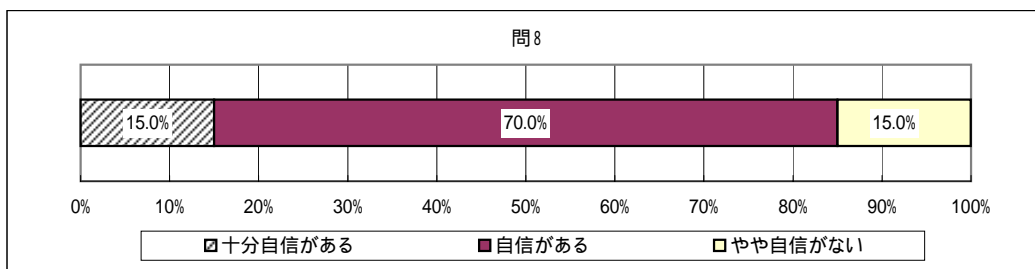
問6 ご本人やご家族から急なサービス変更(曜日や時間などの変更)の申し出を受けたとき、迅速・丁寧に対応していますか。(2.4点)



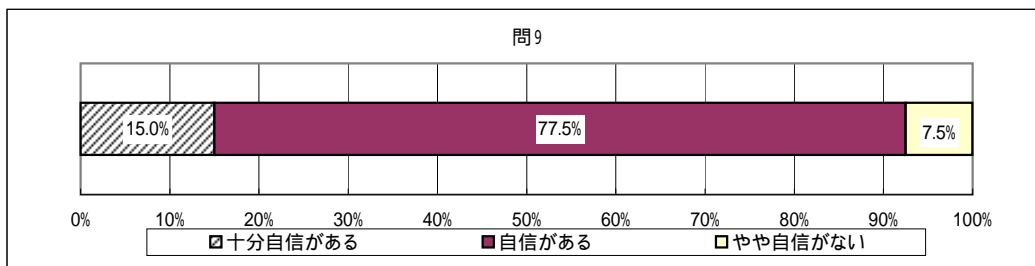
問7 看護師は約束の時間(曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た時間)をきちんと守っていますか。(2.0点)



問8 看護の知識・技術について、看護師の教育はしっかりとできていますか。(2.0点)



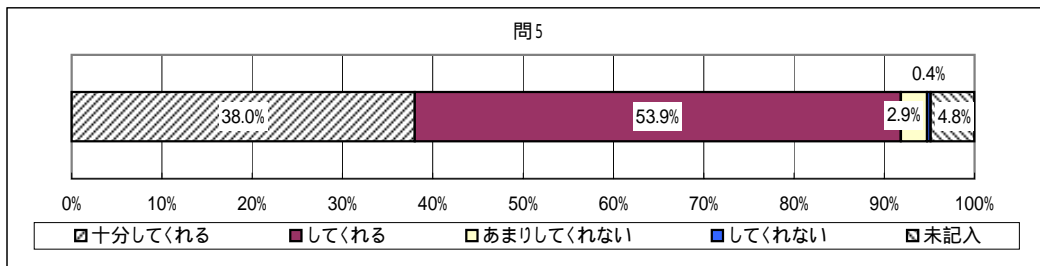
問9 言葉づかいや態度について、看護師の教育はしっかりとできていますか。(2.1点)



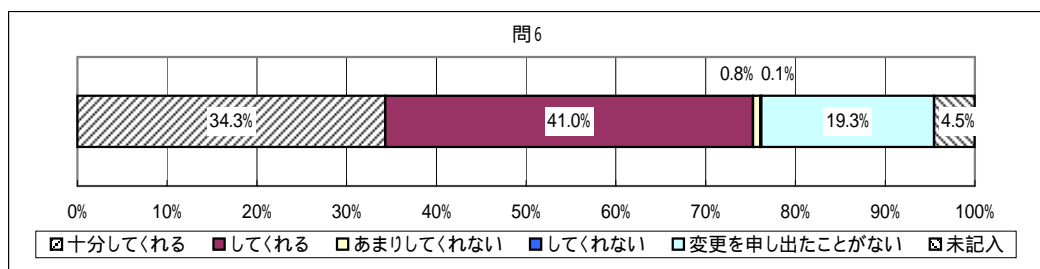
< 訪問看護 >

ユーザー(利用者)評価

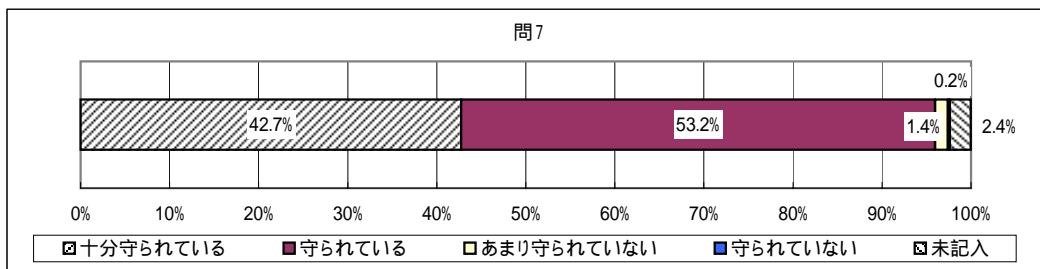
問5 訪問看護計画やサービス内容について、看護師がわかりやすく説明してくれますか。(2.4点)



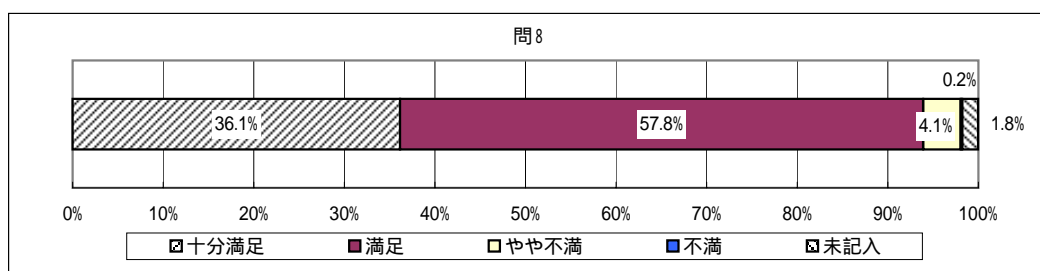
問6 ご本人やご家族が急なサービス変更(曜日や時間などの変更)を申し出たとき、訪問看護事業所の担当者は素早く、丁寧に対応してくれますか。(2.4点)



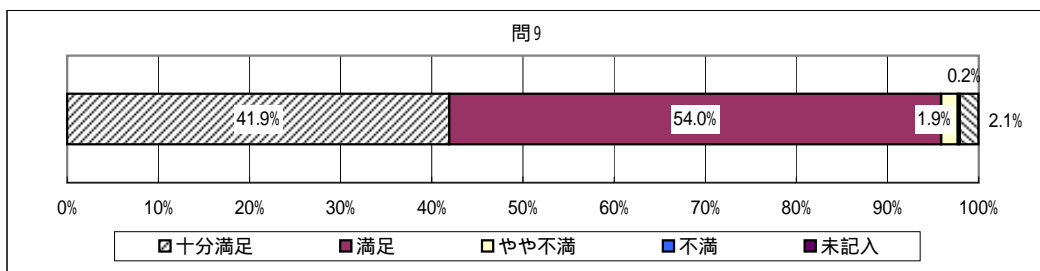
問7 看護師の訪問時間(曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た時間)は、約束どおりきちんと守られていますか。(2.4点)



問8 看護師の看護の知識・技術に満足していますか。(2.3点)



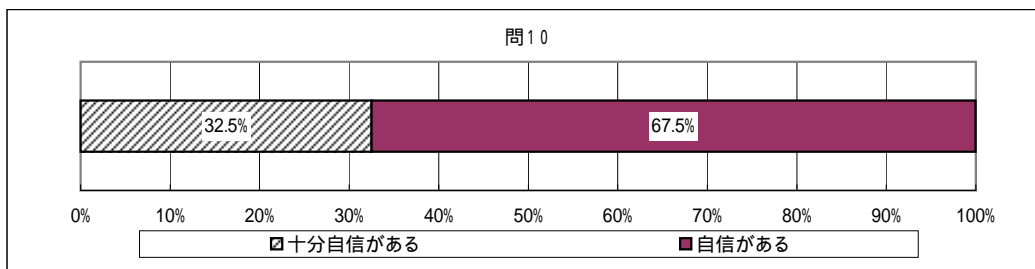
問9 看護師の言葉づかいや態度に満足していますか。(2.4点)



