

訪問看護

< 訪問看護 >

【事業者属性】

記入者】	管理者	41	75.9%
	看護職員	8	14.8%
	その他	5	9.3%
	未記入	0	0.0%
	合計	54	100.0%

参加率】	実利用者数	3,435	41.7%
	参加利用者数	1,434	

【区】	千種	3	5.6%
	東	1	1.9%
	北	6	11.1%
	西	3	5.6%
	中村	4	7.4%
	中	1	1.9%
	昭和	4	7.4%
	瑞穂	2	3.7%
	熱田	2	3.7%
	中川	4	7.4%
	港	2	3.7%
	南	6	11.1%
	守山	4	7.4%
	緑	4	7.4%
	名東	5	9.3%
	天白	3	5.6%
	合計	54	100.0%

【ユーザー (利用者) 属性】

【性別】	男性	445	37.7%
	女性	712	60.4%
	未記入	19	1.6%
	無効	3	0.3%
	合計	1,179	100.0%

【年齢】	40歳～64歳	95	8.1%
	65歳～74歳	231	19.6%
	75歳～79歳	245	20.8%
	80歳～84歳	214	18.2%
	85歳～94歳	318	27.0%
	95歳以上	68	5.8%
	未記入	4	0.3%
	無効	4	0.3%
	合計	1,179	100.0%

【区】	千種	105	8.9%
	東	33	2.8%
	北	108	9.2%
	西	63	5.3%
	中村	92	7.8%
	中	27	2.3%
	昭和	84	7.1%
	瑞穂	71	6.0%
	熱田	35	3.0%
	中川	80	6.8%
	港	45	3.8%
	南	111	9.4%
	守山	72	6.1%
	緑	85	7.2%
	名東	73	6.2%
	天白	61	5.2%
	その他	29	2.5%
	未記入	4	0.3%
無効	1	0.1%	
合計	1,179	100.0%	

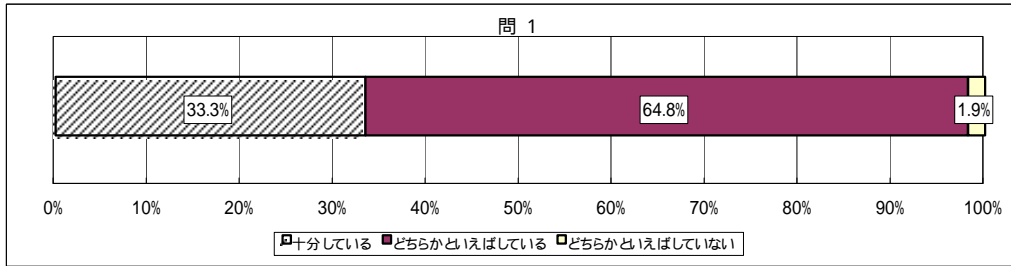
【要介護度】	要支援	35	3.0%
	要介護1	234	19.8%
	要介護2	187	15.9%
	要介護3	185	15.7%
	要介護4	189	16.0%
	要介護5	319	27.1%
	未記入	27	2.3%
	無効	3	0.3%
	合計	1,179	100.0%

【記入者】	本人	309	26.2%
	同居家族	745	63.2%
	別居家族	82	7.0%
	その他	22	1.9%
	未記入	15	1.3%
	無効	6	0.5%
	合計	1,179	100.0%

< 訪問看護 >

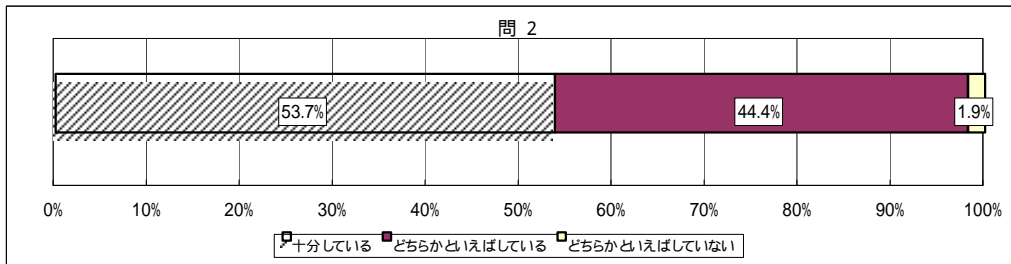
[事業者自己評価]

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 . 3 点)



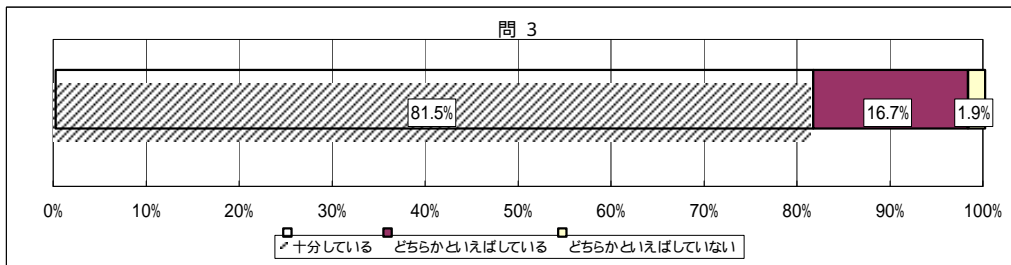
有効回答数
54

問 2 苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか。(2 . 5 点)



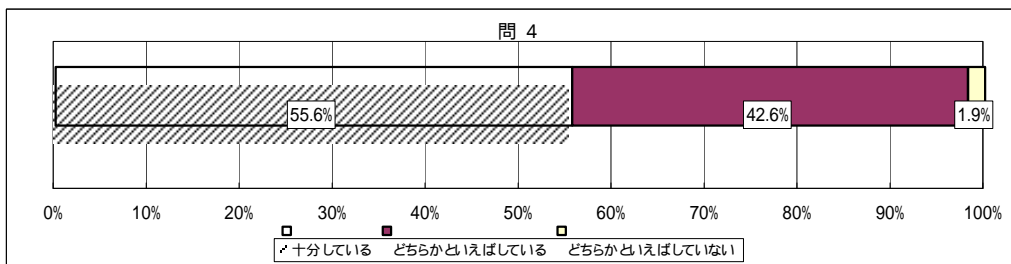
有効回答数
54

問 3 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 . 8 点)



有効回答数
54

問 4 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 . 5 点)



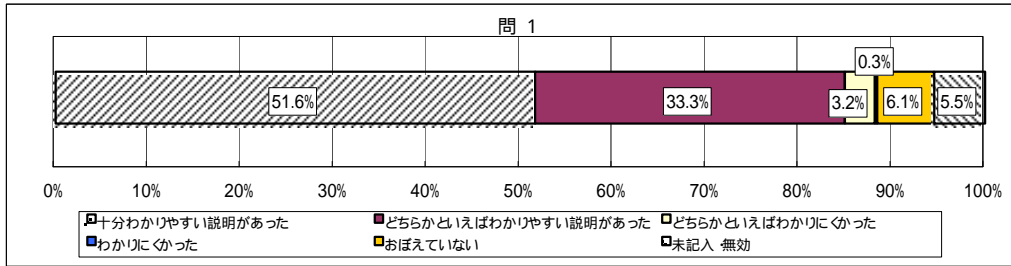
有効回答数
54

* (. 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、小数第 2 位にて四捨五入。

< 訪問看護 >

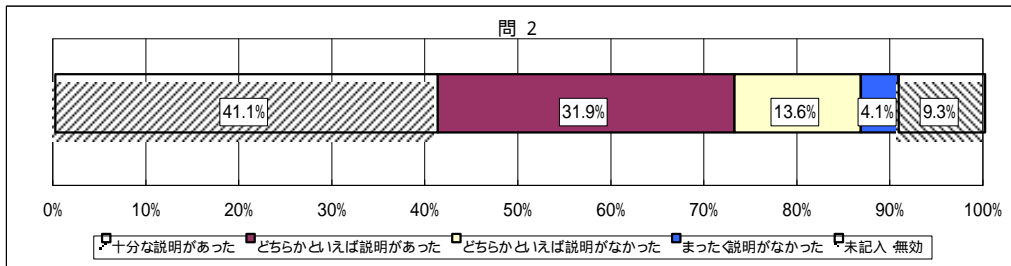
【ユーザー (利用者) 評価】

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 () について、わかりやすい説明がありましたか。(2 . 5 点)



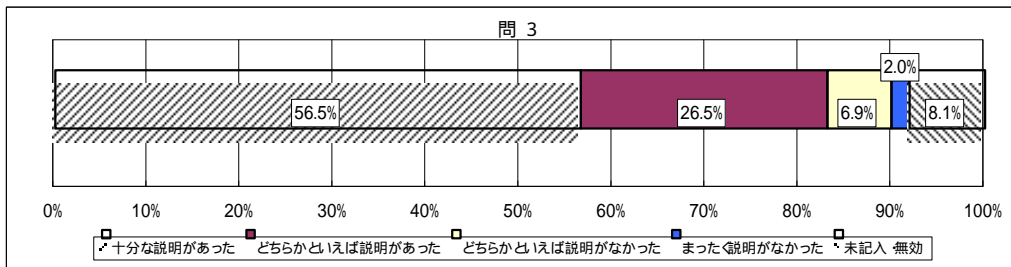
有効回答数
1,114

問 2 苦情を受け付ける窓口 (訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など) があることについて、説明がありましたか。(2 . 2 点)



