④ 訪問看護

＜訪問看護＞

[事業者属性]

【記入者】

管理者	52	91.2%
看護職員	3	5.3%
その他	2	3.5%
未記入	0	0.0%
合計	57	100.0%

【参加率】

実利用者数	3,648	40.1%
参加利用者数	1,462	

【区】

千種	4	7.0%
東	1	1.8%
北	5	8.8%
西	2	3.5%
中村	4	7.0%
中	2	3.5%
昭和	4	7.0%
瑞穂	4	7.0%
熱田	1	1.8%
中川	4	7.0%
港	1	1.8%
南	7	12.3%
守山	6	10.5%
緑	6	10.5%
名東	4	7.0%
天白	2	3.5%
合計	57	100.0%

[ユーザー (利用者) 属性]

【性別】

男性	475	40.3%
女性	682	57.8%
未記入	22	1.9%
無効	0	0.0%
合計	1,179	100.0%

【年齢】

４０歳～６４歳	89	7.5%
６５歳～７４歳	220	18.7%
７５歳～７９歳	223	18.9%
８０歳～８４歳	251	21.3%
８５歳～９４歳	330	28.0%
９５歳以上	59	5.0%
未記入	7	0.6%
無効	0	0.0%
合計	1,179	100.0%

【区】

千種	98	8.3%
東	38	3.2%
北	97	8.2%
西	48	4.1%
中村	88	7.5%
中	38	3.2%
昭和	86	7.3%
瑞穂	78	6.6%
熱田	30	2.5%
中川	79	6.7%
港	27	2.3%
南	127	10.8%
守山	101	8.6%
緑	91	7.7%
名東	57	4.8%
天白	61	5.2%
その他	33	2.8%
未記入	2	0.2%
無効	0	0.0%
合計	1,179	100.0%

【要介護度】

要支援1	27	2.3%
要支援2	133	11.3%
要介護1	73	6.2%
要介護2	208	17.6%
要介護3	222	18.8%
要介護4	212	18.0%
要介護5	279	23.7%
新規申請中	1	0.1%
未記入	24	2.0%
無効	0	0.0%
合計	1,179	100.0%

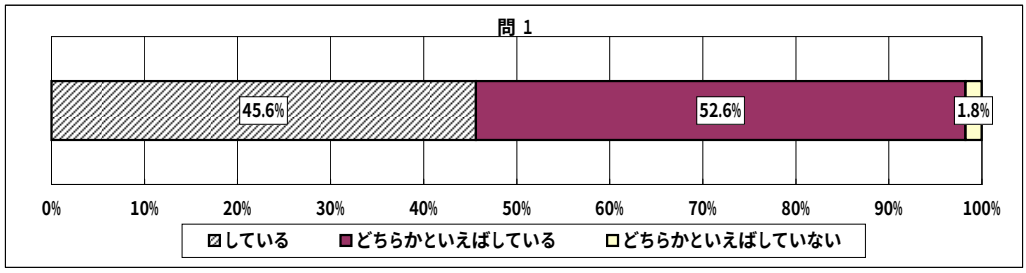
【記入者】

本人	287	24.3%
同居家族	750	63.6%
別居家族	93	7.9%
その他	31	2.6%
未記入	13	1.1%
無効	5	0.4%
合計	1,179	100.0%

＜訪問看護＞

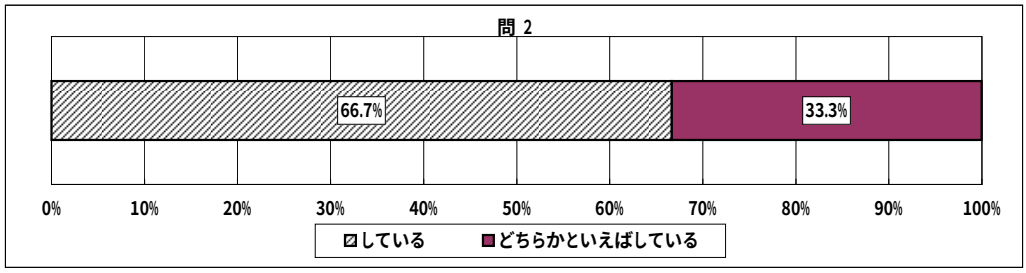
[事業者自己評価]

問1　契約書や重要事項説明書などを、必要な時にわかりやすく説明していますか（2.4点）



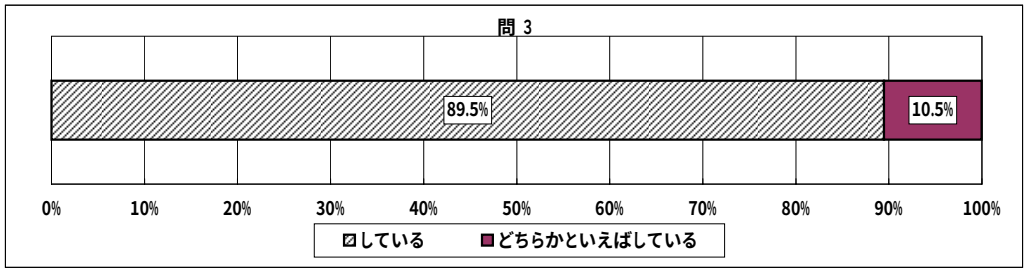
有効回答数 57

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（2.7点）



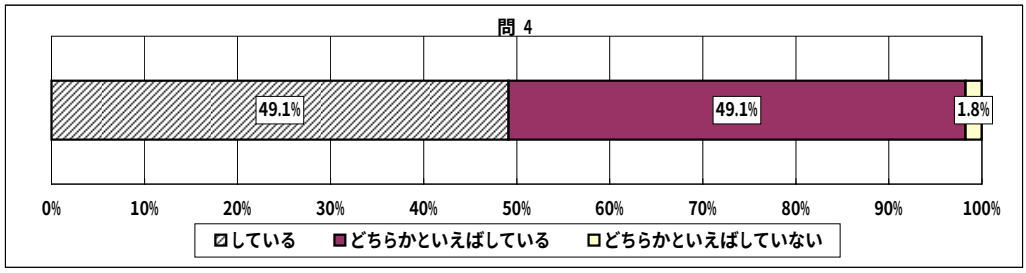
有効回答数 57

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（2.9点）



有効回答数 57

問4　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いますか（2.5点）



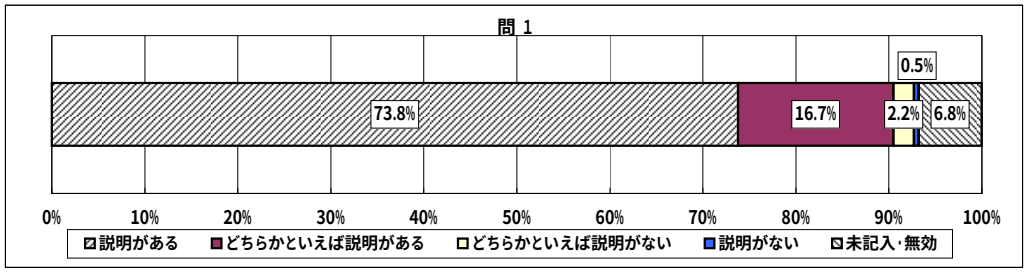
有効回答数 57

＊（○．○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＞

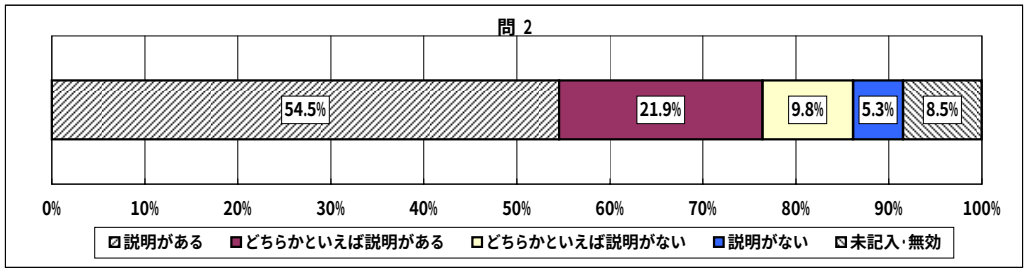
[ユーザー（利用者）評価]