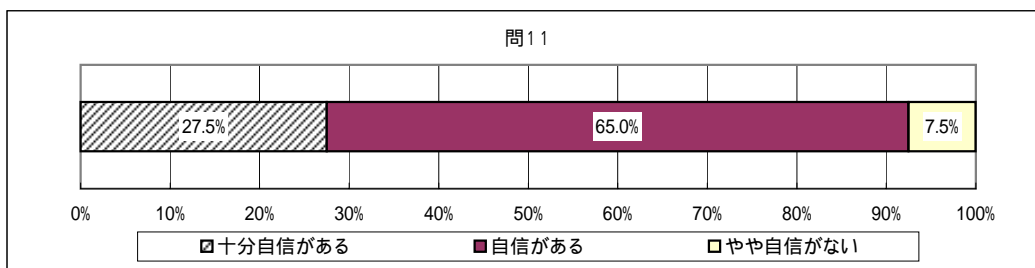
< 訪問看護 >

事業者自己評価

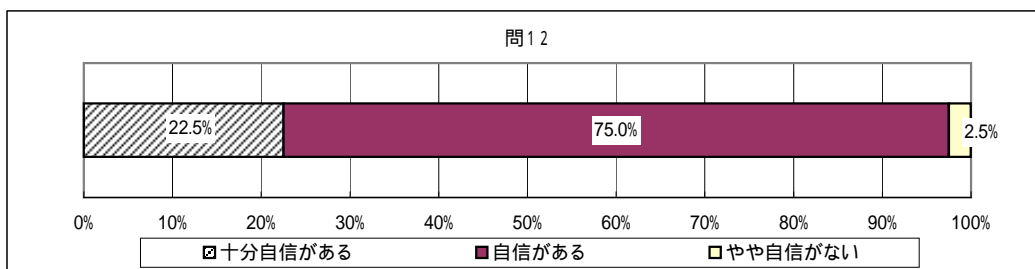
問10 看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談しやすい雰囲気づくりをしていますか。(2.3点)



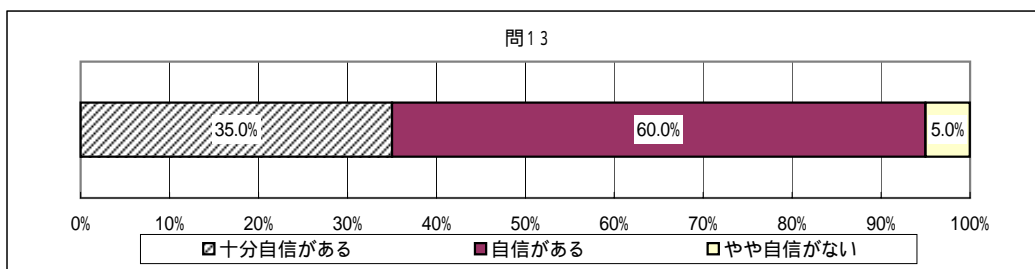
問11 訪問のない日の状態も気にかけて現状改善や予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか。(2.2点)



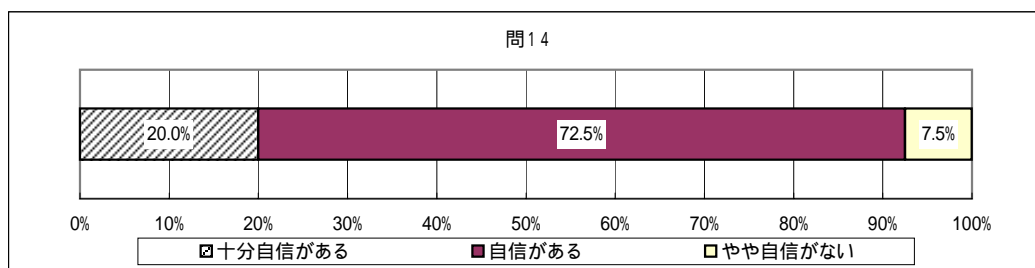
問12 看護師は利用者の病気やからだの状態について、利用者・介護者に十分説明をしていますか。(2.2点)



問13 看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して十分な配慮を行っていますか。(2.3点)



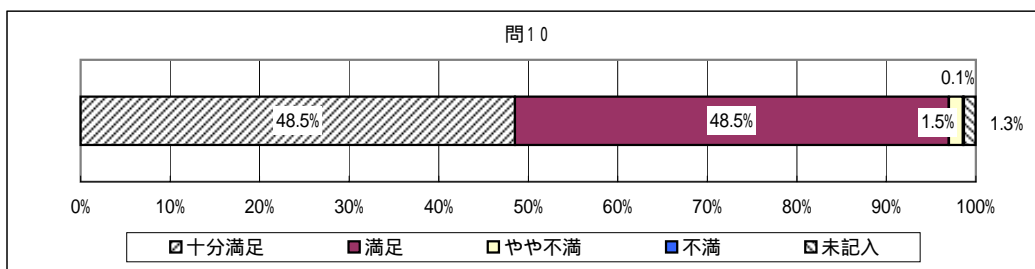
問14 看護師は手洗いの徹底や清潔操作など感染予防をこころがけて予防方法を指導していますか。(2.1点)



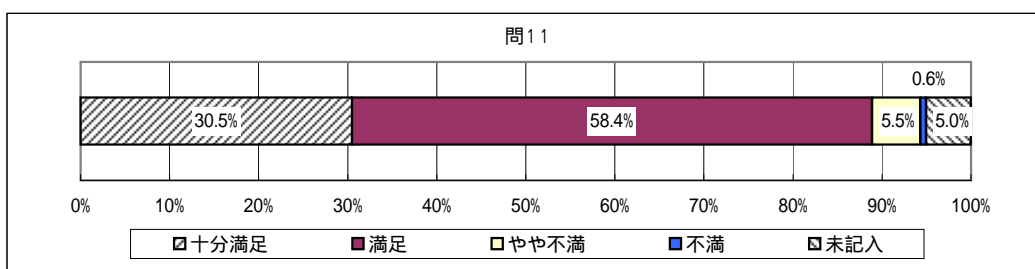
< 訪問看護 >

ユーザー（利用者）評価

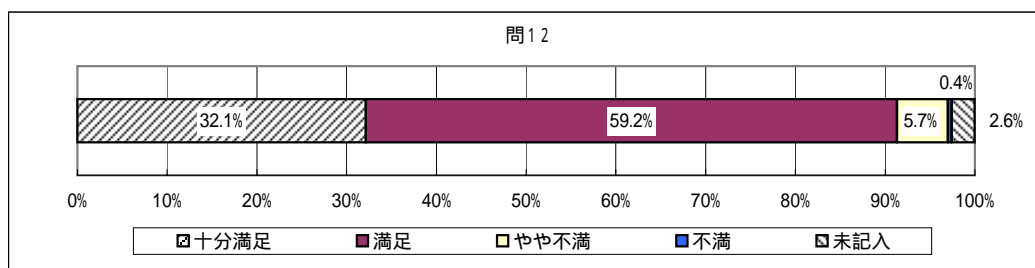
問10 看護師は、気軽に相談しやすい雰囲気ですか。（2.5点）



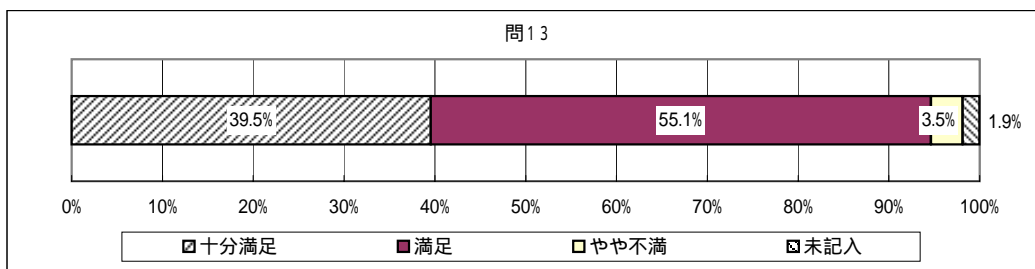
問11 訪問看護事業所の看護師は、訪問のない日の状態も気にかけて、計画性をもって看護サービスを実施してくれますか。（2.3点）