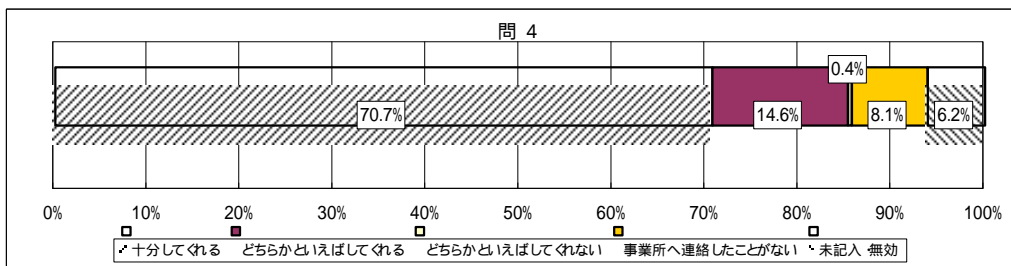
有効回答数
1,069

問 3 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 . 5 点)



有効回答数
1,083

問 4 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)



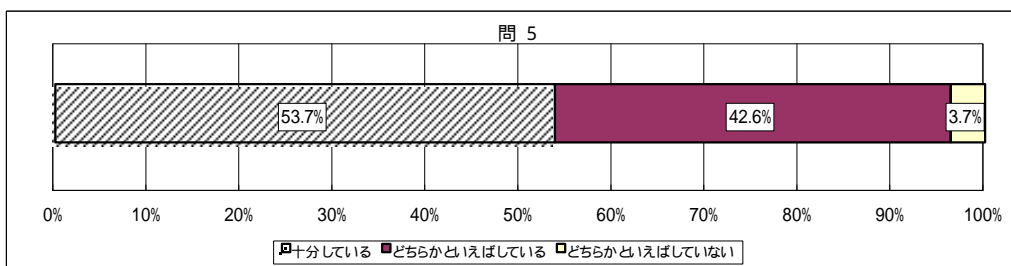
有効回答数
1,106

* (. 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、小数第 2 位にて四捨五入。

< 訪問看護 >

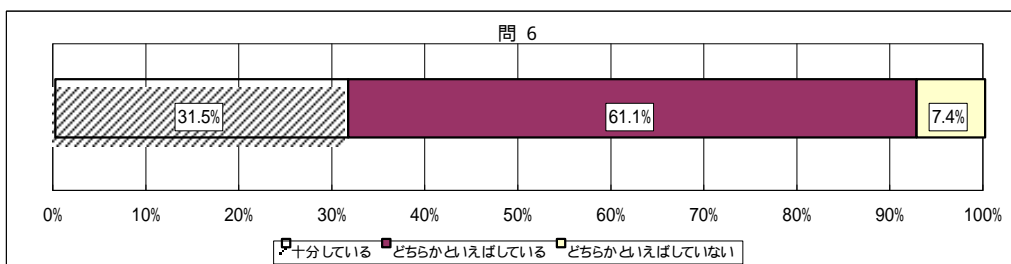
[事業者自己評価]

問5 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)



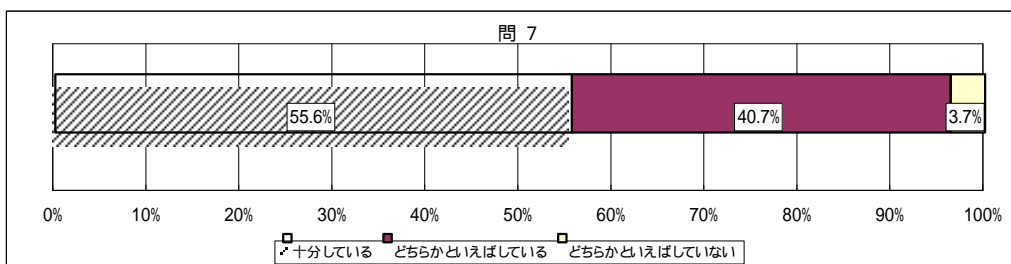
有効回答数
54

問6 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)



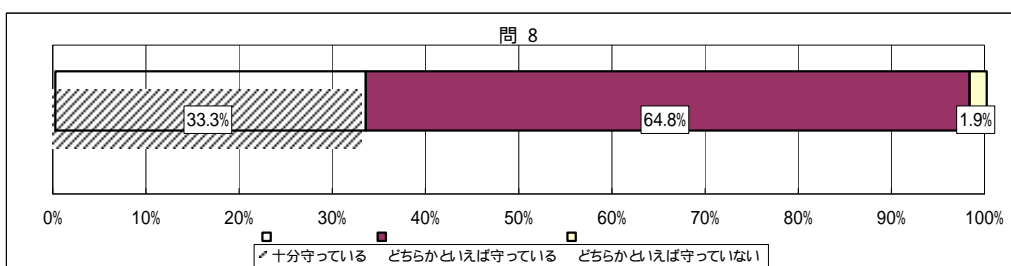
有効回答数
54

問7 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)



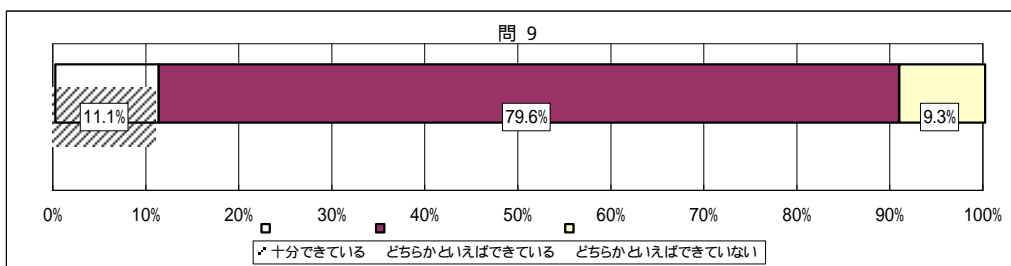
有効回答数
54

問8 看護師は、約束の訪問日時(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 . 3 点)



有効回答数
54

問9 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)

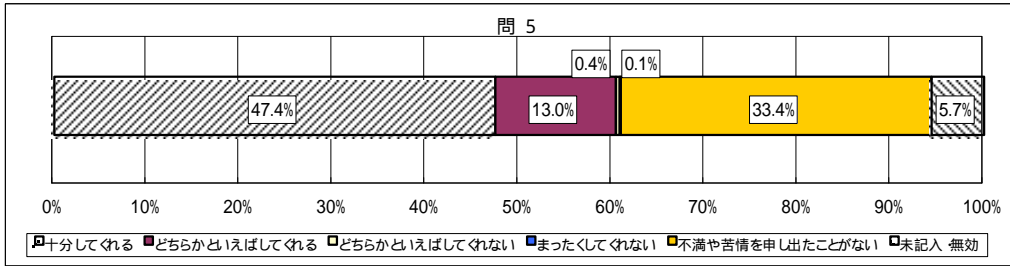


有効回答数
54

< 訪問看護 >

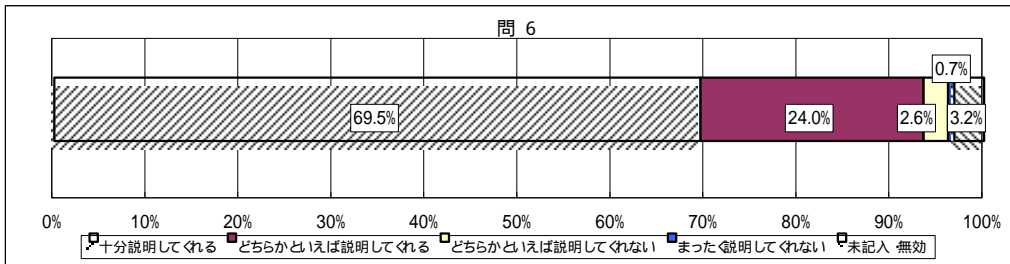
【ユーザー (利用者) 評価】

問5 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。(2.8点)



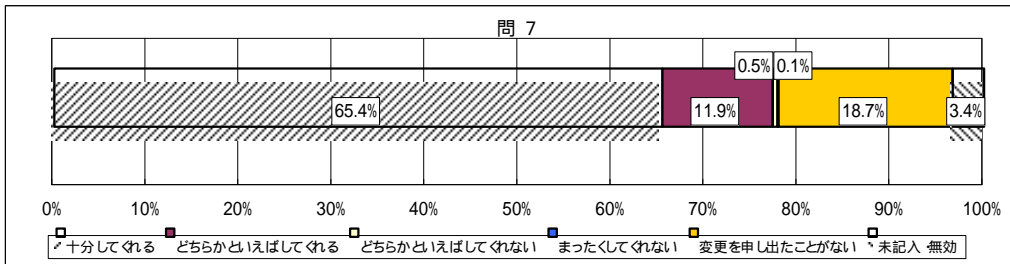
有効回答数
1,112

問6 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説明してくれますか。(2.7点)



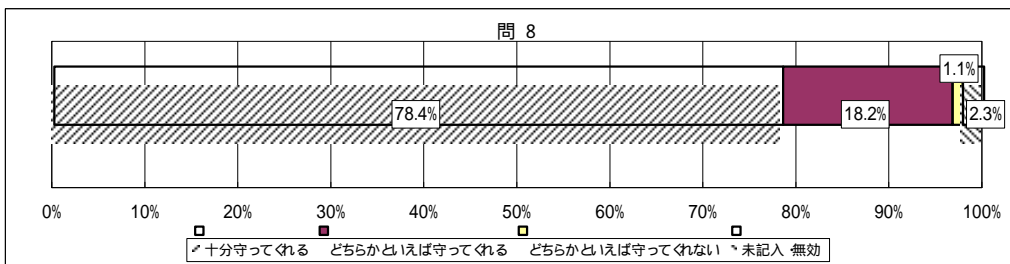
有効回答数
1,141

問7 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)