問1　契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか（2.8点）



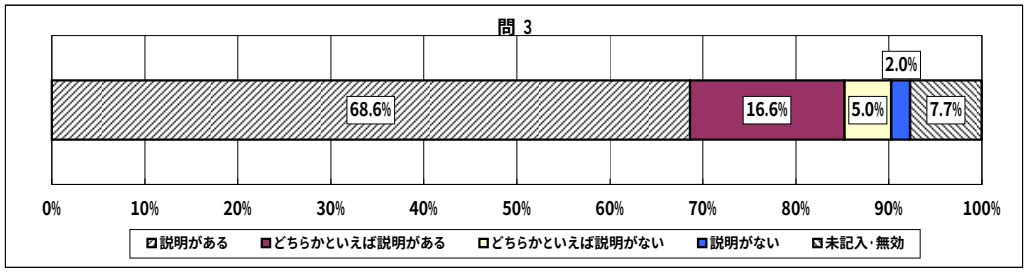
有効回答数
1099

問2　苦情受付窓口（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）について、説明がありますか（2.4点）



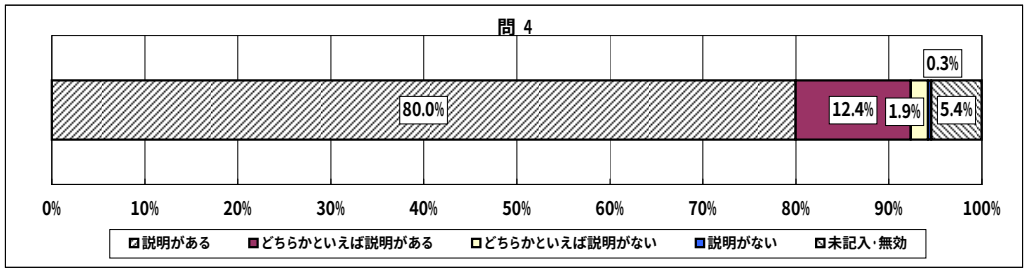
有効回答数
1079

問3　ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか（2.6点）



有効回答数
1088

問4　訪問看護計画やサービス内容について、説明がありますか（2.8点）



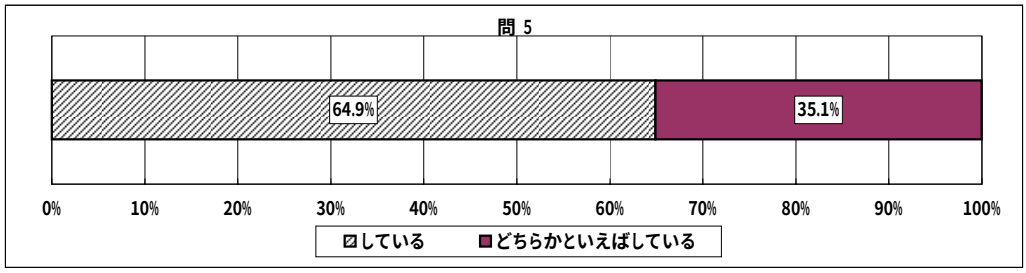
有効回答数
1115

＊（○．○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＞

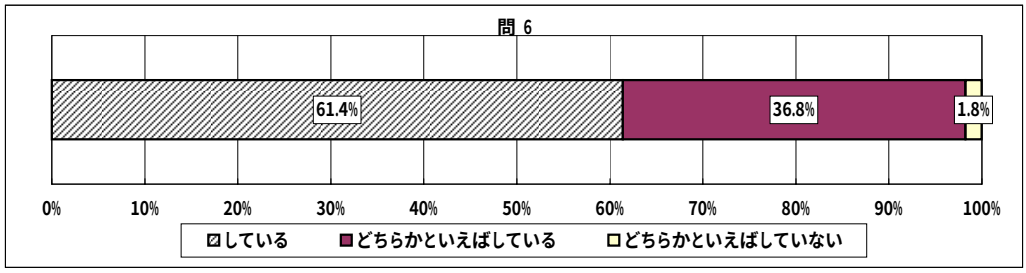
[事業者自己評価]

問5　利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス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（2.6点）



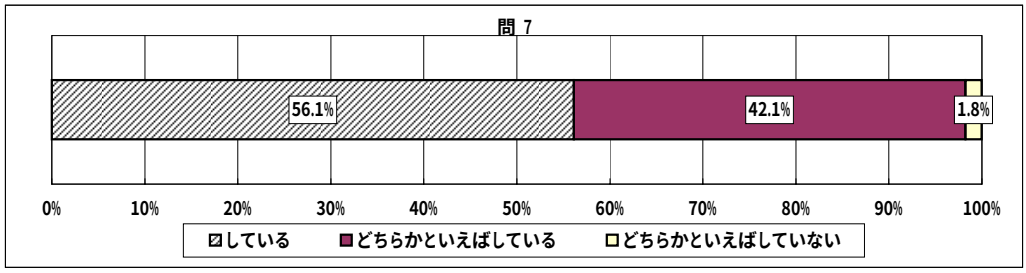
有効回答数
57

問6　そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか（2.6点）



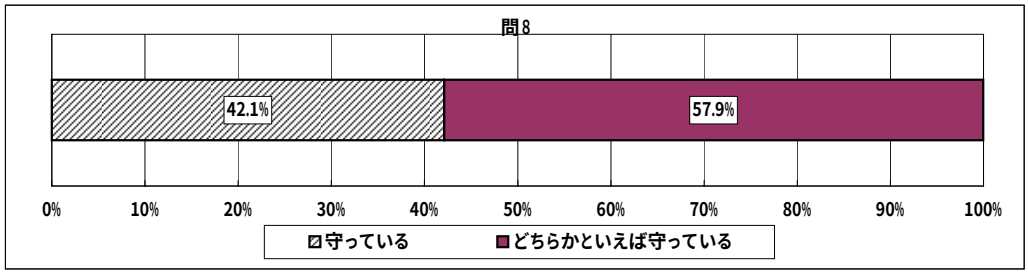
有効回答数
57

問7　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）



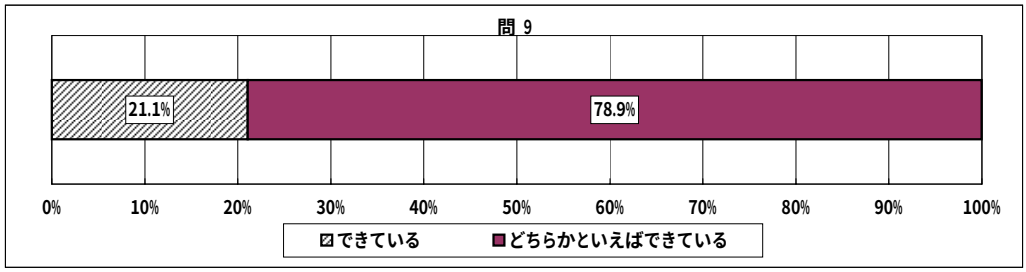
有効回答数
57

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（2.4点）



有効回答数
57

問9　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（2.2点）

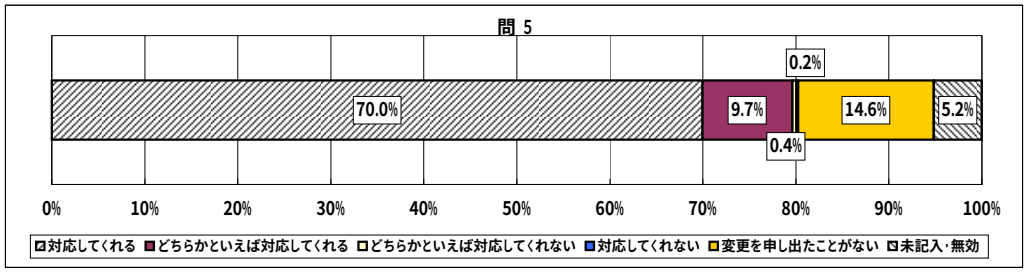


有効回答数
57

＜訪問看護＞

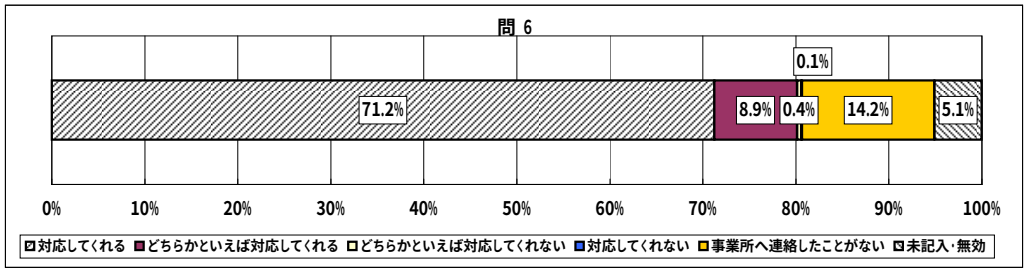
[ユーザー（利用者）評価]

問5　ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス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（2.9点）