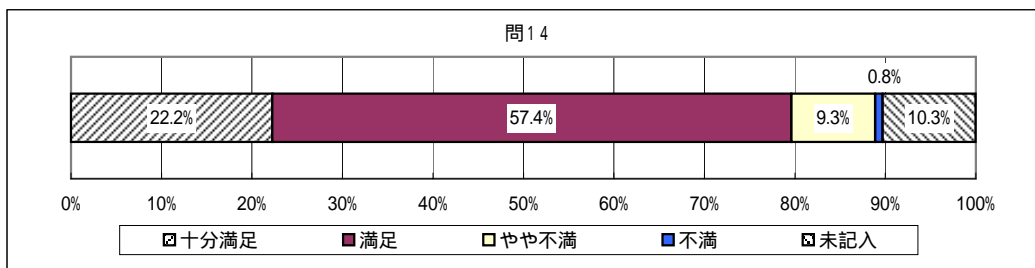
問12 訪問看護事業所の看護師は、あなたの病気やからだの状態について、十分説明をしてくれますか。（2.3点）



問13 訪問看護事業所の看護師は、ご本人のその日の身体状況・精神状態に対する配慮を十分にしてくれますか。（2.4点）



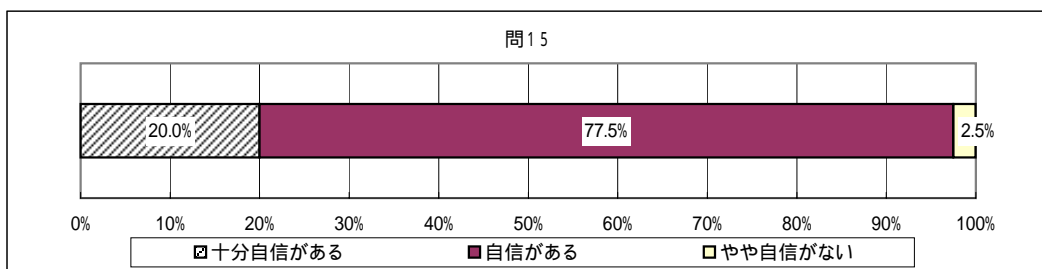
問14 訪問看護事業所の看護師は、手洗いの徹底や清潔操作など感染予防をこころがけ、予防方法を教えてくれますか。（2.1点）



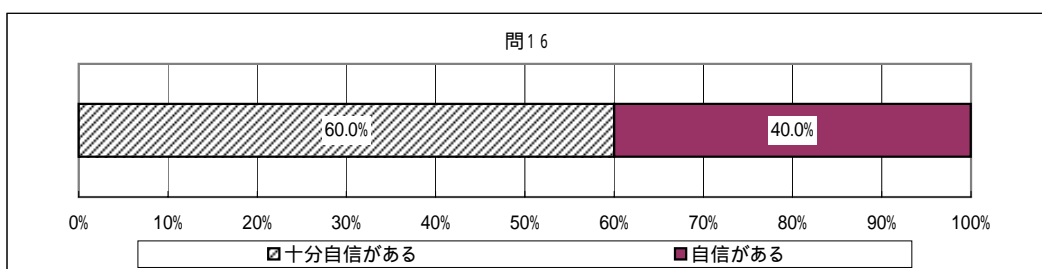
< 訪問看護 >

事業者自己評価

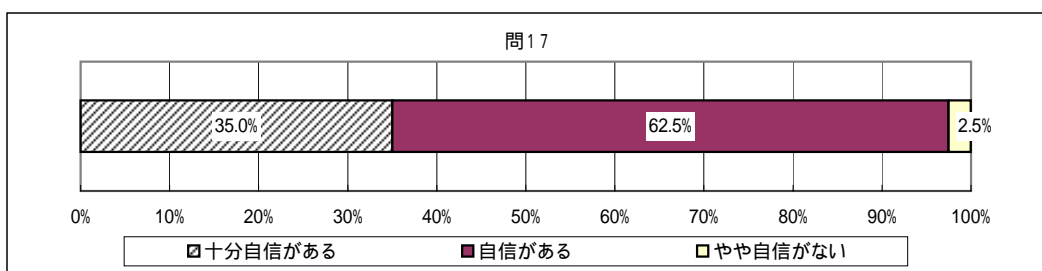
問15 サービス内容やサービス時間は訪問看護計画に沿って適正に行っていますか。(2.2点)



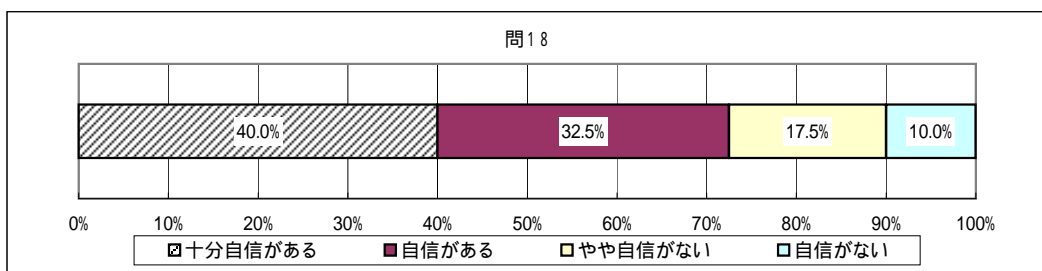
問16 病状が変化した時等、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか。(2.6点)



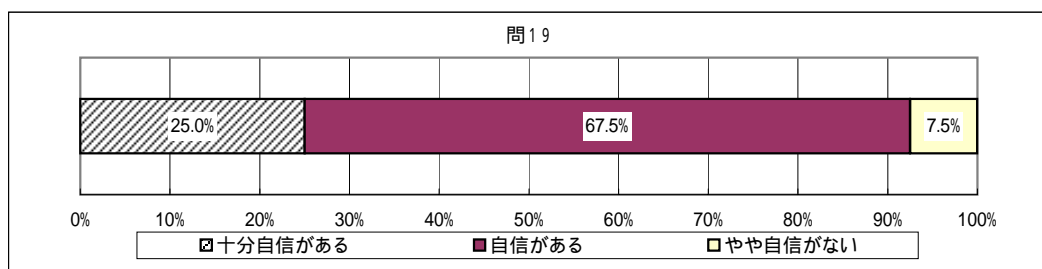
問17 ケアマネジャーとの連携は十分にとれていますか。(2.3点)



問18 曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか。(2.0点)



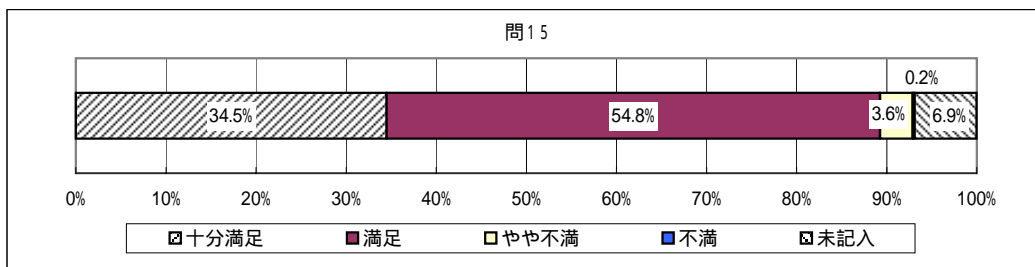
問19 訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族にわかりやすく提供していますか。(2.2点)