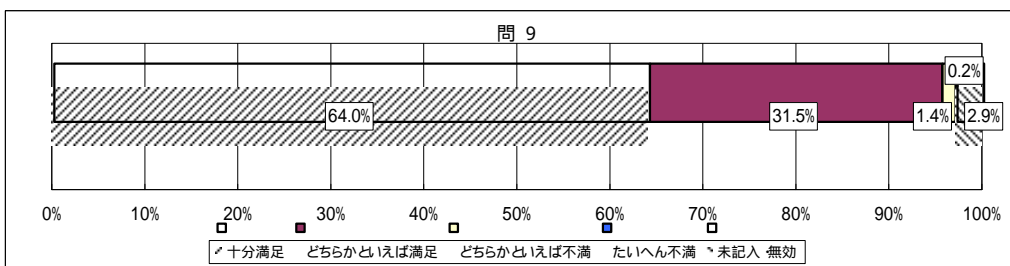
有効回答数
1,139

問8 看護師は、約束の訪問日時(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)



有効回答数
1,152

問9 看護師の看護の知識や技術に満足していますか。(2.6点)

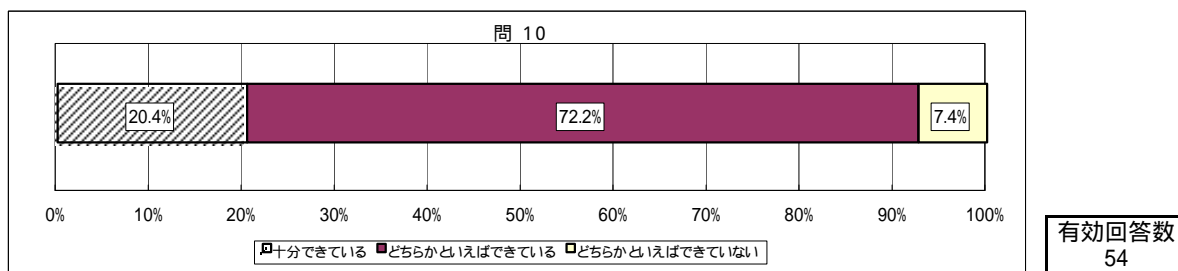


有効回答数
1,145

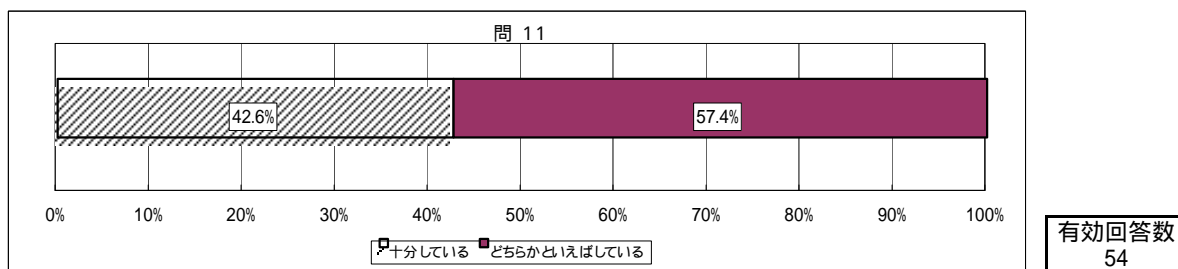
< 訪問看護 >

[事業者自己評価]

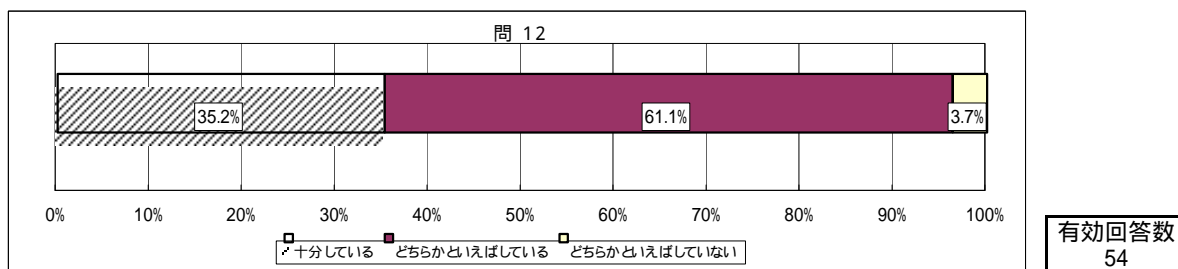
問 10 言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか。
(2 . 1 点)



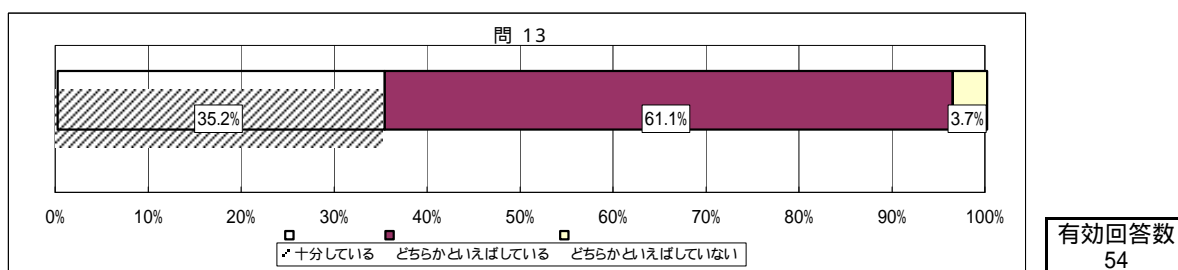
問 11 看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか。(2 . 4 点)



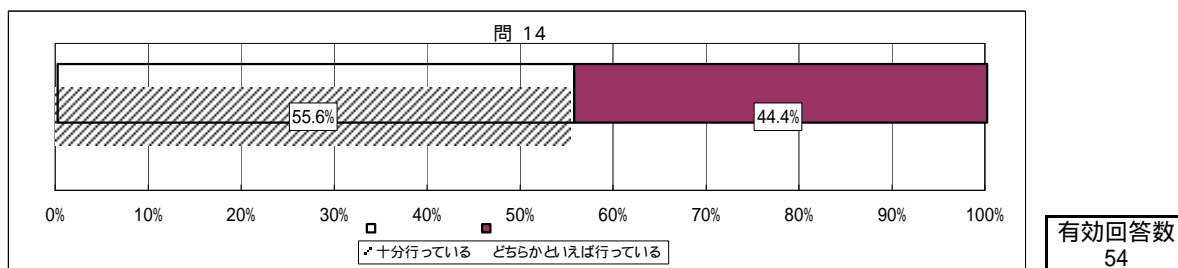
問 12 訪問のない日の状態も気にかけて、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか。(2 . 3 点)



問 13 看護師は、利用者の病気や身体の状態について、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)



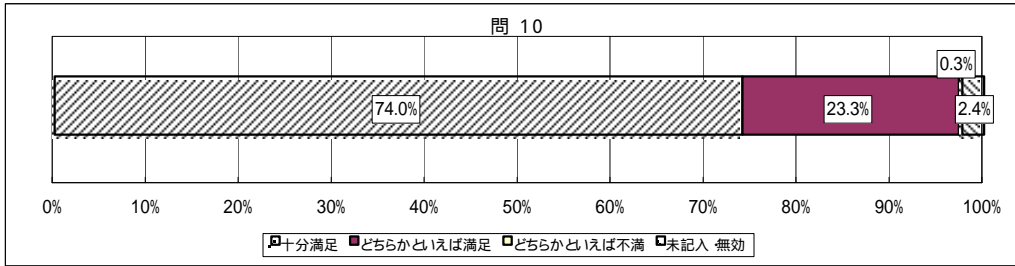
問 14 看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して必要な配慮を行っていますか。(2 . 6 点)



< 訪問看護 >

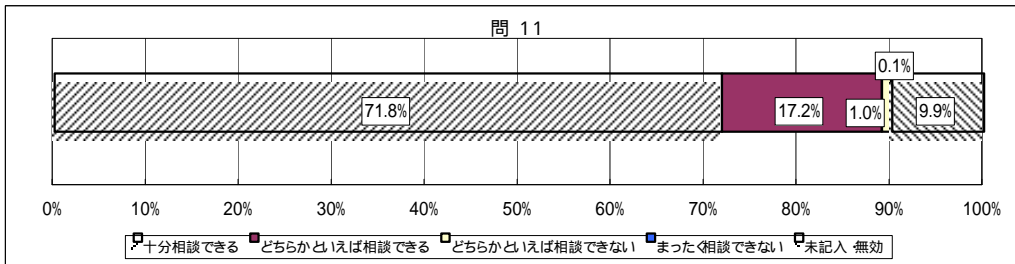
【ユーザー (利用者) 評価】

問 10 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか。
(2 . 8 点)



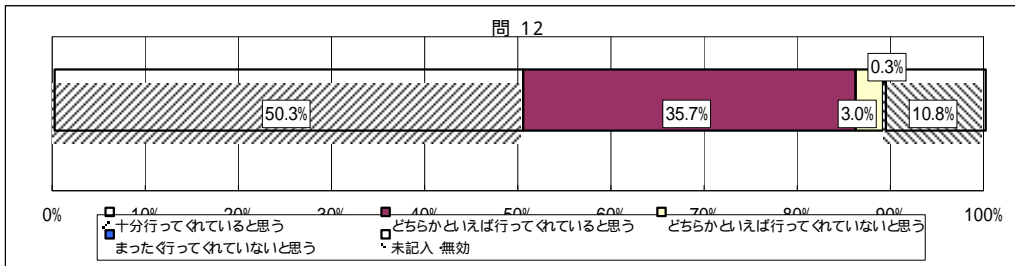
有効回答数
1,151

問 11 看護師に気軽に相談ができますか。
(2 . 8 点)