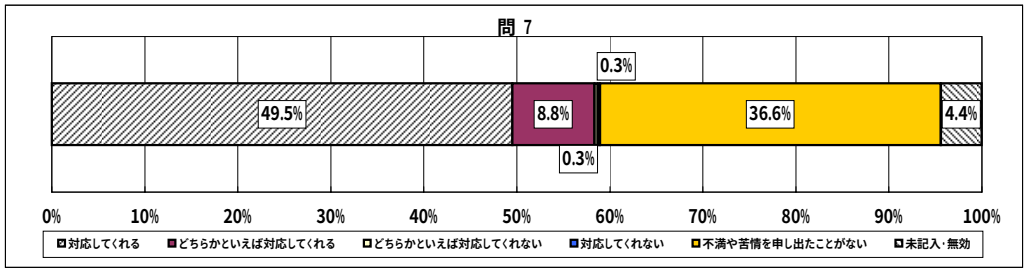
有効回答数
1118

問6　急なサービス変更以外でも、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（2.9点）



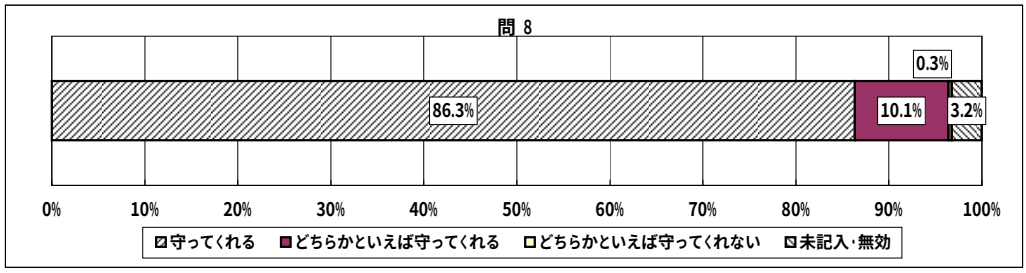
有効回答数
1119

問7　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）



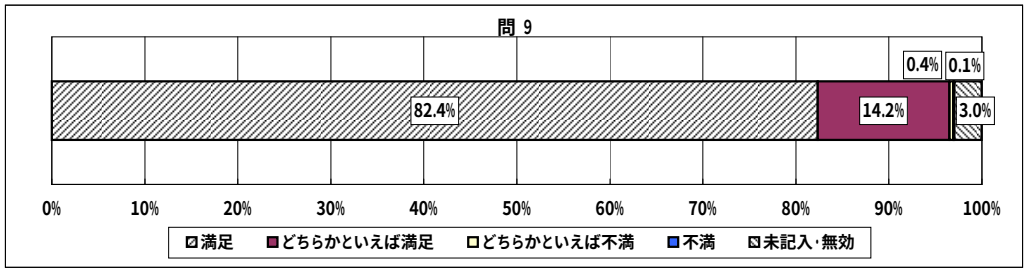
有効回答数
1127

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（2.9点）



有効回答数
1141

問9　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）

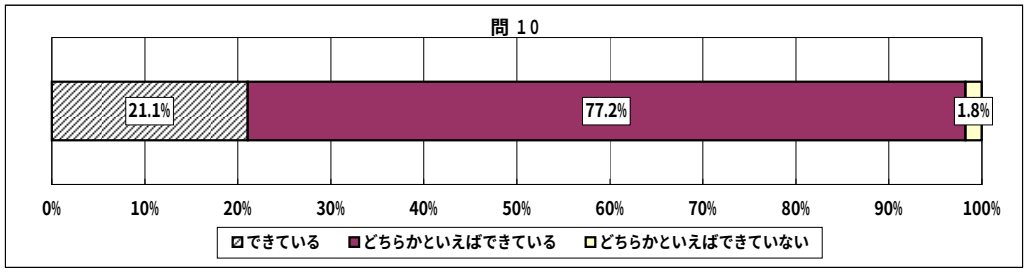


有効回答数
1144

＜訪問看護＞

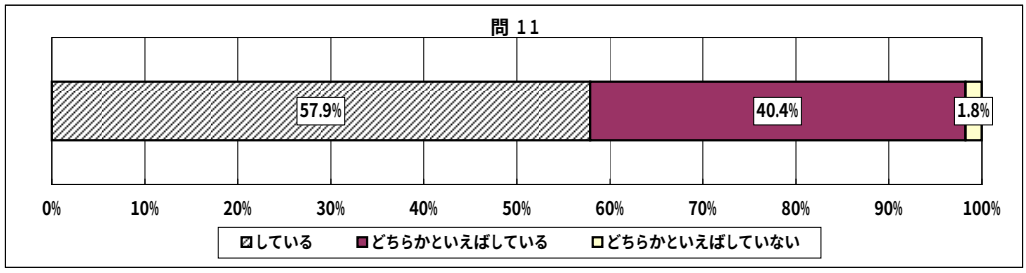
[事業者自己評価]

問１０　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
（2.2点）



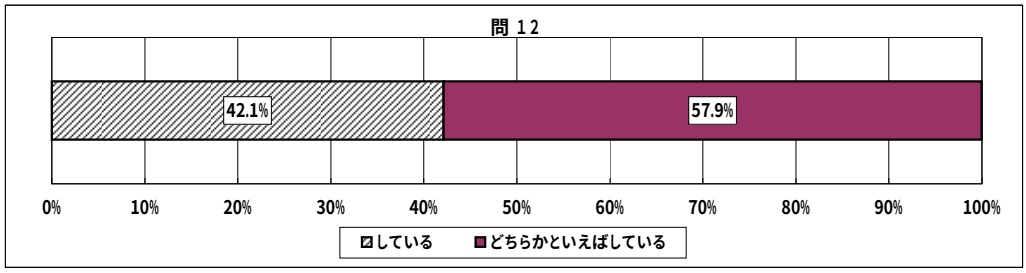
有効回答数
57

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
（2.6点）



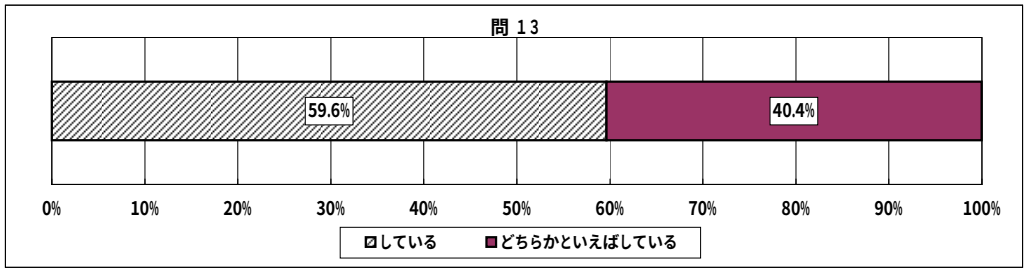
有効回答数
57

問１２　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していますか
（2.4点）



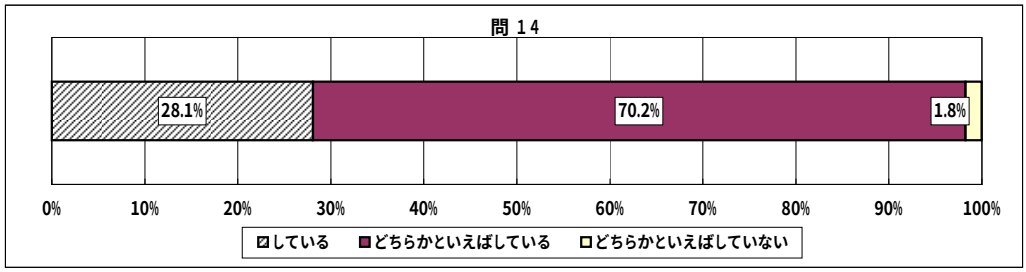
有効回答数
57

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、必要な配慮をしていますか
（2.6点）



有効回答数
57

問１４　訪問のない日の状態も気にかけ、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（2.3点）

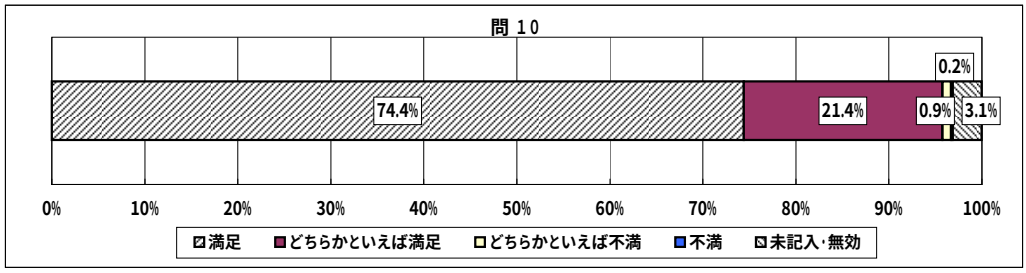


有効回答数
57

＜訪問看護＞

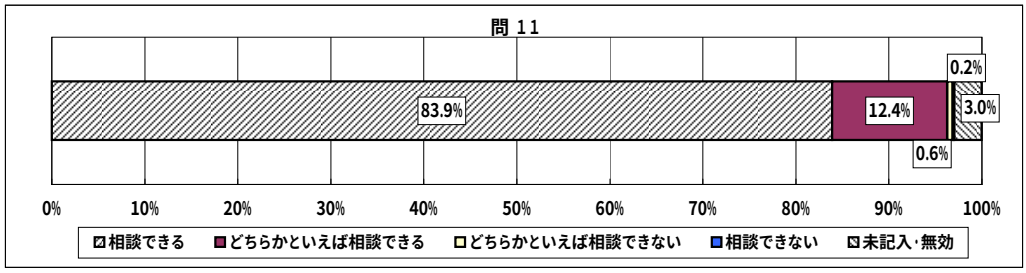
[ユーザー（利用者）評価]