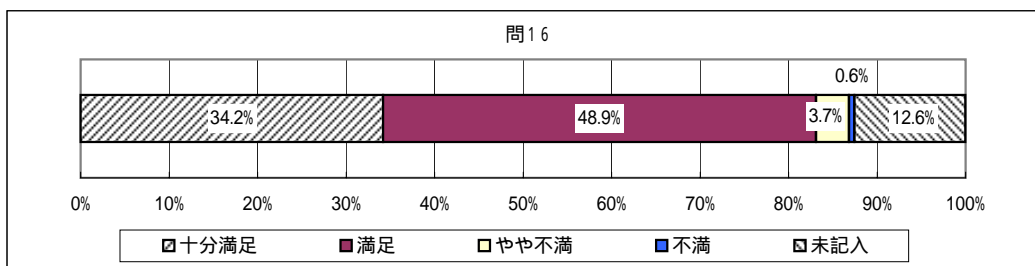
< 訪問看護 >

ユーザー（利用者）評価

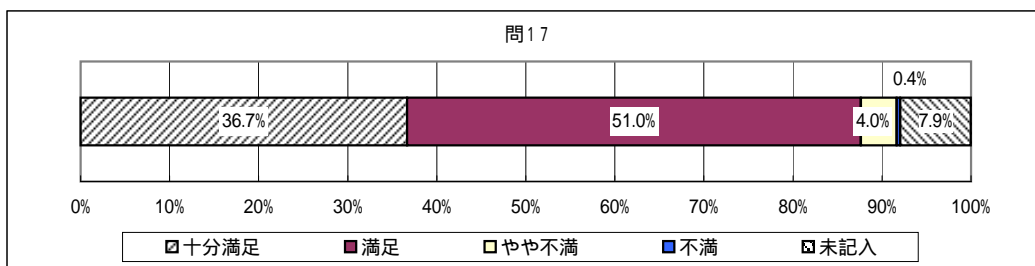
問 15 訪問看護サービスの内容や時間は訪問看護計画に沿って適正に行われていますか。
（ 2 . 3 点）



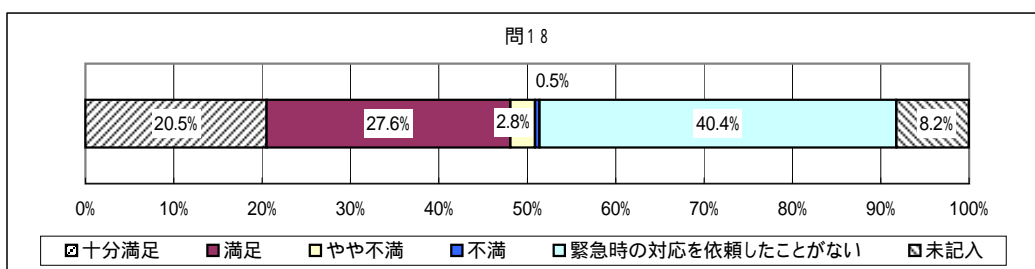
問 16 訪問看護事業所の看護師は、からだの状態をみて、かかりつけ医に連絡をとるなど素早く対応してくれますか。（ 2 . 3 点）



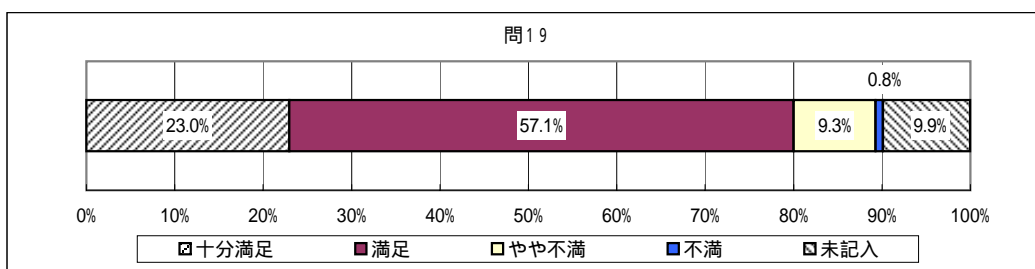
問 17 訪問看護事務所の看護師とケアマネジャー（介護支援専門員）との連携は十分にとれていると思いますか。（ 2 . 3 点）



問 18 訪問看護事業所の看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれていますか
（ 2 . 3 点）



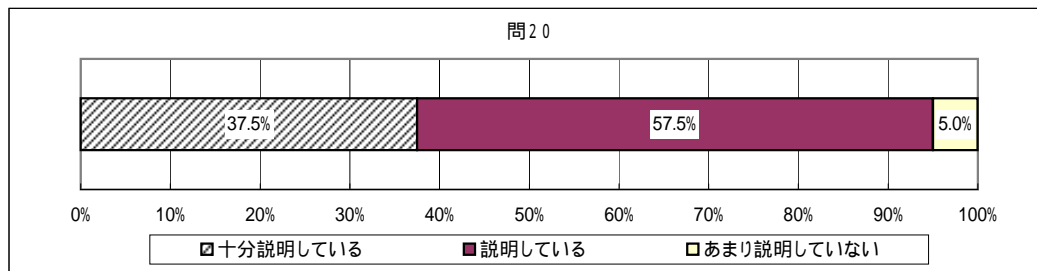
問 19 訪問看護事業所の看護師は、訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、わかりやすく教えてくれますか。（ 2 . 1 点）



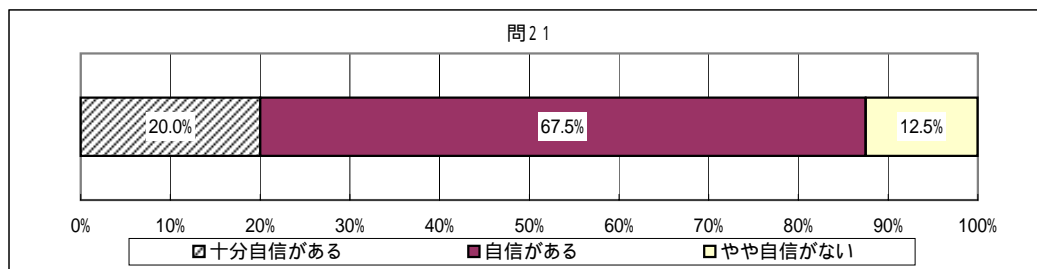
< 訪問看護 >

事業者自己評価

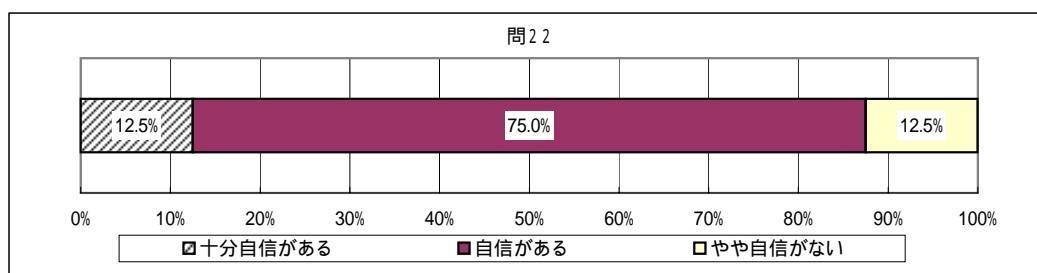
問20 利用者や家族に関する個人情報を同意なしに他人に話さないことを説明していますか。
(2 . 3 点)



問21 訪問看護サービスの提供を始めて、ご本人の身体状況・精神状況・生活環境などの改善への支援になっていますか。(2 . 1 点)



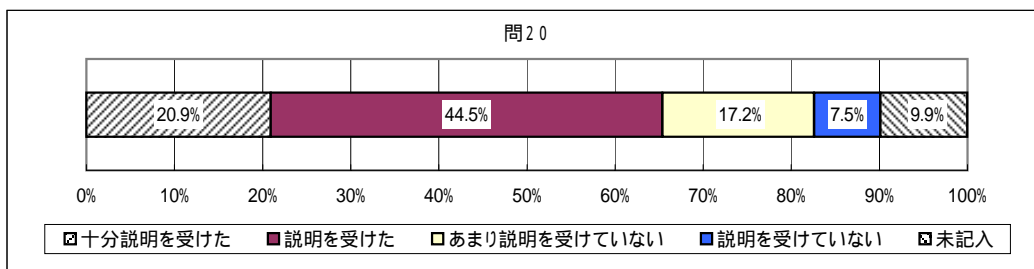
問22 あなたの事業所を利用者が友人や知人に紹介してくれると思いますか。(2 . 0 点)