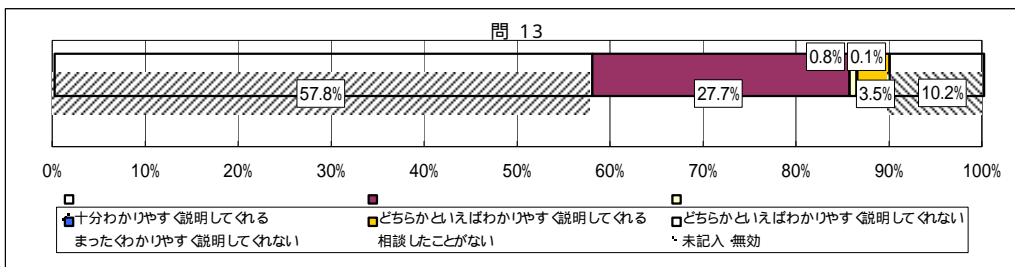
有効回答数
1,062

問 12 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た看護を行ってくれていると思いますか。(2 . 5 点)



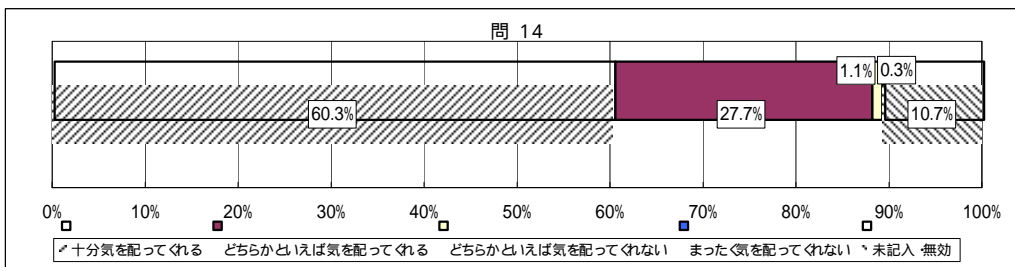
有効回答数
1,052

問 13 看護師は、ご本人の病気や身体の状態について相談した際に、わかりやすく説明してくれますか。
(2 . 7 点)



有効回答数
1,059

問 14 看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか。(2 . 7 点)

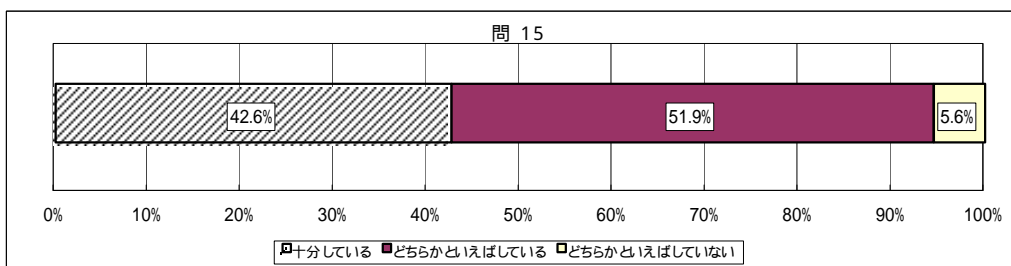


有効回答数
1,053

< 訪問看護 >

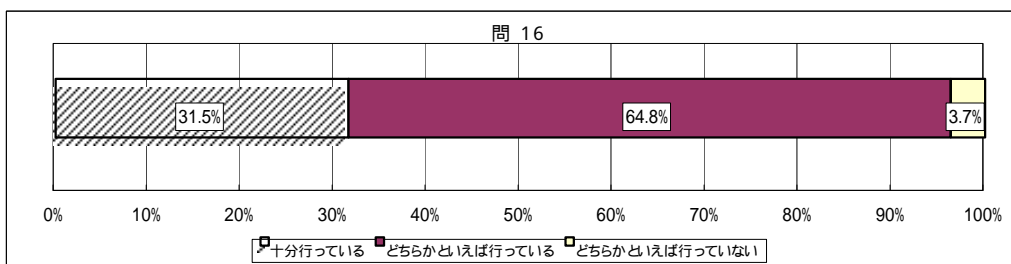
[事業者自己評価]

問 15 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)



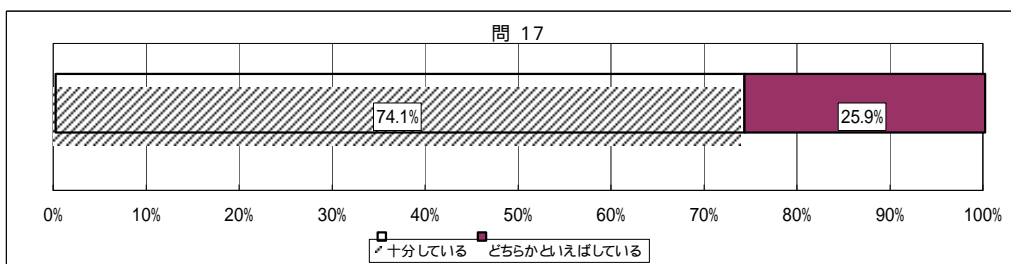
有効回答数
54

問 16 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 . 3 点)



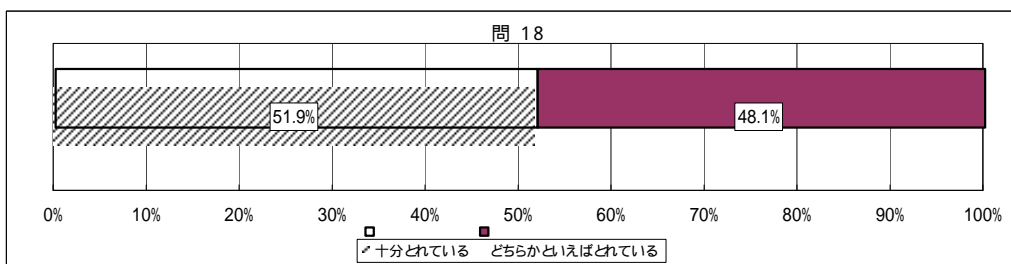
有効回答数
54

問 17 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 . 7 点)



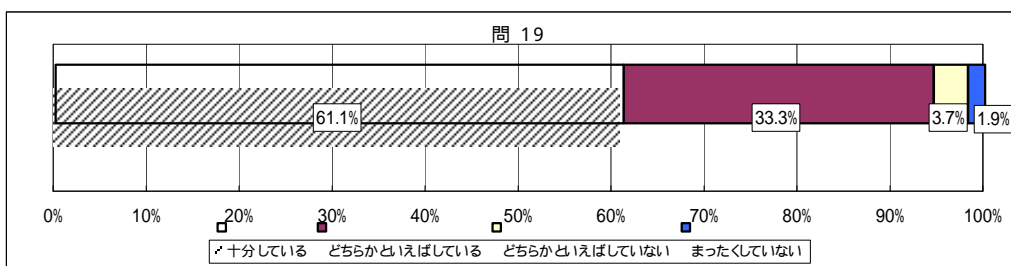
有効回答数
54

問 18 ケアマネジャーと連携がとれていますか。
(2 . 5 点)



有効回答数
54

問 19 曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか。
(2 . 5 点)

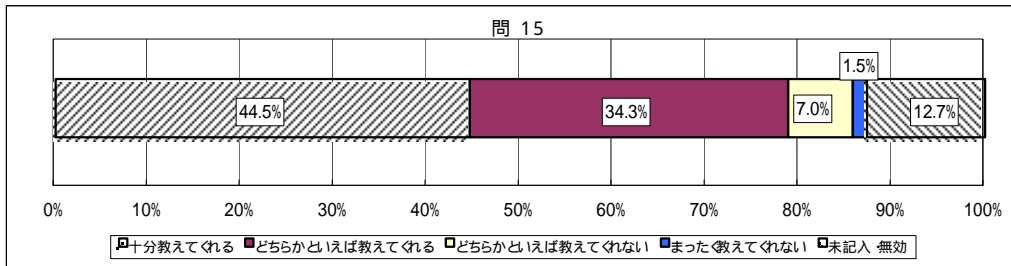


有効回答数
54

< 訪問看護 >

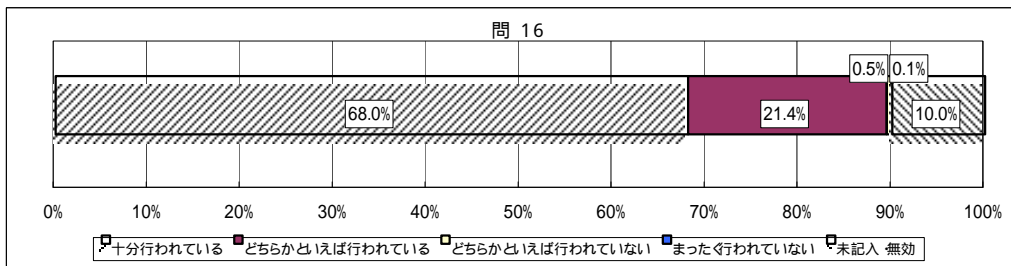
【ユーザー (利用者) 評価】

問 15 看護師は、手洗いやうがいの徹底など、病気の予防や感染を防ぐ方法について教えてください。(2.4点)



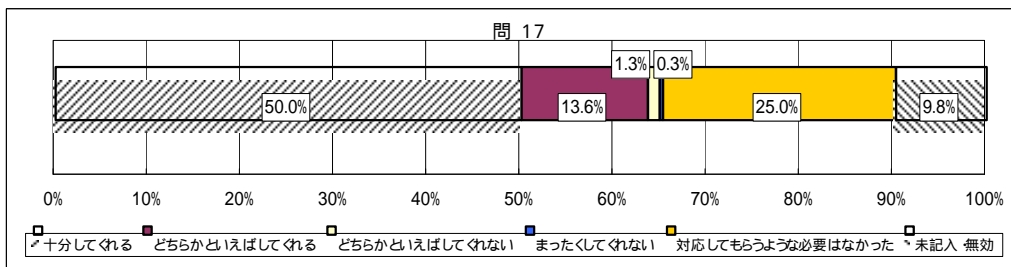
有効回答数
1,029

問 16 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)