問１０　看護師の看護の知識や技術に満足していますか
（2.8点）



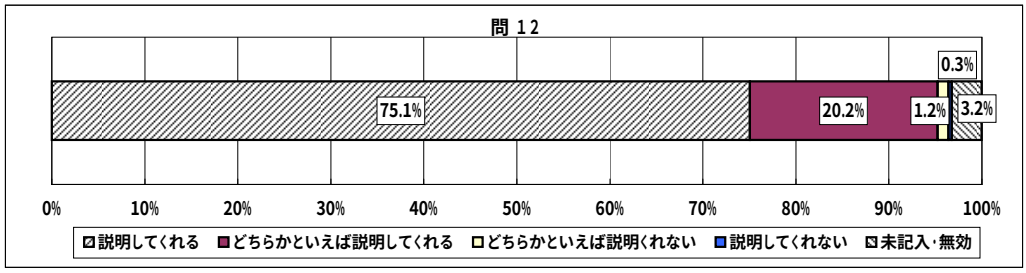
有効回答数
1142

問１１　看護師に気軽に相談ができますか
（2.9点）



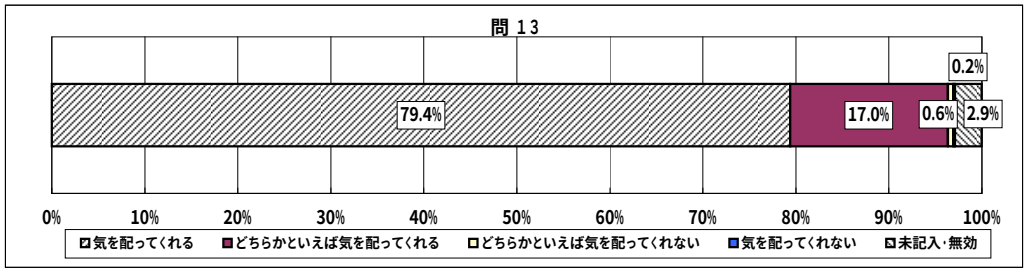
有効回答数
1065

問１２　看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか
（2.8点）



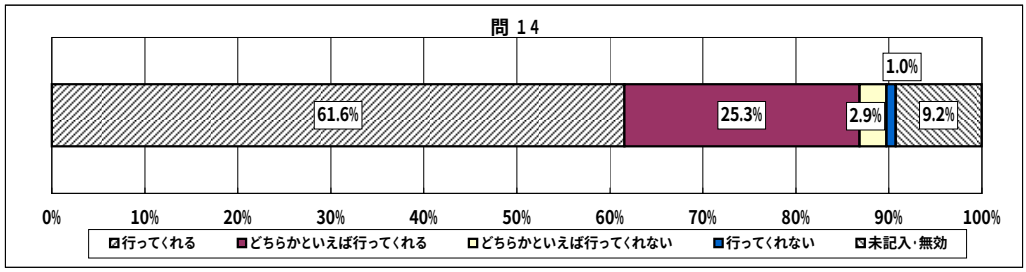
有効回答数
1141

問１３　看護師は、ご本人のその日の身体の状況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（2.8点）



有効回答数
1145

問１４　看護師は、訪問のない日の状態も考え、計画的な看護や助言を行ってくれますか
（2.6点）

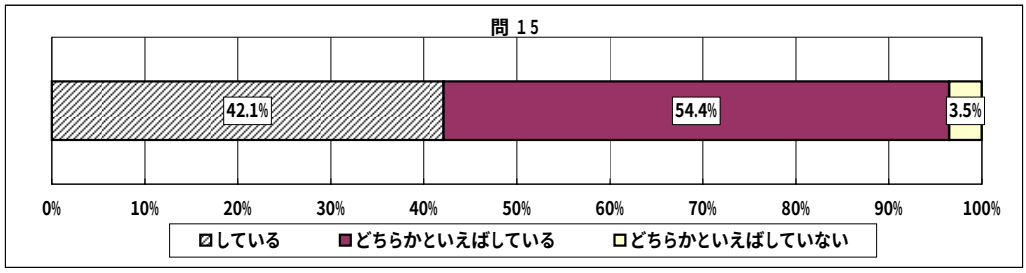


有効回答数
1070

＜訪問看護＞

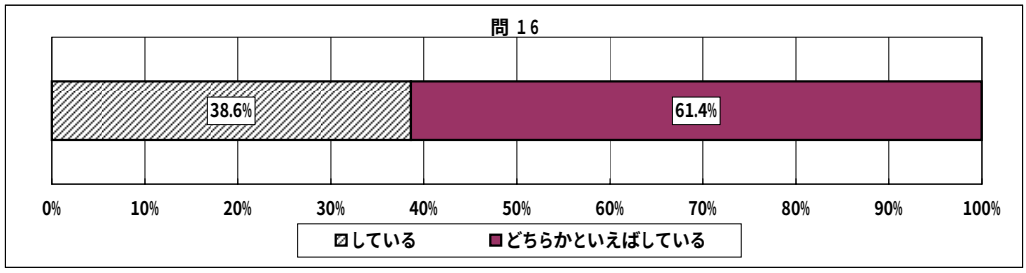
[事業者自己評価]

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）



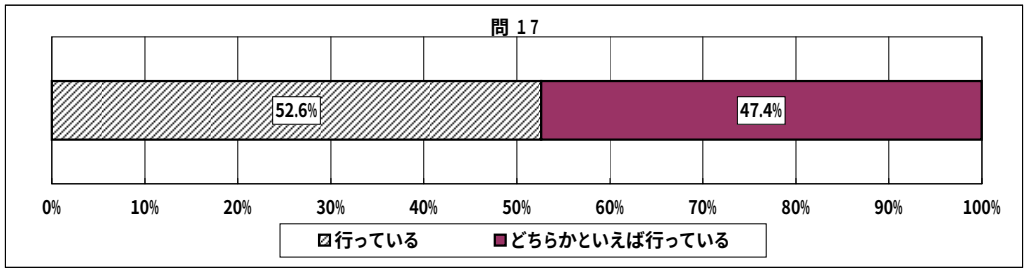
有効回答数
57

問１６　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
（2.4点）



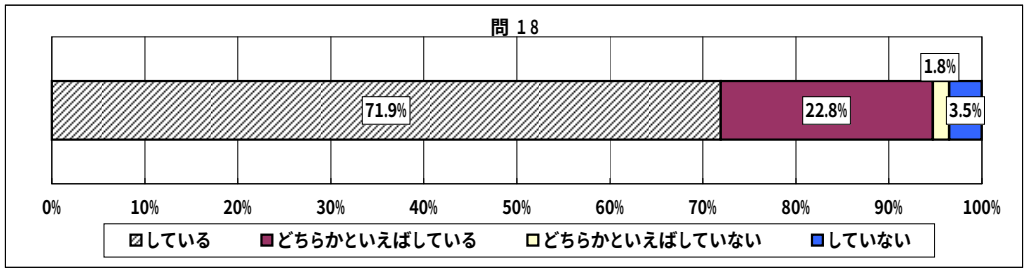
有効回答数
57

問１７　サービス内容やサービス提供時間数は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか
（2.5点）