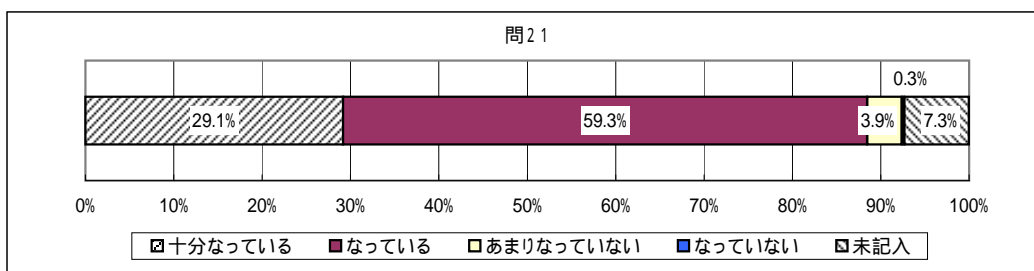
< 訪問看護 >

ユーザー（利用者）評価

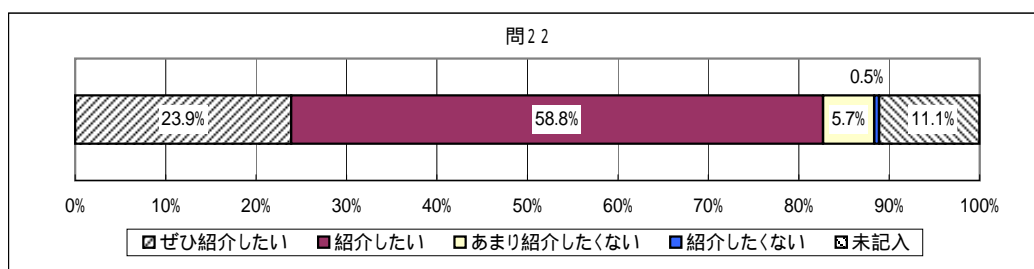
問20 利用者や家族に関する個人情報は、利用者や家族の同意なしに他人に話さないことについて説明を受けましたか。（1.9点）



問21 訪問看護サービスを利用して、ご本人の身体状況、精神状況、生活環境などの改善への支援になっていますか。（2.3点）



問22 あなたは現在利用している訪問看護事業所を友人や知人に紹介したいと思いますか。（2.2点）



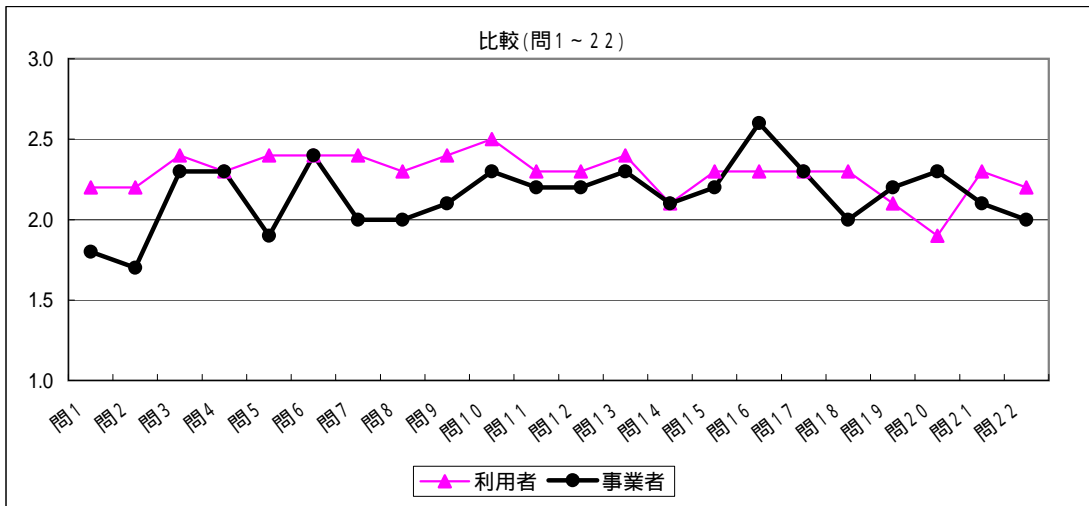
< 訪問看護 >

問1～22 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
自信がある	3点
概ね自信がある	2点
やや自信がない	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:47.2点
(1設問あたり平均点数:2.1点)



< 点数が高い項目 >

問16 病状が変化した時等、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか。

問6 ご本人やご家族から急なサービス変更(曜日や時間などの変更)の申し出を受けたとき、迅速・丁寧に対応していますか。

< 点数が低い項目 >

問2 契約書や重要事項説明書などの内容は十分に理解していただいていますか。

問1 契約書や重要事項説明書などの説明に満足していただいていますか。

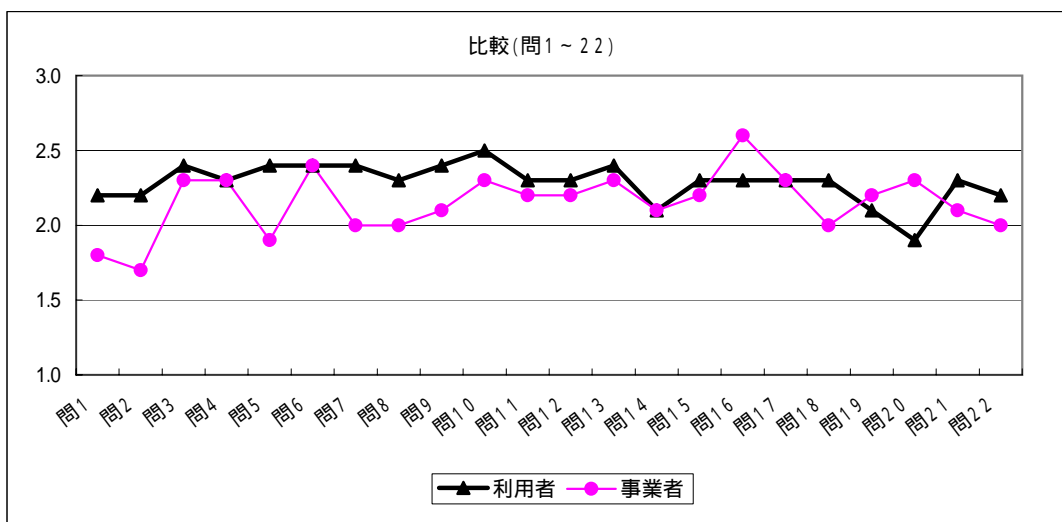
< 訪問看護 >

問1～22 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
満足	3点
ほぼ満足	2点
やや不満	1点
不満	0点
未記入	0点

参加ユーザー全体平均合計点数:50.3点
(1設問あたり平均点数:2.3点)



* 左頁と同じ(再掲)

< 点数が高い項目 >

問10 看護師は、気軽に相談しやすい雰囲気ですか。

問7 看護師の訪問時間(曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た時間)は、約束どおりきちんと守られていますか。

< 点数が低い項目 >

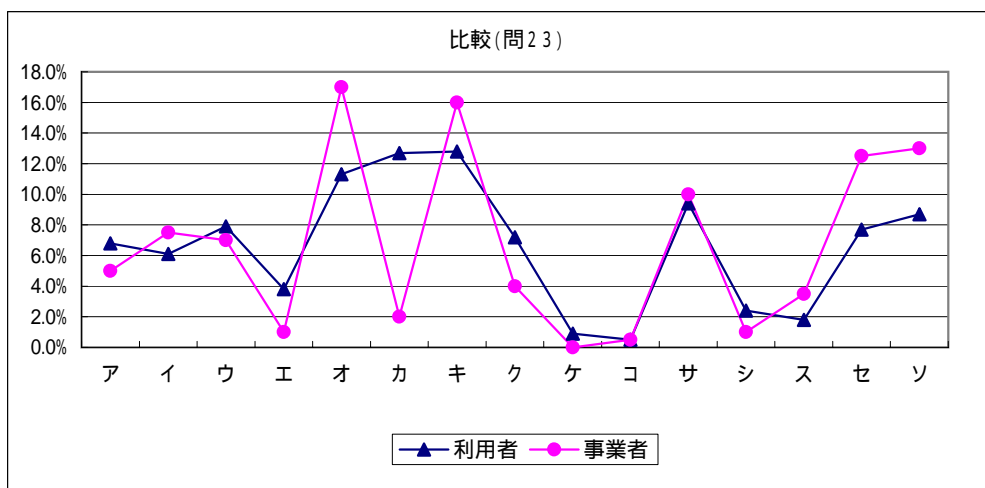
問20 利用者や家族に関する個人情報は、利用者や家族の同意なしに他人に話さないことについて説明を受けましたか。

問14 訪問看護事業所の看護師は、手洗いの徹底や清潔操作など感染予防をこころがけ、予防方法を教えてくださいませんか。

< 訪問看護 >

問23 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。（複数回答）
 訪問看護サービスを利用していく上で（又は事業所を選ぶ上で）重要なことは何ですか。
 5つお選びください。（複数回答）