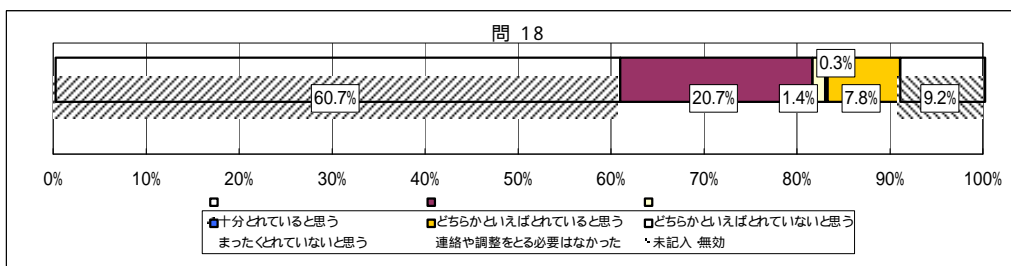
有効回答数
1,061

問 17 看護師は、病状の変化などがあつた場合、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。(2.7点)



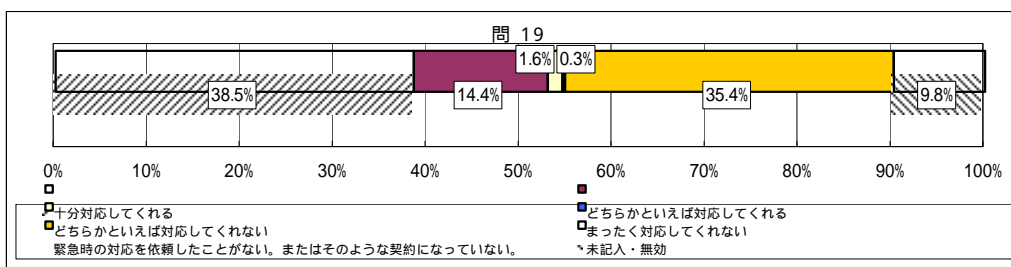
有効回答数
1,064

問 18 看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があつた時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか。(2.7点)



有効回答数
1,071

問 19 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。(2.7点)

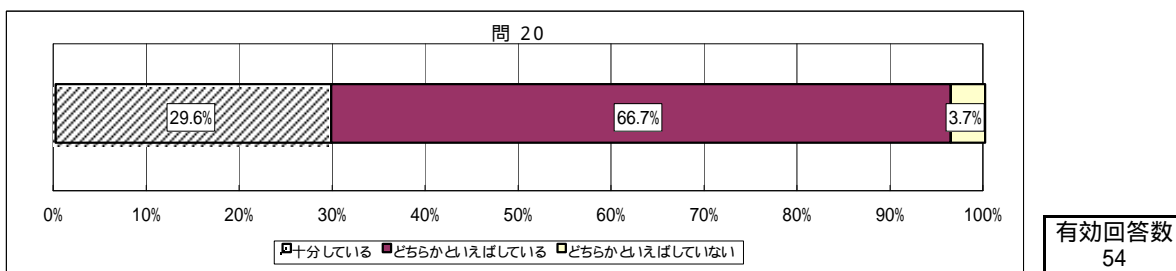


有効回答数
1,063

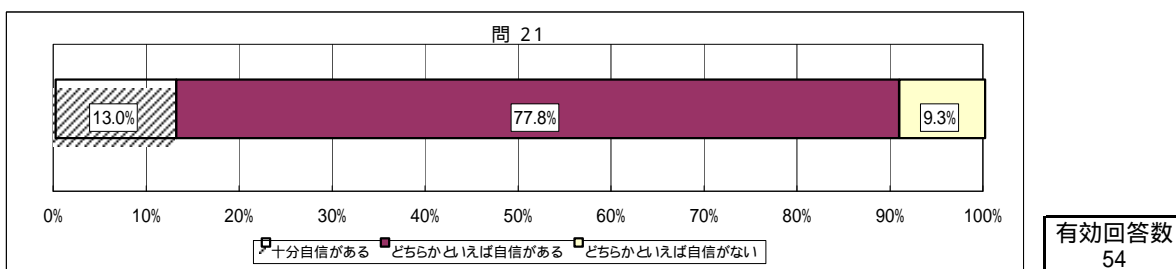
< 訪問看護 >

[事業者自己評価]

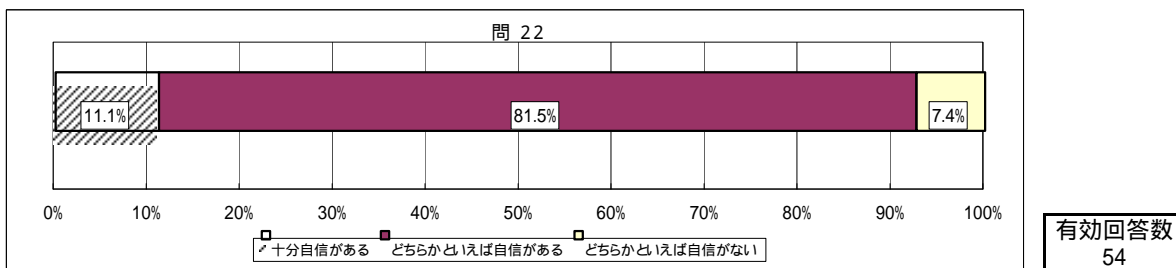
問 20 訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか。
(2 . 3 点)



問 21 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)



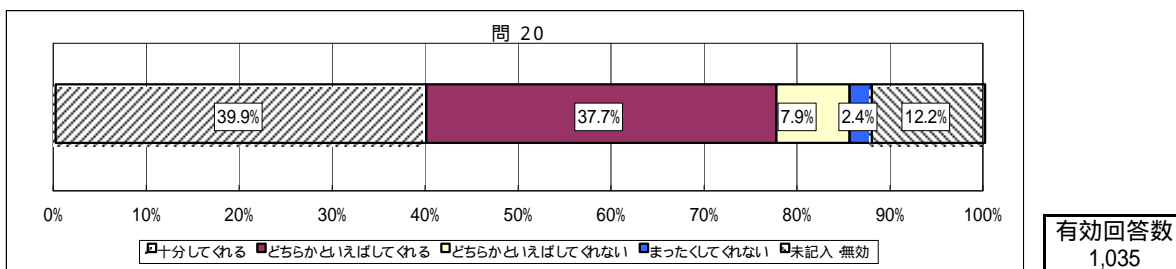
問 22 利用者は訪問看護サービス全般について満足されていると思いますか。
(2 . 0 点)



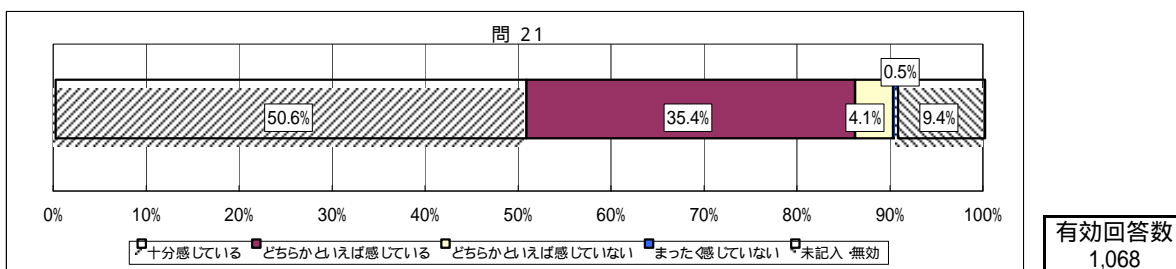
< 訪問看護 >

【ユーザー (利用者) 評価】

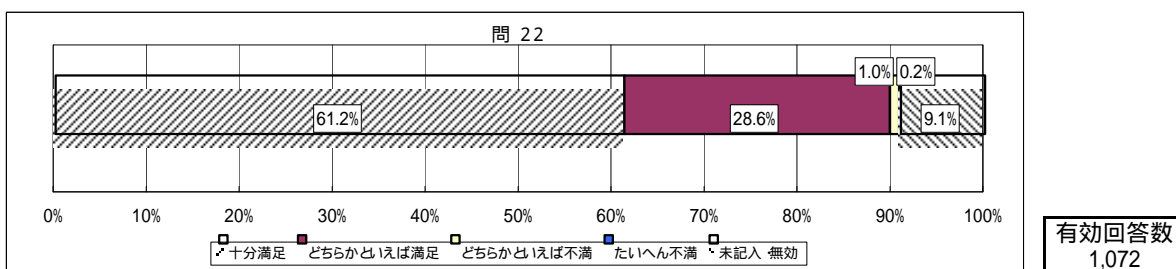
問 20 看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか。(2 . 3 点)



問 21 訪問看護を利用することで、ご本人の身体の状況・精神の状態や生活環境は、良くなったとお感じですか。(2 . 5 点)



問 22 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)