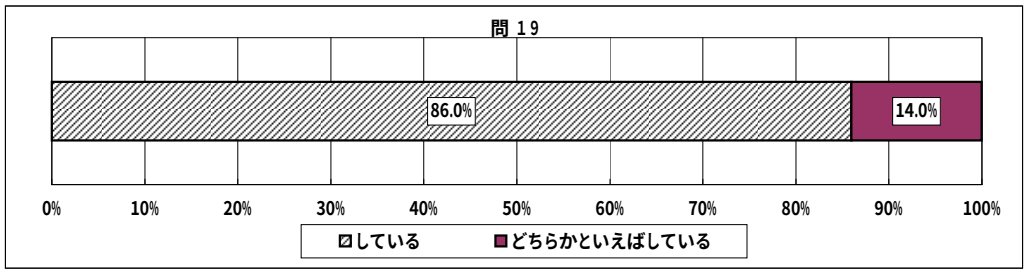
有効回答数
57

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
（2.6点）



有効回答数
57

問１９　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
（2.9点）

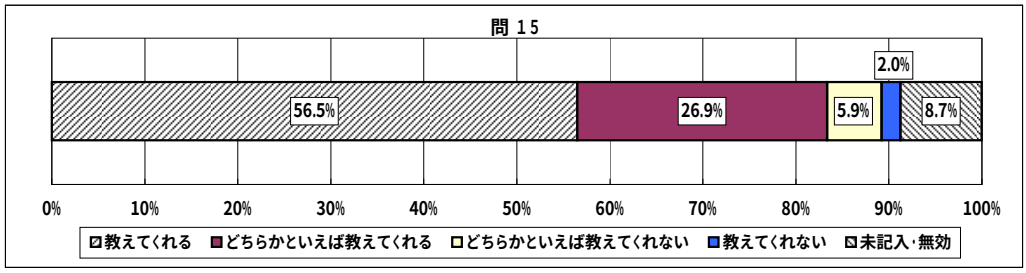


有効回答数
57

＜訪問看護＞

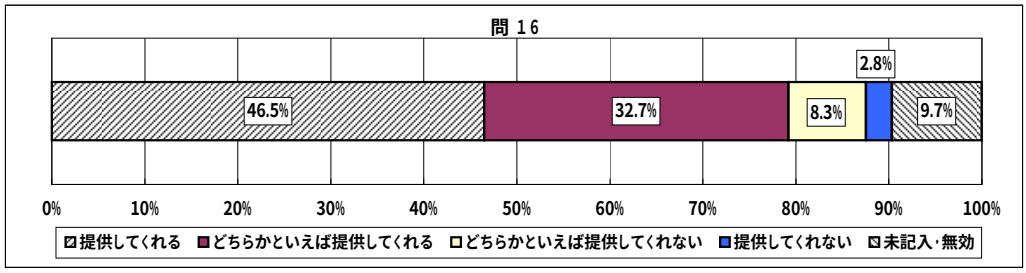
[ユーザー（利用者）評価]

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れますか（2.5点）



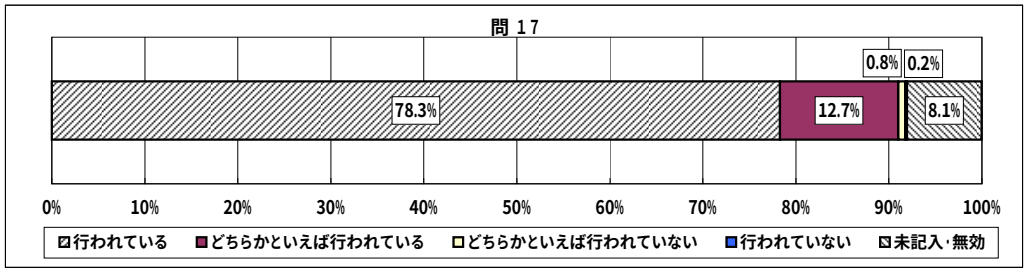
有効回答数
1076

問16　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（2.4点）



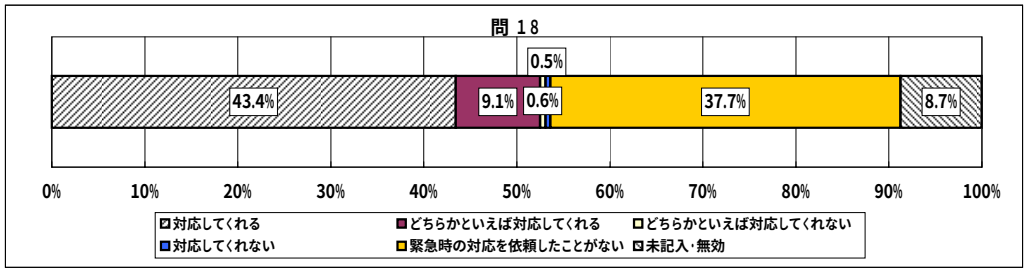
有効回答数
1065

問17　訪問看護の内容や提供時間は、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（2.8点）



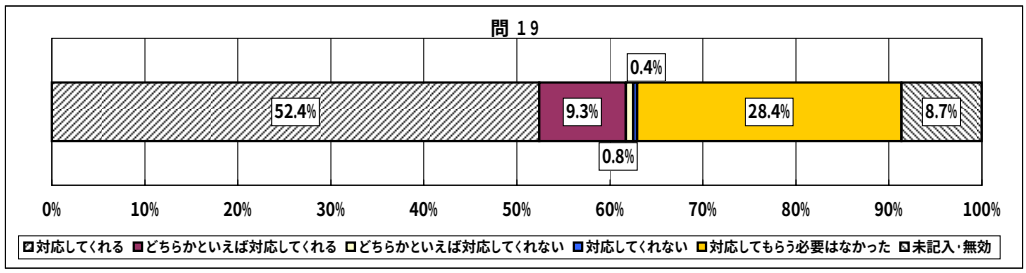
有効回答数
1084

問18　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（2.8点）



有効回答数
1076

問19　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（2.8点）

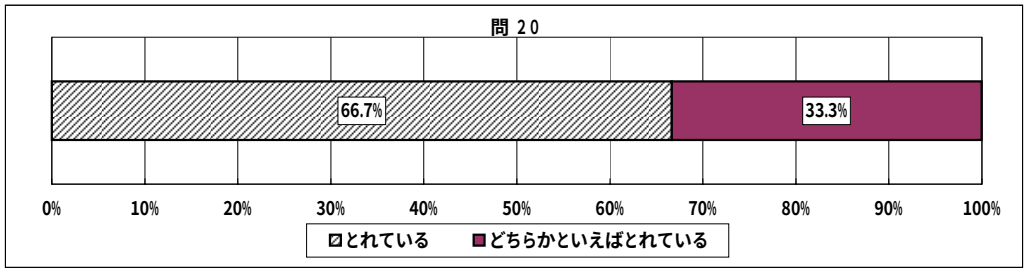


有効回答数
1077

＜訪問看護＞

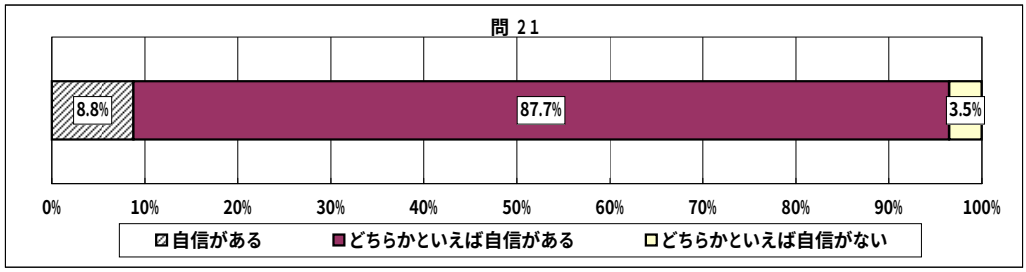
[事業者自己評価]