事業者自己評価			内容	ユーザー評価		
回数	割合	割合		回数	割合	順位
8	10	5.0%	ア 契約やサービス内容などについて分かりやすく説明してくれること。	296	6.8%	9
6	15	7.5%	イ 個人情報などを絶対に外に漏らさないこと。	269	6.1%	10
7	14	7.0%	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。	348	7.9%	6
12	2	1.0%	エ 利用料金が適正なこと。	168	3.8%	11
	34	17.0%	オ 看護師の看護知識・技術がよく教育されていること。	495	11.3%	
11	4	2.0%	カ 看護師の人柄がよいこと。	555	12.7%	
	32	16.0%	キ 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。	559	12.8%	
9	8	4.0%	ク 居宅介護支援事業所のケアマネジャー（介護支援専門員）と十分な連携がとれていること。	316	7.2%	8
15	0	0.0%	ケ 事業所・医療機関の知名度が高いこと。	39	0.9%	14
14	1	0.5%	コ 口コミで評判が良いと言われていること。	23	0.5%	15
	20	10.0%	サ 看護師がよく相談にのってくれること。	410	9.4%	
12	2	1.0%	シ 看護師の言葉遣い、服装や態度がいいこと。	103	2.4%	12
10	7	3.5%	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。	81	1.8%	13
	25	12.5%	セ 緊急時にも対応できること。	337	7.7%	7
	26	13.0%	ソ かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。	381	8.7%	
	200	100.0%	合計	4,380	100.0%	



参加事業者のコメント
(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)

< 訪問看護 >

1	医療法人香徳会かしのき訪問看護ステーション	<p>契約書の中でも守秘義務の説明をしているか理解しにくいと思われるので契約書の内容の検討又は別紙にて同意書をとるなど検討していく。</p> <p>訪問時、退出時の手洗いを徹底させる。</p> <p>スタッフのレベルアップの為に研修への参加(専門部分、接遇等)</p>
2	昭和八事訪問看護ステーション	<p>問3) 事務職がおらず留守電話が多かったが、昨年10月より常時事務所に職員配置に努めている。</p> <p>問14) アルコール綿やウェルパスを携帯しているが、再度訪問先での手洗い等見直しアピールしてゆく。特に爪切り、マッサージ等の後には十分気をつける。</p> <p>問16) Drへの連絡はご利用者の同意を得て、看護師から報告、上申する様に更に徹底する。</p> <p>問20) 介護保険前からの利用者様についてのご不満であると推測する為、情報使用についての説明を改めて行ない、同意書等書面でご了解を頂く。</p>
3	大同訪問看護ステーション	<p>(1) 契約書及び重要事項について内容の検討、活字の拡大を図る。又、契約書の項目1つ1つに対して利用者様に納得して頂ける説明を行う。</p> <p>(2) ケアプランに基づいたサービスの提供に努め利用者様の立場に立った訪問調整を行う。</p> <p>(3) 主治医、他機関との連携を強化し対応する。と共に常に社会資源の整備状況をとらえ、その情報提供に努める。</p> <p>(4) 看護師全体のレベルアップを図る為に新人教育などを行ない利用者様が安心して在宅療養を継続する事が出来るように努める。</p>
4	名古屋市熱田区訪問看護ステーション	<p>ターミナル及び急性期増悪期の特別指示14日間の指示書の利用者については、曜日や時間にかかわらず緊急時の対応は、個々に行って来ました。しかし当STでは、まだ24時間連絡体制のサービスが施行していないため、夜間、早朝の緊急時対応が、不十分と思います。改善策としては、早急に、24時間連絡体制の整備を行い、利用者様、御家族様が安心して、在宅療養が継続出来るようサービスを向上させたいと思います。</p>
5	名古屋市北区訪問看護ステーション	<p>1. 緊急時連絡体制はとっているが限度額や経済的な問題で全員が対象になっていない、訪問看護中に予め予測し考えられる処置や指導とすることにより利用者に安心感を与える。又、緊急時の連絡方法を家族、主治医、ステーションで統一しておく。</p> <p>2. 訪問看護の中で必要と思われる情報が提供できる様に、介護保険関係や、他のサービスの動向に気をつける。</p> <p>3. 守秘義務を徹底させ情報提供される様に利用者の説明することをスタッフで確認する。</p>
6	名古屋市昭和区訪問看護ステーション	<p>全体的に良い評価をいただき、今後も少しでも療養生活のお役に立てるよう、スタッフの勉強会の回数も増やし、努力していきたいと思っております。が、やはり契約書がない事や、初回の説明で十分に内容を理解していただけていない事もあるようですので、本部とも相談し、契約書について検討していきたいと思っております。又24時間連絡体制もできるだけ早くとれるよう、検討していきます。</p>

注1) 掲載順位はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

< 訪問看護 >

7	名古屋市千種区訪問看護ステーション	看護師全員が常に看護知識・技術の向上を心がけ、積極的に研修等に参加、修得し、又、看護、介護にやさしくあたたかみのある人間に成長できるようステーションで毎月研鑽していきたい。
8	名古屋市天白区訪問看護ステーション	今年4月より、24時間連絡体制、緊急時訪問看護を整え、利用者様が、安心して在宅療養できるように、努力してゆきます。在宅酸素療法、持続点滴、ストーマ、経管栄養などの利用者様にも、適切に対応できるように勉強を重ねています。
9	名古屋市中川区訪問看護ステーション	事業所として24時間対応が可能となりましたので、必要な方には説明し対応していく。利用者の希望をきき、より良いサービス提供、支援していくよう努めます。
10	名古屋市中区訪問看護ステーション	緊急時の対応、24時間連絡体制ともに準備をすすめているところです。安心・安全を高めるよう今後も努力していきます。 プライバシーの保護は慎重に、必要に応じ同意を得ますのでご安心いただきたいと思います。技術面につきましても日々学習の場をもち質の向上をはかるべく努力しています。
11	名古屋市中村区第二訪問看護ステーション	24h対応を実施していないため、利用者様に対していつでも相談にのれるわけにはいかないため、今後検討していかなければならないと考えている。
12	名古屋市中村区訪問看護ステーション	事業者と利用者の意識の差（重要度）の結果より、3項目は一致していた。一致しなかった項目（契約等の説明、ケアマネジャーとの連携）において、ユーザー評価の結果と照らし合わせると不満の解答は7%程である。しかし、利用者は何においても詳しく、理解しやすい説明を求めていることが分かった。又、事業者評価よりユーザー評価の方が高い項目もあった。今後は今以上に良い看護が提供できるように、知識や技術習得の研修会を継続していく。そして接遇面でも看護師1人1人が見直せる様、指導していきたい。
13	名古屋市区西区訪問看護ステーション	今まで以上に、素早く、不満・苦情の対応にがんばります。重要事項の説明も、サービス内容の説明も、今以上にわかりやすくしていねいにできるよう、全員に指導してゆきたいと思っています。訪問看護を利用して、具体的・精神的状況の改善に力かせるように質の向上もめざします。
14	名古屋市区東区訪問看護ステーション	問18については24時間連絡体制をとっていますが申し込み制になっていますので周知不足と利用料が高額1425円の御負担と限度額管理のかねあいがあると思いますが、今後は必要な方にはおすすめしていきたいと思っています。 問20について区内の狭い地域に顔見知りの人が多く利用されていますので今後は担当者にも個人情報的重要性を認識させ、世間話にならない様配りよする様指導します。
15	名古屋市区瑞穂区訪問看護ステーション	ユーザー様より、ほとんど1・2（満足）の評価をいただき、特に看護師の人柄・対応看護内容等の項目（問3～13）について、3・4（不満）の評価がなく安心しました。しかし、重要事項・契約書の説明、秘密の保持等、ユーザー様の申し込み時に、もっときちんと説明するよう注意します。また、ケアマネとの連携をとり、緊急時対応も、ご希望の方には、ご契約いただけるよう説明します。説明不足にならないよう注意します。今後共、少しでも安心して在宅療養できるよう看護師として頑張ります。