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 >

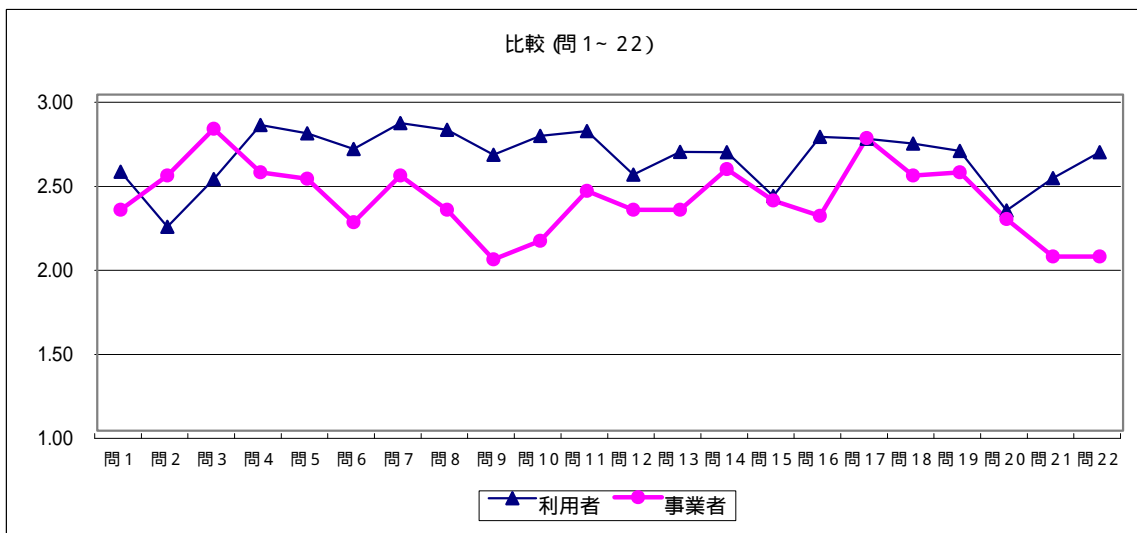
問 1～ 22 総括 (事業者と利用者の意識の差)

[事業者自己評価]

事業者評価	点数
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 52.3点
(1設問あたり平均点数 2.4点)

(*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)



点数が高い項目

- 【問 3】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。(2.80点)
- 【問 17】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。(2.74点)
- 【問 14】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。(2.56点)

点数が低い項目

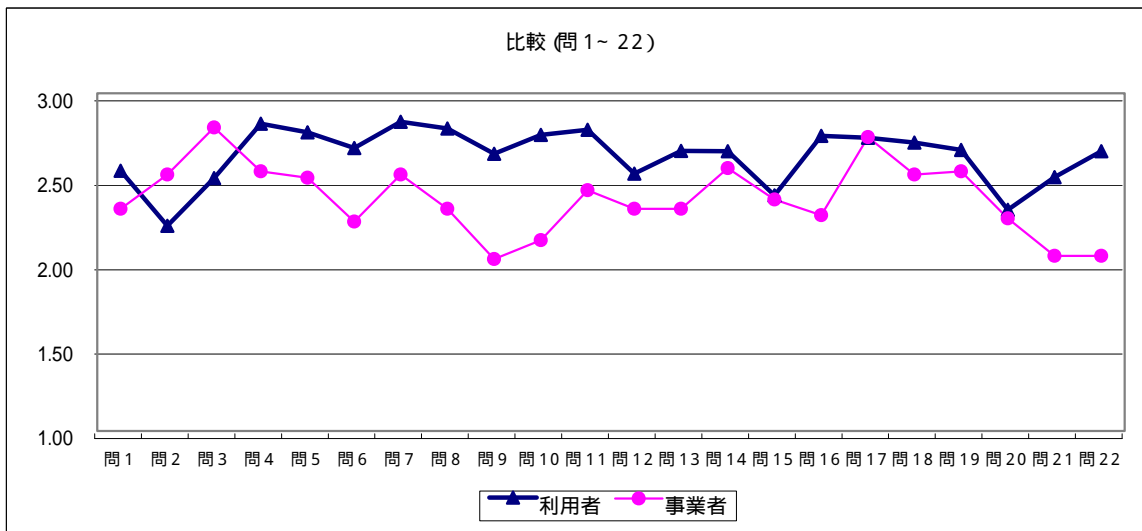
- 【問 9】看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか。(2.02点)
- 【問 21】訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか。(2.04点)
- 【問 22】利用者は訪問看護サービス全般について満足されていると思いますか。(2.04点)

【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 57.9点
(1設問あたり平均点数 2.6点)

(*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)



点数が高い項目

- 【問 7】 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。(2.83点)
- 【問 4】 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。(2.82点)
- 【問 8】 看護師は、約束の訪問日時(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。(2.79点)

点数が低い項目

- 【問 2】 苦情を受け付ける窓口(訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など)があることについて、説明がありましたか。(2.21点)
- 【問20】 看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか。(2.31点)
- 【問15】 看護師は、手洗いやうがいの徹底など、病気の予防や感染を防ぐ方法について教えてください。(2.40点)

< 訪問看護 >

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
1	愛生訪問看護ステーション	大むね自社結果は満足の数合いが高く、利用者の希望に沿ったサービスが提供できているものと思っております。ただし、少数ながら、訪問看護以外のサービスの情報提供、訪問看護サービスに満足していない方がいた事を真摯にうけとめ、今後も訪問看護の質の向上のために、スタッフの教育にとり組みサービス提供をしていきたいと思っております。
2	愛ライフ訪問看護ステーション	看護師の接遇面において、スタッフの訪問場面に同行し現状を把握することにより再指導のポイントをつかみスタッフ教育に活かしていきたい。契約やサービス内容についてわかりやすく説明する点では、事業所の自己満足であることがわかり、時間的な余裕をもち相手の反応を確認し次へ進むことを意識しながら実施していきたい。主治医、病院との連携では関わったあとの報告を利用者、家族に報告し安心して看護が提供されている精神的慰安に努めたい。
3	いのこし訪問看護ステーション	ユーザー様から心温まるご意見を頂きましてありがとうございます。スタッフも今後さらにより良いサービスの提供をさせて頂けるように努力いたします。今回ユーザー評価におきまして22項目平均点数以上の評価でしたが、その中でも訪問看護サービス以外の情報提供については一番低い評価でしたので医学的、看護的な情報提供ができるように改善目標を持って取りくんでいきたいと思っております。
4	医療法人あちは 訪問看護ステーション城北	利用者に今までいじょうに信頼されるよう、よりいっそう努力したい。
5	医療法人香徳会かしのき訪問看護ステーション	・契約書等の説明時、相手の方が理解しやすい様に気をつけて説明。・スタッフのスキルアップ。・接遇マナー研修の企画（参加）
6	医療法人名南会名南訪問看護ステーションきずな	評価を受けて3年目となりますが、利用者様からご指摘いただく項目を改善していくことができていない現状について改めて反省をしています。日々看ゴサービスを提供していくなかで、利用者様と一緒に介護福祉サービス等学ばせていただいている状態です。まだまだ自信を持って情報を提供するまでには至っていませんが、より一層の努力をしていきたいと思っております。評価に協力していただきました利用者様ありがとうございます。今後もよろしくお願ひいたします。
7	かわな訪問看護ステーション	1.苦情の窓口・個人情報の説明について、よりわかりやすく、御理解していただけるよう説明をする努力をしていきます。2.土曜日の訪問について利用者様の御希望に沿えますように体制を整え、対応させていただきます。また、担当看護師については御希望を伺い、検討をしていきます。3.安心感をもたれ、信頼される看護が続けて提供できますように知識・技術の向上に努力していきます。
8	北医療生協あじま訪問看護ステーション	05年11月より、看護師体制が充実し、06年1月から24時間連絡体制を開始しました。利用者さんが安心して療養生活を続けられるよう、カンファレンスや学習会で学んだことをいかしていきたい。かかりつけ医やケアマネジャーと連絡を密におこないたい。気軽に相談をうけることができるよう力量を高めていきたい。と思っております。
9	北医療生協訪問看護ステーション	苦情を受け付ける窓口についての説明不足がある事がわかりました。契約時には必ず説明していますが、日常的にはわかるようにしていません。年に4回発行するニュースには、必ず苦情窓口を案内する事にします。また、訪問時には満足いただいているか？苦情はないかなど意識的に声をかけ、サービス内容の見直しや接遇改善等を行っていきます。
10	こころ訪問看護ステーション桜	予想以上に利用者様の満足度が高く、特に対応の良さで評価をされた事は嬉しく思います。今後も御利用者様の要望に応えていけるよう技術の向上や新しい知識の習得に努めてまいります。また、食事についての資料が欲しいとのコメントがありましたが、必要に応じて適切な資料の提供ができるよう指導内容の充実とマニュアル作りをしていきたいと考えています。