問20　ケアマネジャーと連携がとれていますか
（2.7点）



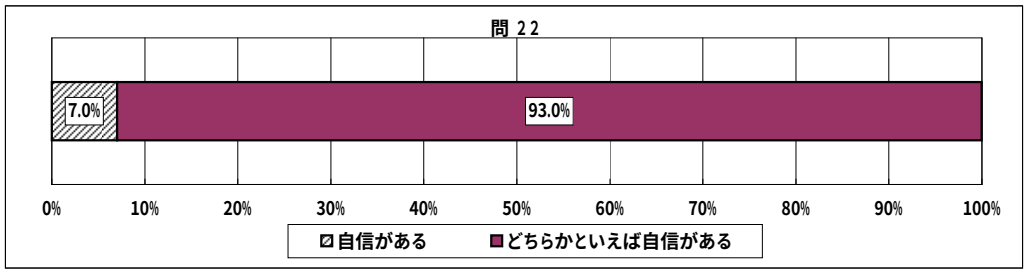
有効回答数
57

問21　訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか（2.1点）



有効回答数
57

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
（2.1点）

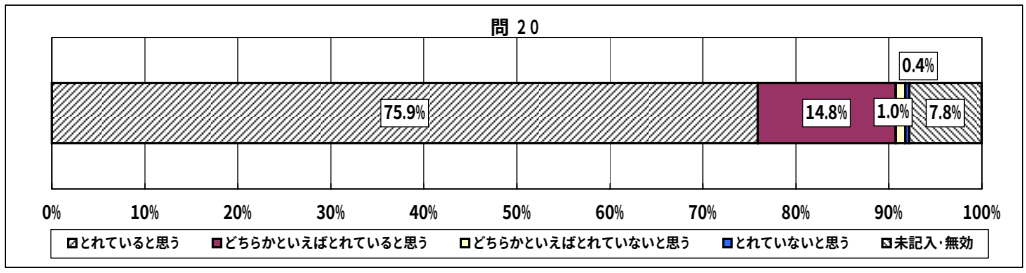


有効回答数
57

＜訪問看護＞

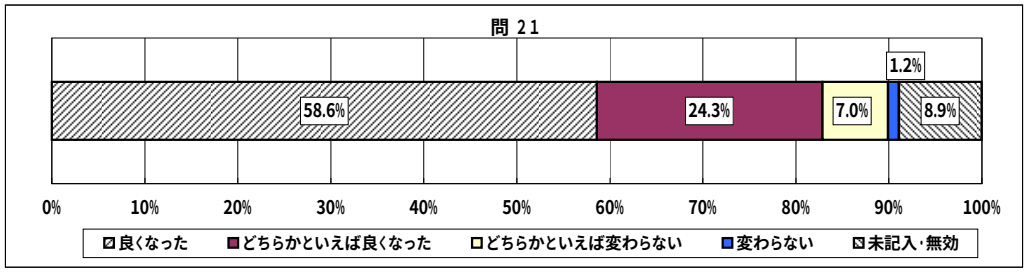
[ユーザー（利用者）評価]

問２０　看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、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（2.8点）



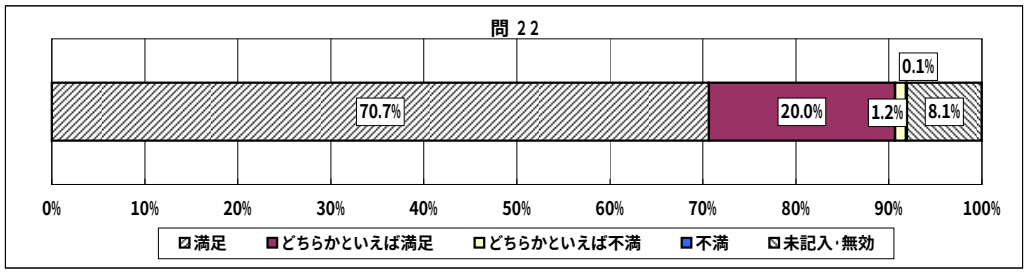
有効回答数
1087

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）



有効回答数
1074

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ついて、満足していますか（2.8点）



有効回答数
1084

＜訪問看護＞

問 1～22　総括（事業者と利用者の意識の差）

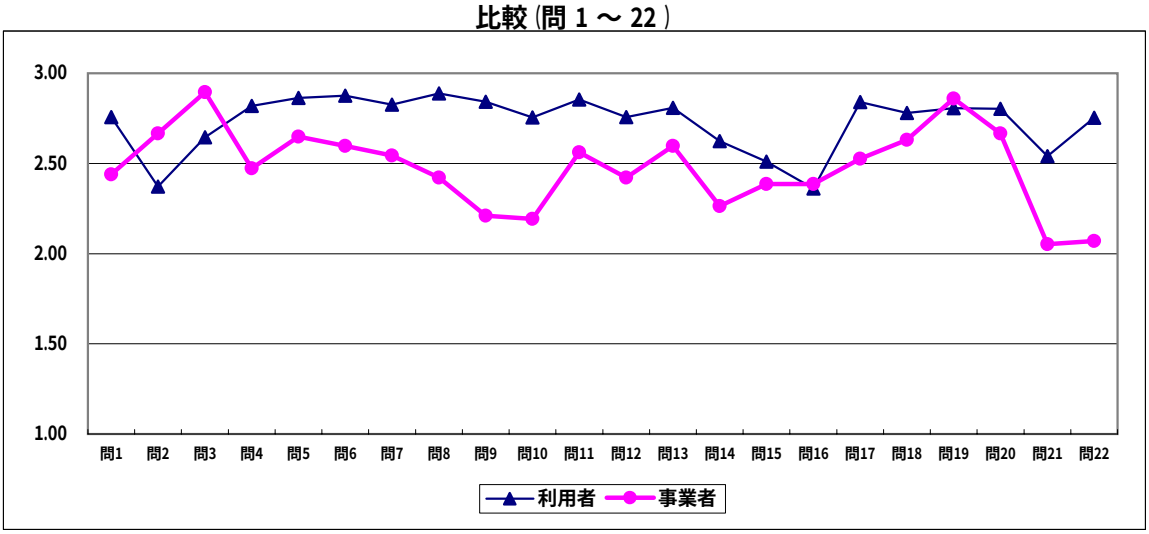
[事業者自己評価]

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

（＊平均点は、小数第2位にて四捨五入。）

※　参加事業者全体平均合計点数：54.5点
（1設問あたり平均点数：2.5点）

比較（問 1 ～ 22 ）



●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（2.9点）

【問１９】 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（2.9点）

【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（2.7点）

【問２０】 ケアマネジャーと連携がとれていますか（2.7点）

●点数が低い項目

【問２１】 訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などは改善されてきたと思いますか（2.1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（2.1点）

【問１０】 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（2.2点）

＜訪問看護＞

問 1～22　総括（事業者と利用者の意識の差）

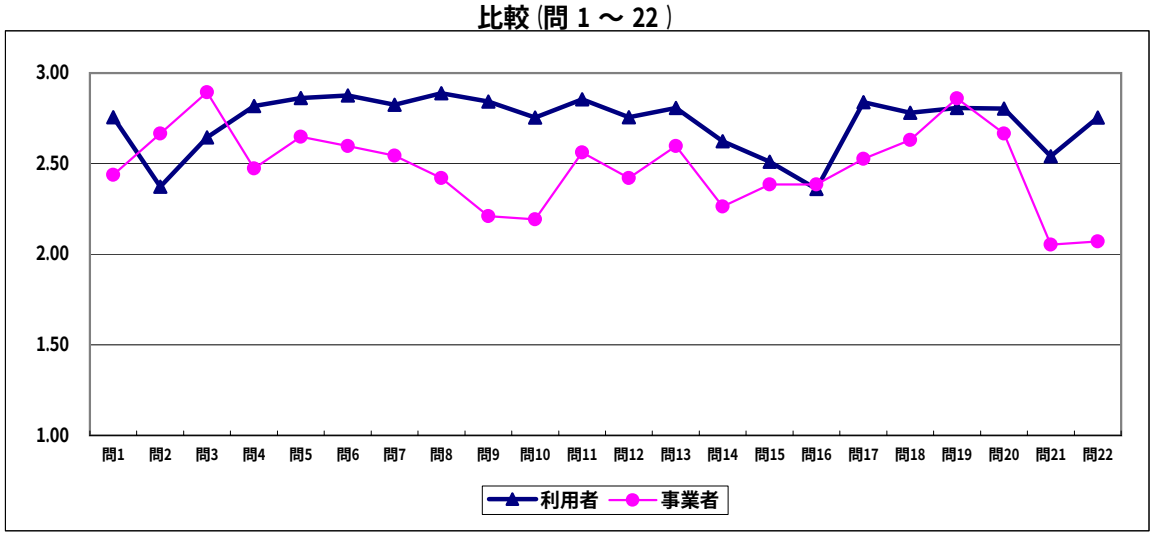
[ユーザー（利用者）評価]

利用者評価	点数
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

（＊平均点は、小数第2位にて四捨五入。）

※　参加ユーザー全体平均合計点数：60.1点
（1設問あたり平均点数：2.7点）

比較（問 1 ～ 22 ）



●点数が高い項目

【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（2.9点）

【問　６】 急なサービス変更以外でも、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（2.9点）

【問　５】 ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス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（2.9点）