< 訪問看護 >

16	名古屋市緑区 訪問看護ステーション	利用者様の求めるものが多岐にわたり、それを十分に満たしてこそよりよいサービスが提供できると改めて感じました。研修を積み重ね、看護師の人間性及び知識・技術がさらに向上するよう努力していきたいと思います。また主治医やケアマネジャーとの連絡を、今以上に密にしていく必要があると感じました。今後は利用者様にも私たちの動きがわかるような形でお示しできれば・・・と思います。
17	名古屋市港区 訪問看護ステーション	24時間連絡体制をとるようになり、休日や夜間の対応ができるようになったことを利用者に説明し、必要な方と契約をとっていく。また、ケアマネジャー、主治医との連絡を密にしていく。看護師の言葉づかいやきちんとした態度の徹底、相談しやすい雰囲気づくり、看護の知識・技術の向上に努めていきたい。
18	名古屋市南区 訪問看護ステーション	自社ユーザーの評価は全体的にユーザー全体平均を上回る評価をいただきました。「利用者や家族に関する情報は利用者や家族の同意なしに他人に話さないことについて説明を受けましたか」の項目について御満足いただけていない事がわかりました。安心してサービスを御利用いただくため守秘義務について、わかりやすく丁寧に説明し、満足度の向上に努めてまいります。
19	名古屋市名東区 訪問看護ステーション	利用者様が、安心して在宅療養ができるよう、また御家族が、不安なく介護ができるよう人員体制が、整えば24時間連絡体制をとり、緊急時に対応していきたいと思えます。訪問看護においても、利用者様の身体状況、精神状況をしっかりアセスメントし、看護計画をたて、医師、ケアマネジャー、サービス事業者と連携し、安定した在宅療養を支援させていただきまます。(看護、そのやさしさを追究する)を理念に、真心と思いやりをもち、訪問看護師として自覚と責任をもち、利用者様、御家族と歩んでいきたいと思えます。
20	名古屋市守山区 訪問看護ステーション	土・日曜日や年末年始も利用出来る様にしてほしいという要望に対し、H14年12月より、24時間連絡体制、緊急時訪問を開始している。看護師の手柄がよいことに対し、ユーザー順位では2位と要望の高いことがわかりました。持って生まれた性格的な事は、そう改めることはできないが、研修などを通じてプロとしての意識を高める、利用者の理解を深める、苦情処理を適切に行なうなどで、努力してゆきたい。
21	合歓の木訪問 看護ステーション	1. 契約とサービス内容などについて、契約書・しおりの内容を再検討し、分かりやすく説明する。その中に、個人情報を外に漏らさないこと、情報提供時は、本人、もしくは家族の同意を得ることを再度、もり込み、説明、確認する。 2. 感染予防対策の徹底のため、具体的な内容を視覚・聴覚に訴えるように指導する。 3. 訪問看護以外の支援についてケアマネジャーと連携し、伝えていく。
22	ハートフル訪問 看護ステーション	不満や苦情をきいて対応することに関して利用者の方がとても高く望んでみえたことに関しては、サービス以外の時間に訪問する機会をつくり利用者や家族の望んでいることを確認していきたいと思えます。
23	訪問看護ステーションあ んず	全体的に、よい評価をいただき良かったと思えます。その中でも、制度やサービスについての説明等が、不十分であるという結果については、初回訪問時、今以上にわかりやすくもう少し時間をさいて説明していきたいと思えます。スタッフについての平均より高い評価をいただいた事については、下げる事のない様今後も努力していきたいと思えます。

< 訪問看護 >

24	訪問看護ステーションウイング	休日、時間外の連絡方法を徹底し連絡のつくようにする。緊急時の対応方法についても十分説明を行うとともに事務所内でも緊急時の対応について再確認を行った。訪問開始時に重要事項説明を行っているが、内容を理解して頂けるまで訪問毎に内容確認及び説明を行う。
25	訪問看護ステーションかわな	まず、全体のアンケート結果を見る中で、いつも満足せず、謙虚に受け止め、ユーザーの不満はないか、常にアンテナを張り、サービスの向上に心掛ける必要性を感じました。不満に思われている個人情報については、充分必要と考え、注意を払っていたつもりでしたが、ユーザーには伝わってなかったと受け止め、反省すると共に、今後は、その都度承諾を受けながら、情報交換を行い、より良い在宅支援を、ユーザーと共に考えています。
26	訪問看護ステーションきょうりつ	訪問看護サービス利用の契約書や重要事項説明書について、初回の訪問時だけでなく、日々新たな計画を加えた時に、独居や高齢者世帯の方々にも理解して頂ける様、具体的に説明する。また、守秘義務についても、分かりやすい言葉で説明し、対象によっては、紙面に表し、渡す。説明方法について、看護師間で共通の認識を持ち、接する。
27	訪問看護ステーションさくら	個人情報に関する取り扱いで、他のアンケート項目の結果より若干低めになっている点についてサービス利用契約時に重要事項説明書にてご説明させて頂いていますが、利用開始時は契約書類や説明させて頂く項目が多い為、わかり難い状況があったかと思えます。今後は利用者様の状況を踏まえた上で説明させていただきよう努力していきたいと思えます。
28	訪問看護ステーションサルビア	安心と信頼の絆のある対応を心がけています。結果を謙虚に受けとめ、今後も質の高いケア提供ができるよう、職員教育や人材の確保にも重点をおいて進めてゆきます。また、訪問のない日の状態にまで気がかけた、きめ細かいサービスの配慮や、感染対策の具体的な指導にも力を入れてゆきます。
29	訪問看護ステーション新栄	サービス自己評価の甘さを反省している。特に訪問看護を受けたら自分がどうなるかを示す訪問看護計画の説明が十分ではなかった点は重要な指摘であり、今後の業務でしっかりと改善していかなくてはならない。相手が高齢者であることから、繰り返しの説明の大切さが理解できた。今後、サービスの質の向上にむけて学習・研修をし、利用者の要求に満足できる内容を効果的に提供できるように日々の努力を続けていきたい。
30	訪問看護ステーション西城	利用者様の要望にそえる様、サービスの改善に向けて努力していきたいと思えます。計画以外の訪問の融通性については、自宅で療養されている方、そのご家族には諸事情でライフスタイルの変化が生じることがあると思えますので期待に応じられる様スケジュールの調整を今後更に努めていきたいと思えます。ユーザーが終末まで安心して日々暮らせる様、ホリスティックケアを目指していきたいと思えます。
31	訪問看護ステーションたんぼ	訪問看護サービスについて、利用者からの意見や苦情を伺う機会を毎日設け、利用者の声を常に意識してサービスの質の改善に取り組んでいきます。手洗いの徹底や感染防止については、利用者の目に見えるかたちや資料作成を行うなど利用者個々への対応を行うよう努めていきます。秘密保持については、職員への指導を徹底するとともに、関係機関との連絡等利用者の同意を得て行うことについて、利用者の理解が得られるようにしていきます。