< 訪問看護 >

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
11	社団法人愛知県看護協会立訪問看護ステーション「たかつじ」	契約や重要事項説明書についてわかりやすく説明するように心掛けております。重要な内容は繰り返し説明し、訪問看護サービスを安心してご利用頂けるよう努めてまいります。当事業所は平日のみ営業ですが、病状等により訪問の必要性があれば営業外も対応しております。24時間連絡体制も整っておりますので、できる限りの対応を行いご利用者様とご家族様が安心して療養生活を送れるよう援助させていただきます。又、より良い看護が提供できるよう質の向上に力を入れていきたいと思っております。
12	昭和八事訪問看護ステーション	前回のユーザー評価に基づき、介護予防や災害などに目をむけ1年取り組んでまいりました。今回のユーザー評価では、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供を必要とされているというニーズが理解できました。関心の高い平成18年度の医療・介護保険制度改正に当たり必要な情報を看護師が取り入れながら援助できるよう事業所内で情報交換し、対応してゆきます。今後とも高い評価を維持できるよう努力してゆきますので、よろしくお願い致します。
13	ステップリハビリ訪問看護ステーション	重要事項説明書や訪問看護計画書については、初回もしくは介護保険更新時に限定することなく、適宜利用者様およびご家族に説明していく。苦情の申し立て窓口や相談に関するマニュアルを作成し、苦情対応の担当窓口、事業所内での対応方法を、職員はもちろん、利用者やご家族に周知を図ることとする。利用者様から苦情や意見があった場合は、直接責任者が訪問して対応する。また、今後のサービス提供に生かせるよう、苦情の分析、処理の結果を反映した研修などを行う。
14	名古屋市熱田区訪問看護ステーション	今回、利用者様からおおむね良い評価をいただきましたが、苦情の相談窓口やサービス説明など、利用者様への情報提供につきましては具体的に丁寧なご説明ができるよう留意していきたいと思っております。また、ご利用者様のご意見を謙虚に受け止め、これからもご自宅で安心してすごせるように信頼できる質の高い看護の提供に努めたいと思っております。
15	名古屋市北区訪問看護ステーション	看護師が自分の看護は利用者様にとってどうだろうかと不安に思っている項目に対して利用者様から良い評価をいただき感謝しています。今後もこれに甘えず真摯に努力していきます。利用者にとって話を十分にお聞きすることや、わかりやすく説明させていただくことは重要であると思っております。今後も新規のご契約の時ははていねいに対応し利用者様に安心してサービスを利用していただく様に努力します。
16	名古屋市昭和区訪問看護ステーション	個人情報の保護や苦情の相談窓口等についてはわかりやすく説明できるよう努めます。また、訪問のない日の療養生活についても、次回の訪問看護の日までに不安・心配なことが少なくなるよう配慮した看護が提供できるように努めたいと思っております。路駐についての意見をいただいた方が、嫌な思いをされていた事がよくわかりました。ご指摘ありがとうございます。今後注意していきたいと思っております。
17	名古屋市千種区訪問看護ステーション	訪問看護師として、最新の医療情報を学び、主治医との連携を適正に行ない、利用者様や、御家族への相談にももしっかり対応できるよう努めます。責任ある医療行為の実施、質の高い看護技術の提供ができるよう研修にも積極的に参加し力量をあげていきます。目標、ニーズをしっかりと受けとめた看護計画を作成し、病状の安定、安心した在宅療養が継続できるよう取り組みます。
18	名古屋市天白区訪問看護ステーション	全体的に利用者様の御意見・御感想を拝見すると好評をいただき、ありがたく思いました。今後も利用者さま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良いサービスを提供できるように努めます。
19	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をふまえ、利用者様の正確な病状把握により、質の高い看護サービスの提供に心がけ、本人の感染予防への配慮、家族の介護指導の充実に努め、今後も利用者様のニーズに合った看護の提供が出来るように、研鑽をつみ重ねておきたいと思っております。

< 訪問看護 >

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
20	名古屋市中区訪問看護ステーション	今回の評価の中で、苦情窓口の説明をわかりやすくすることや、すばやい対応ができるよう努めます。また、サービス提供していく中で、利用者様の療養生活が不安なく過ごせるよう職員一同心がけていきたいと思ひます。これからも主治医や各事業所との連携をとりながら、在宅生活を支援できるようサービスの向上に努めます。
21	名古屋市中村区第二訪問看護ステーション	御利用者様のユーザー評価では良い結果をいただきました。24時間連絡体制を開始し、御利用者様に在宅で安心して生活していただけるよう、より充実した訪問看護が提供できるよう努力してまいります。
22	名古屋市中村区訪問看護ステーション	全体的には前回よりやや高い評価をいただきましたが契約時等の説明について利用者様にわかりやすい説明ができるように努力していきたいと思ひます。病気の予防や感染予防については日々の病状の変化に対する看護のみならず、予防ケアも重視し安定した生活ができるように支援していきたいと思ひます。ご本人・ご家族にとって安心し、満足していただけるような訪問看護サービスを提供できるように知識・技術の向上に今後も努めていきます。
23	名古屋市西区訪問看護ステーション	契約時に重要事項の説明、苦情相談窓口、個人情報の同意について利用者や御家族様に、わかりやすく丁寧に説明するように努め、満足できるようなサービスを提供していきたいと思ひます。病状の変化にもきちんと対応ができるよう、かかりつけ医との連携の対応を行い、自宅で安心して療養生活を送れるように支援してまいります。
24	名古屋市東区訪問看護ステーション	今後も利用者様が安心して在宅療養生活を送れるよう緊急時の適切な対応に努めてまいります。また、訪問看護サービス内容をわかりやすく説明してゆくとともに、利用者様にご満足いただけるようサービスの質の向上に努めていきます。
25	名古屋市瑞穂区訪問看護ステーション	不満や苦情をじっくり聞き、よく相談にのれるように努めます。看護内容として、訪問のない日も視野に入れた計画的な看護、手洗い・うがい等病気の予防や感染症を防ぐ方法等利用者様の状態に合わせてわかりやすく説明させていただくよう努めます。自由記載欄には、はげましのお言葉をいただき、スタッフ同資質の向上に努め、安心感・信頼感の持っていたいただける訪問看護サービスが提供できるように進めていきたいと思っております。よろしくお願ひいたします。
26	名古屋市緑区訪問看護ステーション	訪問看護のご契約時には説明項目が多く難しい説明になりがちなので、今後ともポイントをしぼりわかりやすい説明に努めたいと思ひます。また訪問看護師として、利用者様介護者様の在宅生活がより安心・安楽・安定したものとなるように、看護の知識・技術の提供のみならずさまざまな社会資源情報の提供に努めていきます。今回のユーザー評価をふまえスタッフ一同、より満足していただけるよう努力いたします。
27	名古屋市港区訪問看護ステーション	契約書や重要事項説明書についての説明、苦情相談窓口があることの説明について、わかりやすいでない説明をするよう心がけていきます。また、手洗いやうがいの徹底等、基本的な事からきちんとやっていきたいと思ひます。訪問看護師として、利用者様がより良い療養生活を送れるよう、他のサービスも取り入れながら関わってきたいと思ひます。
28	名古屋市南区訪問看護ステーション	苦情受付相談窓口や個人情報の取扱いについてはわかりやすい説明に努めたいと思ひます。緊急時の主治医への連絡、看護師の知識や技術、気軽に相談できることにつきましても、ほぼ満足頂けているようですが、感染や病気の予防の説明につきましてもご満足頂けるよう、研修への参加、勉強会の実施などで質の向上に努めていきます。緊急時訪問看護体制も開始しましたので基本理念である「看護その優しさを追求する」をモットーに訪問させて頂きたいと思っております。
29	名古屋市名東区訪問看護ステーション	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についてわかりやすい説明をするように努力していきます。個人情報の守秘義務についてもわかりやすく説明してきます。利用者様が安心して賢沢療養生活を送る事ができるように医師、他職種と十分な連携をとっていきます。今まで以上に利用者様やご家族に安心され信頼されるサービスを提供できるように事業所全体で取り組んでいきます。

< 訪問看護 >

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
30	名古屋市守山区訪問看護ステーション	御利用者様の御意見、御感想から高い評価をいただき、うれしく思いました。「重要事項の説明」「苦情を受け付ける窓口」について契約の際に、わかりやすい説明ができる様努めます。スタッフ一同、ご利用様が安心して在宅療養生活を継続できる様一層努力してまいります。
31	訪問看護ステーション愛	前回の結果をもとに、人員配置の見直しやスタッフの知識・技術の向上に取り組んで参りました。今回はお陰様で僅かですが、ポイントアップしていただきました。今後も質の向上を目指し努力を続けていきます。また、ご利用者様に比べご家族様の満足度が低く、ケア不足を痛感しました。更に、生活全般や保険制度についてなど幅広い情報が求められている事もわかりました。これからは、今まで以上にご家族様へのご支援も大切に、安心・安全・安楽に過ごしていただけるよう努めて参りたいと思ひます。
32	訪問看護ステーションあんず	契約時の説明を納得していただける努力をしておりましたが、苦情窓口・個人情報等についてのご説明がまだまだ不十分であった事がわかりました。今後もわかりやすい説明ができるよう心がけて行きたいと思ひます。
33	訪問看護ステーション内田橋なみき	ユーザー評価のデータを分析した結果、まずサービス開始時の説明をわかりやすく説明する事。訪問看護サービスだけにとどまらず、さまざまな情報提供ができるよう、もっと視野を広げ、相談やアドバイスができるよう勉強し、ケアマネジャーとの連携を今迄以上に密に行い、利用者にとってより良いサービスが提供できるよう協力しなければいけないと思ひます。また、看護師の知識や技術向上を図り、サービス全般にもっと満足していただけるよう、様々な勉強会や研修にも積極的に参加していきたく。
34	訪問看護ステーション紙ふうせん	サービス導入時の事業所説明・サービス内容説明を充実させより解りやすい提供の開示をしていきます。ご本人を含めた介護者との連携と在宅継続の為の健康管理を充実させていきます。
35	訪問看護ステーションきょうりつ	訪問看護サービスのすべてにおいて、「説明と同意」の大切さを感じています。利用者、家族に理解していただきやすい様に、より具体的に説明します。また、別紙に記し、お渡しします。看護師間での認識を共通のものとしていきます。
36	訪問看護ステーションさくら	評価の低い項目として、病気の予防や感染予防、訪問看護以外のサービスに関する情報について、今後学習を深め資料を整備するとともに、ケアマネジャーとの連携を密にして、利用者への情報提供に努めていきます。また、訪問のない日の状態についても状況把握に努め、利用者、家族の方が安心して過ごして頂けるよう心がけて行きたいと思ひます。苦情相談窓口や個人情報保護については契約時以外にもモニタリングを適切に行うなどサービス向上に努めて行きたいと思ひます。
37	訪問看護ステーションサルビア	ご利用者様から概ね良い評価をいただくことができました。苦情受付窓口については、今後もよりわかりやすい説明を心がけていきます。看護師によってサービスの対応力に差があるとの声を真摯に受け止め、職員教育と情報伝達に努め、気付きのある細やかな均質なケア提供ができるよう取り組んでまいります。
38	訪問看護ステーション志水	ユーザー評価結果の中で、契約書や重要事項説明書、苦情説明の項目では、不満に感じている方の人数が多く改善すべき点であると、反省しています。利用開始してから長く経過している方の中には、忘れてしまわれる事もあり、今後は状況を見ながら再度説明する事も実施して行きたいと思ひます。全体的には、予想以上の高い評価をいただきほっとしていますが、この評価が下がる事なく、より高い評価につながるよう利用者さんとの信頼関係を大切に、職員一同で努力して行きたいと思ひます。
39	訪問看護ステーションすずき	契約内容やサービス内容について、御利用者様が十分に理解し納得していただけるよう具体的にわかりやすく説明をして行きたいと思ひます。御利用者様、御家族様の在宅生活での不安や疑問を受けとめ、適切な技術、知識、情報を提供できるよう努力して行きたいと思ひます。