●点数が低い項目

【問１６】 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（2.4点）

【問　２】 苦情受付窓口（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）について、説明がありますか（2.4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れますか（2.5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	おおむね良い評価をいただき、ありがとうございました。契約・重要事項の説明、苦情の窓口等、介護保険制度のわかりにくい点では、ひきつづき　わかりやすい説明にこころがけたいと思います。
2	愛知さわやかケアセンター　訪問看護ステーション	今回の評価をふまえ、契約時、苦情窓口の説明をわかりやすくする事。訪問看護を利用して頂ける事により、身体・精神・生活環境が良くなっている又病気の予防や感染を防ぐ方法等きめ細やかな対応をさせて頂く事により、利用者・ご家族と一緒に安心してすごすことができる様、質の高いサービスが提供できる様にしていきたいと思います。
3	愛ライフ訪問看護ステーション	今回の結果でご利用者様と事業所側との間に、少しズレがあることが分かりました。 このデーター結果を素直に受けとめ、今後もご利用者様が安定した生活を送ることができるよう、情報収集を蜜に行い援助させて頂きたいと思います。
4	医療法人あちは　訪問看護ステーション城北	今後とも、利用者様のご希望、ご意見をふまえて、よりよいサービスを提供できるよう努力します。
5	医療法人香徳会かしのき訪問看護ステーション	感染予防について口頭では説明しているが、再度パンフレット等を作成し説明必要と思われます。 　介護保険外のサービスについて、一覧表を作成し利用者様へお知らせしていきます。
6	医療法人名南会名南訪問看護ステーションきずな	今年もご協力いただき、ありがとうございました。昨年、ご指摘いただいた項目の改善が充分にできていないという結果となり反省しています。自由記載欄にも訪問時間が短いとコメントをいただきましたが、医療処置やケアが多く、療養者様・介護者様とゆっくりお話をする時間がもてない現状があります。ケアプランや援助内容の見直しを含め、ご利用者様に満足していただけるよう努力していきたいと思います。また、今後も看護師としての技術・知識の向上のための努力を続けていきたいと思います。
7	かわな訪問看護ステーション	苦情の窓口の説明をもっとわかりやすくすることや、訪問看護以外の情報提供を行い利用者様とコミュニケーションを深めていきたいと思います。利用者様・家族が安心して在宅療養を継続できますよう看護を提供し、質の向上に努めていきます。
8	北医療生協あじま訪問看護ステーション	全体的に好評の評価をいただき、ありがたく思いました。訪問看護サービス以外の情報提供ができるよう、学習を重視し、看護師のレベルアップにつとめていきます。今後も利用者様、ご家族様が安心して療養生活を継続できるように、質の高い看護サービスの提供をめざします。
9	北医療生協訪問看護ステーション	緊急時の対応や主治医、ケアマネジャーとの連携は高い評価をいただきました。苦情窓口のご案内や、利用者さんの健康管理についての情報提供がやや弱いようです。これまで年４回のニュースでお知らせしてきましたが、改善策として、ニュースの発行頻度や内容の見直し、また、日々のサービス提供時にタイムリーにお話できるよう、学習会等を重ねていきます。
10	グリーナリー訪問看護ステーション	個人情報の取り扱い、利用料金の説明などユーザーに分かりやすく説明できるよう工夫し、　また安心して在宅療養できるように、スタッフ一同専門職としての知識、技術向上に努めていきたいと思います。
11	珪山会大門訪問看護ステーション	評価結果にて、利用者様、ご家族様に苦情窓口、個人情報の取り扱いについて理解していただけるよう、わかりやすい説明を行っていきます。言葉使いや態度、病気の予防、感染指導、他のサービス情報提供について、看護の知識や技術の向上が図れる環境を心がけ、信頼される訪問看護サービスに努めていきたいと思います。

＜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
12	こころ訪問看護ステーション桜	ご利用者様、ご利用者ご家族様が必要とされるべき情報を各スタッフが分析評価し分かりやすく説明を行います。具体的に提供できる能力や質の向上に向けたスタッフ教育をしていくよう努めてまいります。訪問看護サービスを利用することにより病状悪化、介護予防の観点から療養相談、アドバイスをより丁寧に行うよう努めご利用者様ご利用者ご家族様が少しでもＱＯＬが向上していると少しでも実感して頂けるようサービス改善に努めてまいります。
13	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」	契約時に苦情受付窓口について説明しておりますが、ご理解いただけていない方がみえることがわかりました。利用者からの苦情はサービスの質の改善や向上を図るために重要と考えております。常に窓口を明確にするよう努めて参ります。また、利用者は「医師と十分な連携がとれること」や「看護師の対応に安心感・信頼感が持てること」を望んでいることもわかりました。今後も他職種との連携を深め、訪問看護を利用することで安心して在宅生活が送れるよう質の高い看護を提供していきたいと思います。
14	昭和八事訪問看護ステーション	ご利用者様及びご家族様より貴重なご意見・ご感想を頂き有難うございます。 昨年度のユーザー評価の結果をスタッフ間で十分に話し合い、引き続きご利用者様にご満足して頂けるようサービスの質の向上に取り組んで参りました。 今後も看護師のスキルアップに取り組むと同時に主治医・ケアマネジャー・サービス事業所と連携を十分に図りご利用者様が安心して在宅生活を送れるようにサービス提供させて頂きます。
15	大同訪問看護ステーション	1.訪問看護以外の生活支援情報を提供できるように学習を深め対応します。訪問のない日の状況変化を考慮し、予測的な介護方法や感染予防について指導します。 2.利用者様の質問に丁寧に答えると共に、利用者様の立場に立ったケアの提供に一層努力致します。 3.かかりつけ医やケアマネジャー、関係する方々との連携に努めてまいります。
16	てっく訪問看護ステーション	サービス提供上で重要な事について、スタッフが利用者様、ご家族から信頼感を得ることが最も必要であると再確認できました。今後は、身だしなみ、傾聴、医学的知識など、全体的にスタッフ一人一人がもう一歩レベルアップできるように研修、カンファレンス等を行なっていきたいと思います。
17	名古屋市熱田区訪問看護ステーション	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看護間の連絡を密にとり、より質の高い看護の提供をめざします。また、基本理念「看護、そのやさしさを追求する」のもと、日々研鑽に努めます。
18	名古屋市北区訪問看護ステーション	お忙しいなか、ユーザー評価にご協力頂いた皆様に感謝致します。今後もご利用者様の思いを十分お聞きしていくようにしていきます。契約時などの説明について、ご利用者様へ十分伝えられるよう、より一層努力してまいります。ご利用者様が安心してすごせるよう、主治医、ケアマネジャー、他のサービスとも連携をとりながら、より良いサービスが提供できるよう努めます。
19	名古屋市昭和区訪問看護ステーション	契約時について、重要事項の説明が利用者にわかりにくいという評価を受けとめて、今後は誰にでも理解しやすい説明に配慮させていただきます。利用者と家族との信頼関係をより良くしていけるようにスタッフ一同努力していきます。主治医をはじめケアマネジャー、ヘルパー等他職種とも連携を取り、必要な時にすばやく対応できる体制も整え、的確な情報提供を行うなど質の向上に努めていきます。
20	名古屋市千種区訪問看護ステーション	看護師自身の質の向上の為、研修等に積極的に参加し、最近の情報を吸収し、より一層看護技術、知識を身につけ、訪問看護にいかせる様に努めます。また利用者様ならびに、ご家族に病気や身体の状態についてわかりやすく説明できる様、常日頃から心がけていきます。言葉づかいや態度、身だしなみ等、接遇面にも気をつけていき、今後も利用者様が安心して在宅医療生活が送れる様支援していきます。