< 訪問看護 >

32	訪問看護ステーションちよだ	<ul style="list-style-type: none"> ・契約書の作成と十分な説明ができるように時間調整する。 ・管理者が利用宅へ訪問し、利用者の声を傾聴し対応する。
33	訪問看護ステーションとみた	<p>今まで契約時にはいろいろな決まりごとなどを、利用者や家族には話しているつもりでしたが、不備がある点を思い知らされました。言い訳にすぎないかもしれませんが、まずは身体的な面ばかりに眼がいき、書類面でのことが後、後となっていました。まずは利用者さんが納得がいくように契約時には説明をし、チェック表などを作成し、不備がないようにします。また今以上に、利用者さんに愛されるまた信頼されるステーションを旨とし、向上していくよう皆で学習していきたいと思ひます。</p>
34	訪問看護ステーションなかがわ	<p>訪問看護計画に沿って、サービスの提供が行えていると認識しているが、訪問看護以外は全般的な生活の支援になっていないと評価している人があることについて、今後は、利用者・家族のニーズをしっかりと把握し、ケアマネジャー かかりつけ医等、他事業者とより一層連携を密にし、予測的、予防的関わりを持ち、利用者、家族指導もより細かく、わかりやすく（個別的）説明し理解を得る、又ゆっくり話を聴く姿勢で望むことや、必要時ケースカンファレンスをするを念頭に、スタッフ間で再度意識統一を図る。</p>
35	訪問看護ステーションなんよう	<p>訪問看護サービス内容を具体的に説明し理解していただき、利用者や家族の方の不安や、要求されていることを的確にとらえ、その人らしい生活を続けていけるよう援助していきたい。また、スタッフの看護の知識、技術のレベルアップをはかり、個別性をとらえた看護計画にそって、利用者の生活指導と、家族の方の健康管理、介護指導により一層取り組んでいきたい。</p>
36	まずこ訪問看護ステーション	<p>サービス内容は契約時に利用説明書を用い口頭と両方で行なっているが、内容を変更した場合は口頭のみで文書では行なっていない。今後、文書でわかりやすくしていきたい。</p> <p>訪問看護計画は立案し、概ねそのように実行し説明はしているが、利用者によりわかりやすい説明や、文書で利用者へ渡す事はしていない。現在文書で渡す事の検討をしている。</p> <p>利用者のプライバシーの保護については契約時に文書で説明をしているが、利用者ではなく家族のみの場合もあり、今後利用者、家族ともども文書での説明も加えていきたい。</p>
37	名東西山訪問看護ステーション	<p>緊急時対応や医師との連携などについては、ほぼ満足という結果をいただき安心しました。更なる満足度、安心感を利用者様に感じていただけるよう益々努力をしてまいります。スタッフによってケアの内容や、医療知識のバラツキがあることで、不安を持たせては、いけないと感じ、また言葉使いなども、誰がうかがっても、格差のないよう努力が必要と思われまひます。研修会・勉強会など更に参加を多くもち、ステーションのレベルアップを図るようスタッフ一丸となって努力してまいります。</p>
38	守山友愛訪問看護ステーション	<p>全体的には好評でしたが、一名の方から貴重な御意見を頂きましたので、この点につきまして反省を含め今後の対策を述べさせていただきます。訪問時間が守られない 連絡不備が発生することがある。 つきまして、交通渋滞、前訪問者に病状変化、急変等が生じて訪問時間の遅れが発生する事等、連絡と説明を今後することをスタッフ全員が熟知し、周知徹底致します。 入退院時の連絡不備は看護サマリー等で、他施設とは連携を図っていますので理解頂けたらと思ひます。ステーションの質の高い看護提供に今後も心がけます。</p>

利用者の意見・感想
(ユーザー評価等、自由記載欄より抜粋)

< 訪問看護 >

1	緊急時に病院・ケアマネとすばやく連絡をとって、対応が早くてうれしかった。その後もT e l などこまめに様子をみてくれるなどとても親身になってくれて良い。
2	本人が看護師さんを信頼しきっておりますので、とても助かります。また、我家の状況を十分に理解して対応して下さるので、いろいろ相談も出来、本当に助かります。介護する私の精神状態まで考え配慮して下さるのがとても良いと思います。私自身が要介護の必要がある場合、ぜひこちらでお世話になりたいと思います。
3	なれてきた頃に人が変わると、利用者は精神的にとまどってしまう。事業所としても、人材のめんで大変だとはおもうけど、なるべく人のいれかわりはない方がb e t t e r だと思う。(一年のうちに3人もかわった)やはり前の人と比べてしまう。
4	いつも家族の体の状態迄心配をして頂いて感謝しています。介護する人の身になっているいろいろアドバイス等して頂ける事が非常に勇気付けられます。
5	ケアマネジャーさんとの連絡がよく出来ているので、こちらからは何も言わなくてもよいので安心してお願いする事が出来ます。
6	看護師さんのおかげでどれだけ医療面、精神面において助けられたかわかりません。いつも看護師さんとはお会いできず、連絡ノートのみですが、その日の様子、体調など、詳しく記入されており感謝の念でいっぱいです。看護師さん気持ちの優しい良い方ばかりですので、本当にうれしく思っております。休みのないお仕事で、大変ですがこれからもがんばってほしいと思っております。
7	よく話を聞いて下さり、わがままな姑の事をよく分かって対応して下さい、もう3年も御世話になっております。一時危い状態が今では伝い歩きできるようになりました。私には看護の大変さが身にみえています。お手伝い頂きまた色々教えて頂き感謝致しております。ありがとうございます。
8	よくやっただいていますが、訪問時間が決まっても時間がおくれやすいこと。たまにこちらから報告の連絡を入れた時届いていなかったりすることがある。(例えば他の病院にお世話になって退院して来た報告を入れた場合、こちらから言っておきますと言っても届いていない時がある)
9	病人にとっては看護師の存在は一番大切です。しっかり教育された看護師さんを望みます。専門知識は勿論人間的にも十分な人であってほしい。
10	緊急時や日曜等にもすぐかけつけていただけるという事は、介護をしている家族にとって、安心感を持つ事が出来ます。また、本人だけでなく介護者の健康にも配慮した心配りはとても嬉しいものです。
11	訪問看護サービスを受ける様になって一年たちました。その間色々看護の事以外にも年寄の話し相手になって戴き本当に訪問の日が待遠しく思われます。いつまでも元気でサービスを受けたいと思います。

< 訪問看護 >

12	大体に於て満足しています。看護師の方が3人又は4人で交代して戴いているが、やはり多少個人差があって、非常に良い看護師さん、少し差のある看護師さんの場合がある。勿論その人の性格によると思いますが、欲をいえば平均的であって欲しいと思います。訪問日が祝祭日となると休止になりますが、週に1回の訪問を楽しみにしていますので、むつかしい面もあると思いますが、ひをずらす等検討されるよう希望します。
13	かかり付医師への適切な助言、投薬の管理・指導、豊かな医学知識に基づき体調の測定などに依る懇切な説明指導、医師以上の信頼を致しております。
14	1日おきに訪問看護を受けております。看護のなかで次々におこる不安や疑問によく対応して頂き相談になって下さり何よりも心強く頼りになる存在です。少くとも1年は同じ人にきて頂きたく思います。人柄も手当てのやり方も申し分なくやさしく対応していただいております。有難うございます。
15	我家での今のところ訪問看護は満足しています。病状がこれから悪くなるかも知れませんが、その都度色々相談にのっていただきたいと思います。
16	病院から自宅に戻って介護を始めて数年になります。その間いろいろな介護サービスを受けました。現時の母親（被介護者）の状態は病院を退所する時以上の状態を保っています。それは介護サービス（特に訪問看護サービス）のおかげだと感謝しています。本人には勿論、介護をしている家族にとっても精神的に強い支えになってもらっています。
17	かかりつけ医と事業所が異なる場合の両者の連携がどうなっているか全然わからない。“訪問記録”などの提出（例えば2週間とか1ヶ月とか）をかかりつけの医師へみせるなどしてその結果など参照して指導して下さると有難いが、異なる事業者では患者本人も家族も遠慮が走って判断が出来にくい。医師は看護師へ、実施ケアなど方法を聴き指導方法などを伝えて欲しい。
18	十分今の対応に満足しておりますが、なかには時々（おしゃべりも必要と思いますし、私もやはり会話はしたいのですが）少々手が止まるときがあって、時間足りなくなる時がありますので、その点を改善していただけたらと思います。
19	いつも大変御世話様になり本当にありがとうございます。主人のことでイライラしたり、ガッカリしたり、老々介護の毎日でございますが、看護師さんのお陰でいろいろグチも聞いてもらったり、対応をおしえてもらったりして、ストレスをためないようにと心掛けております。今後ともよろしくお願い致します。
20	診察時には細かいことは聞きづらいのですが、訪問看護では気がるに聞くことができ心強い。
21	看護師さんの滞在（自宅）の時間がもう少し長くなれば、もっと相談したい事、話したい事の連絡が密になると思います。
22	長い在宅介護を頑張ってくれたのは、訪問看護のサポートがあったからだと思い感謝している。
23	訪問看護の方はかけもちでたいへん忙しいと、察せられますが、それを感じさせない落ちついた態度でお世話を下さる事に感心させられます。人のお世話をするお仕事は、こんなところのくふうがとても大切な事だと思いました。大切にお世話を下さると感じられ好感がもてます。

< 訪問看護 >

24	病気やからだの状態など色々な内容について話し、わかりやすく説明して下さいます。私もその言葉をきき、これからもガンバッテいきます。これからもよろしくお願い致します。
25	訪問看護サービスを受ける前は、患者の容態が急変するたび救急外来などで診察を受け、入退院をくり返していました。患者の移動も骨折後たいへんになりましたが、的確なアドバイスと医師の往診もしていただけてたいへん助かっています。
26	わが家に来てくれる看護師さんは高齢者に対してひじょうにゆっくり大きく丁寧な話し方をしてくださるので、本人はとても聞きやすいと感心しています。教えられました。
27	訪問看護は家族にとって医療知識の補完、介護の手助けなど非常に助かります。