< 訪問看護 >

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
40	訪問看護ステーション西城	全体平均より0.4点低かった問8について、平成17年は特に緊急訪問や延長訪問の機会が多かったため計画時間を守る事ができず、ご迷惑をおかけしました。本年は人員配備やスケジュール調整により一層力を注ぎ改善していきたいと思ひます。平成16年のユーザー評価をもとに改善策を取り組んできました。前回に比べ全体的に3及び4の回答が減少したので、本年も評価結果を真摯に受けとめサービスの改善を取り組んでいきたいと思ひます。
41	訪問看護ステーションたんぼぼ	今回の結果では、苦情の申し立て窓口について評価が低かったため、契約時の説明だけでなくサービスのモニタリングを行い随時説明をしていく様に努めます。また、訪問看護以外にも必要なサービスについて説明が不十分であるという結果であったため、介護保険以外のサービスについて学びを深め通常業務の中でタイミングを見ながら情報提供ができる様努めて行きたいと思ひます。
42	訪問看護ステーションとみた	前回の評価後に契約書、重要事項の説明、看護計画の見直し、及び充実を図ってきましたが、今回の評価から利用者の方が理解できるような説明が足りなかったと反省いたしました。利用者の方たちが理解できるように、日々の訪問の中でも、その都度、説明・確認していきたいと思ひます。これからも、利用者の方たちから、信頼を得、満足していただける看護サービスを行って行きたいと思ひます。今回の評価のために、利用者の方から意見をいただき感謝しております。
43	訪問看護ステーション「トント」	利用者の方や御家族に安心と信頼を持っていただけるよう、今後も専門性の研修に努めます。又、穏やかであたたかみのある人間性を目指し、コミュニケーションが良好に保てるように致します。
44	訪問看護ステーションのりたけ	苦情受付窓口については、説明努力を心がけてまいりました結果前回より利用者様から良い評価を頂く事ができましたが、まだ他項目に比べ低い評価である事にかわりなく、これからも努力してまいります。またこれからも利用者様が安心して在宅療養生活を送って頂けるようサービス提供に努めていきます。
45	訪問看護ステーションホープス	設立してからまだ2年半とまだまだ未熟な事業所ですが、皆様から高い評価をいただき、大変嬉しく思ひます。契約内容の説明が十分伝わっていなかった事など、ご指摘いただいた点を改善すべく、今後も更に努力して行きたいと思っております。
46	訪問看護ステーションまるはち	精一杯やっているつもりでも、それが私共の”つもり”で終わっている項目が明確になりました。若い会社で、発展途上ですが日々成長して行きたいと思ひます。ユーザー評価を真摯に受け取め、努力して行きます。
47	訪問看護ステーションリハピネス	ケアマネージャーとの連携をはかりながら、訪問看護サービス以外の情報も含め利用者様の求めている情報をわかりやすく提供していけるように、さらなる努力をしていきます。
48	ますこ訪問看護ステーション	利用者様から予想以上の良い評価をいただく事ができ、スタッフ一同大変嬉しく思ひ、これからの励みになります。契約書、重要事項説明の内容については、説明不足を反省しています。内容的に難しい部分も多く、また契約時は慌しかったり、在宅への不安だっただりの環境の中で説明する事も多くあります。今後は在宅生活や訪問看護に少し慣れた頃に、再確認する事も考えたいと思ひています。感染防止や生活支援に関する情報提供については、必要な時期を見て提供できるよう努力して行きたいと思ひます。
49	南医療生活協同組合ありまつ訪問看護ステーション	利用者評価が低かった3項目について改善策を検討しました。個人情報保護に関する説明ですが、H17年4月意向は、別紙説明書を作成して説明してきました。徹底して行きます。病状変化時や、時間外緊急時の対応に関する項目です。主治医と連絡が取れなかった例が、2件ありましたので、話し合い、主治医に携帯電話を持ってもらう様にしました。緊急時の対応について、スタッフ全員が他利用者訪問中の場合、利用者に不安を与えない様、又対応が遅れない様個別事例をもとに、対策を基準化して行きたいと思ひます。

< 訪問看護 >

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
50	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し安心して在宅での生活が過ごせる様に努めております。「看護師に気軽に相談できる。」「訪問時間を守ってくれる」に高い評価を得ました。一方、個人情報の守秘義務の説明について不十分である事が認識できました。今回の結果を利用者様、御家族の方にお知らせするとともに「個人情報の利用目的」について再度、お知らせし徹底していきたいと思います。
51	南医療生活協同組合 みなみ訪問看護ステーション	利用者評価が事業者評価より低く、その差が大きかった項目は「苦情の申し立て窓口の説明」「個人情報保護の説明」でした。契約時は全ての利用者様に説明と同意を得て署名・捺印をお願いしていますが、十分な説明ができていなかったことを認識できました。「ステーションだより」等に掲載し、わかりやすい説明を徹底します。評価が全事業所の平均より低く、その差が大きかった項目は「約束の訪問日時の厳守」でした。サービス時間や訪問看護師の業務内容を見直し約束の訪問時間の厳守を徹底致します。

<訪問看護>

利用者の主な意見・感想（ユーザー評価票自由記載欄より抜粋）

- ・ 24時間対応してくれることで、ひとり暮らしの生活環境が安心できる。訪問看護があることで生活が豊かである。
- ・ 緊急時はかかりつけの医院も休みの場合は救急車となってしまう。勿論それ自体は問題ないが、もう少し軽い緊急時にいかにかかりつけの医者、看護師、ケアマネジャーが連携できるか、これからはこのあたりが充分対応できると良くなると思います。
- ・ 三人の看護師さんにお世話になっております。三人の間の連絡がとても良くて、それぞれ週一回ずつですが全く不自由がありません。また三人の方からそれぞれ意見を聞く事が出来て、色んな情報が入り助かっています。ただ、土日祝日は必ずお休みになるので、ゴールデンウィークや年末年始は長期間来て頂けない事も多く、不便を感じる時もあります。それも緊急時以外は仕方がないかもしれませんが、ヘルパーさん達が通常勤務なのに比べるとどうなのかなあとと思います。
- ・ 看護師の方に来てもらって、本人の愚痴等もりハピリをしながらも聞いてもらっているので、本人の精神的安定にもなって、家族としてはとても安心しています。
- ・ サービスを受けるようになって1ヶ月、やっと落ちついて対応できるようになってきました。看護師の方々に相談しながらの毎日ですが、これからもお世話になりながらやっていけたらと思っています。
- ・ 看護師さんは皆様、医療技術的には立派な教育を受けて来られていると思いますが、育成、教育段階で更なる社会的常識を付与し送り出して頂きたい。我家の近隣の家へ訪問している看護師の事であるが、我家の正門前の道路に駐車し、車中のフロントガラス内には訪問看護中の為の駐禁場所での駐車許可証が置いてあるものの、我家の車の出し入れにはなはだ迷惑を感じている。しかし、当人と顔を合わせても断りの一言どころか挨拶もせず、横を向いて通り過ぎて行く。
- ・ 体調に合わせて体操や入浴の内容を変えてもらえるので安心できます。本人は入浴介護をお願いしてからお風呂が好きになりました。体調に変化があった時は、かかりつけの医院へすぐに連絡、説明してくれ、後日どうだったかという電話も頂きました。
- ・ 事業所の看護師さんのローテーションによってサービスを受けている。初めは戸惑いもあったが、異なった個性の看護師さんとお会うことは利用者にとって良い刺激を受けているように思う。技術レベルが同程度であることは大事な事であるし、今のところ満足している。この制度があり利用させて頂く事で、プロの看護師さん達の病院では見られなくなった素顔や本来の優しさにふれることが出来、嬉しく又感謝している。
- ・ 在宅でリハビリを受けられる事、非常に助かります。通院しなければならぬと介助する者に負担がかかるので。皆さんに助けて頂けるので、在宅でケアする事が出来、訪問看護サービスの制度は有難く思っています。

<訪問看護>

- ・ ベテランの看護師ばかりでかため、満足度100%。夜も朝も来て下さり頭の下がる思いです。今日も1日ありがとう。
- ・ 今年から利用していますが、全般的に面倒見のいい看護師さんでよかったと思います。
- ・ 担当者との信頼関係が一番大切な問題だと思う。それがあれば問題が解決につながってゆくと思う。
- ・ 看護師の方向かと気を配って戴き、親切又何かと良く丁寧に説明して戴きますので、大変喜んでいただいております。今後共何かとお世話になります。宜しくお願い致します。
- ・ ケアマネジャーさん、看護師さん共によく連絡がとれています。有難い事と感謝しております。
- ・ 緊急時、また医師の診療を受けるべきか判断に迷う時など、対応してくれるので安心できる。
- ・ 明るい人で話が聞き上手であり、訪問日を楽しみにしている。進んで体を動かすようになり、前より少し良くなってる気がします。
- ・ 時間だけの事務的である。それ以外は関係無いという感じられ、ありがたいという感じが持てない。
- ・ 訪問していただいております看護師の方は、人として尊敬できる方で、本人、家族ともに大変感謝しております。
- ・ 介護者の身になって、話をよく聞いてくれて相談にのっていただいておりますので助かっています。なかなかわかっていただけない話(病人の)もたくさんあるので聞いてもらえるだけでも嬉しいと思う時があります。
- ・ 時間外(夜間、休日など)にも連絡がつくと安心できる気がします。・ 気難しい本人に快く対応していただき感謝しております。