＜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
21	名古屋市天白区訪問看護ステーション	御利用者様、御家族様から比較的良い評価をいただけましたこととても嬉しく思います。当事業所では、日頃から主治医との連絡を蜜に取り、がんのターミナルケア、人口呼吸器装着の方にも積極的に対応しています。今後も　看護師の知識、技術をより高めていくために　定期的な研修を継続する等　安心して在宅療養をしていただける様に努めていきます。
22	名古屋市中川区訪問看護ステーション	看護師の対応に安心感、信頼感が持てることの期待に、精一杯応えられるよう、今後も質の向上をめざし、新しい知識技術の習得、接遇面など、専門性の研修を積み上げ、適切なサービスが提供できるように努力していきます。主治医、医療機関、ケアマネジャーとの連携を密にとり、関わった後の報告を、利用者、家族に適切に説明出来るように配慮致します。今後益々、スタッフのチームワークを固め、２４時間体応体制の充実を図り、利用者様が安心して、療養生活を過ごして頂けるよう支援して参ります。
23	名古屋市中区訪問看護ステーション	当ステーションの訪問看護に対し、利用者の方々の温かい評価を頂き、大変ありがたく感じています。利用者の方々への助言等に、こちら側が意図することをうまく伝えられていないとの御指摘があり、スタッフ一同わかりやすい説明と、満足して頂ける対応を目指して今後も研鑽していきたいと思います。２４時間緊急対応も含め、利用者の方々の良き相談相手となりながら、病院や他事業所との連携を十分に図り、地域の皆様に信頼されるステーションを目指していきたいと思います。
24	名古屋市中村区訪問看護ステーション	契約時はポイントをわかりやすく説明し、特に重要な苦情相談の受付窓口や個人情報の取り扱いについてはマーカーで印を付けるなど配慮します。病気や感染予防の知識などは勉強会の定例化や各種研修会等への参加を勧めていきます。事業所や担当者の対応については、お一人でも不満に感じられていることを真摯に受け取めてすばやく丁寧に対応し、これからも利用者様ご家族様をはじめ、地域の皆様に信頼していただける訪問看護ステーションの構築の為に日々努力してまいります。
25	名古屋市西区訪問看護ステーション	ご利用様、ご家族様から貴重なご意見、ご感想を頂き、大変感謝すると共に今後、ご意見が反映できる様一層努力していきたいと思います。サービスの提供にあたっては、スタッフ一同、新しい知識の習得や技術の更なる向上をめざします。また、主治医、ケアマネジャー等と地域連携を密に行ない、緊急時も迅速に対応し、ご利用様、ご家族様が安心して療養生活が続けられるよう支援させていただきます。
26	名古屋市東区訪問看護ステーション	ご利用者様、ご家族様より貴重なご意見をいただき、大変ありがとうございました。契約時の説明に関しては、利用者様により一層理解していただけるように丁寧に説明するように努めていきます。今後のサービス提供にあたり、スタッフ一同看護の知識の習得、技術の向上に努めていくとともに、ご利用者様が安心して療養生活を送ることができるように主治医、ケアマネジャー、病院関係者等と連携を蜜にとり、緊急時や病状の変化などに対応できる様に努力したいと思います。
27	名古屋市瑞穂区訪問看護ステーション	昨年に続き利用者様、御家族様より良い評価をいただきありがたく思います。これからも結果に甘んじる事なくさらに質の高いサービス内容を提供できるよう、そして、在宅療養生活を安心して過ごしていただけるよう、関係機関等との連携を密にとりつつステーションとしての研鑽にもより一層努めていきたいと思います。
28	名古屋市緑区訪問看護ステーション	ユーザー評価の結果をふまえ、事業所内での勉強会の開催や研修会への参加などスキルアップに取り組みました。ご意見、ご感想で有り難い言葉を頂きましたが、項目毎の評価では、不満との回答項目もあります。この結果をしっかりと受け止め、新たな気持ちでの改善の必要性を感じています。ユーザー様が安心、安楽、安全に在宅療養ができるよう看護の知識技術の向上はもとより、基本的看護を見直す機会を持ち、緊急時のすばやい対応などの支援体制づくりに事業所一丸となって努めていきます。
29	名古屋市港区訪問看護ステーション	利用者様、ご家族様が安心して、在宅療養生活が継続できるよう、ケアマネジャー・主治医・病院との連携を蜜に行ない、サービスがスムーズに行なわれるよう努力していきます。苦情相談や、個人情報など、よりわかりやすい説明に努め、迅速な対応ができるよう努力してまいります。

＜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
30	名古屋市南区訪問看護ステーション	個人情報については漏らすことのないよう万全の体制で取組みます。また、安心して療養生活が続けられるよう訪問看護サービス以外の情報提供や緊急時の対応等の充実により一層努めていく所存です。
31	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努力を続けていきます。苦情受付窓口、個人情報の守秘義務についてもわかりやすく説明できるようにしていきます。利用者様、ご家族のみなさまが安心して、療養生活が送れるよう十分なサービスを提供すると共に、病気の予防、感染の予防方法などにも配慮し、今まで以上に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。
32	名古屋市守山区訪問看護ステーション	訪問看護サービスの提供にあたり、苦情相談窓口や個人情報の取り扱いについてわかりやすく説明するよう努力を続けていきます。訪問看護師のサービス内容や対応については、全体平均より良い評価を得ることができました。さらに「看護、そのやさしさを追及する」を理念に看護師としての勉強や在宅生活に必要な情報を提供できるように学び、信頼されるステーションをめざしスタッフい一同、努力してまいります。
33	のなみ訪問看護ステーション	ユーザー全体の評価として特に低かった、問2苦情についての説明は、契約時のみでなく訪問時に確認し困ったことの有無についても早目に対応し話しやすい関係ができるようしていきたいと思います。　次に、知識、技術面についてもスタッフ教育を充実できるように努力していきたいと思います。　ユーザーの方からのご意見については、謙虚に受けとめ改善の方向に検討していきたいと思います。（料金の件について）
34	訪問看護ステーション愛	この一年間は、講師を招いての社内研修の開催や、社外研修に積極的に参加し、スタッフ全員で能力向上に取り組んでまいりました。その結果、評価の低かった⑪⑫⑮でポイントアップしていただけました。（２３）や「ご意見」の内容から、お話やご相談を伺い適切に対応する事や、病気や体の状態・予防方法についての説明や情報提供へのご要望があり、私達には、丁寧なコミュニケーションが欠けているとわかりました。今後は、１回１回の訪問を大切にし、ご利用者様・ご家族様に安心していただけるよう努めてまいります。
35	訪問看護ステーション内田橋なみき	事業者評価とユーザー評価との大きな差はなく、概ね平均的な数値でした。事業者評価を下回った項目として、苦情の窓口や個人情報の説明が低く、初回の説明だけでは不十分であると思われました。また、他の項目でも利用者が、緊急時の対応やケアマネジャーとの連携を意識した評価でしたので、今後さらに対応を強化し、利用者の満足度が上がる様努力していきたいと思います。今まで以上に、看護師がよく相談に乗り、安心感が得られるよう個々の対応の仕方を見直し、より良いサービスを提供していきたいと思います。
36	訪問看護ステーション　オアシスセンター	ご利用者様、ご家族の暮らし全体に目を向けた生活状況の改善と身心機能の維持向上の支援ができる職員の育成に今後も努めます。 各職員の技術習得と資格取得につながる研修機会をより充実させ、専門職として成長できる職場環境の整備をすすめます。
37	訪問看護ステーション紙ふうせん	全体として、利用者様から良い評価をいただき大変嬉しく思います。 契約時の書類説明等で説明不足の部分もあるようですので、今後は利用者様の理解度に合わせた方法等で説明してまいりたいと思います。また、利用者様が必要、重要と思ってみえる事を私共もしっかり理解し、安心感、信頼感の持てるステーションをめざし、スタッフ一同努力してまいります。
38	訪問看護ステーションさくら	サービスの質の向上をめざして年間取組んだ結果、良い評価を得ることができました。 沢山のご意見を頂きありがとうございました。改善点として、緊急時の対応に関するニーズが高いことから、緊急時に看護師ができるサービス内容等について、利用者とくい違うことがないように説明致します。訪問看護サービス以外の様々な情報提供をしてくれますかとの項目は、事業所全体平均が低い。各種制度や社会資源についても学習を深め、ケアマネジャーとの連携を強化します。

＜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
39	訪問看護ステーション　サルビア	訪問看護利用が少しでも皆様のお役に立てていると実感させて頂きました。今後は訪問日以外の関わり方の工夫や感染予防の指導・看護以外の他のサービス情報の提供にも配慮して行きます。また緊急時や症状の変化のある時は、更に安心と信頼を寄せてもらえるように即応性と実践力をもって、訪問看護や医療関係者と連携強化に努め、質の向上に取り組みます。
40	訪問看護ステーション志水	今回の結果から反省すべき点をいくつか確認することが出来ましたので、少しづつ改善していけるよう努力していきたいと思います。 　日々の訪問の中で、もっと生活支援に必要な情報の提供が出来るようにすることや在宅での感染予防についても、具体的な指導が行なっていけるようにすることなど知識や技術の向上に加え、生活全体を見て支援していけるよう、必要な情報の収集にも心がけて行きたいと思います。
41	訪問看護ステーションすずき	契約時、契約書や重要事項説明書等かなりの量の内容を説明することになるが、それらの書類には目次がないので、目次を作成し、その目次に内容の主旨をつかめるよう見出し書きをする。訪問看護が点にならないよう看護計画を見直し、利用者や家族が理解しやすい使うことのできる具体的な内容にする。研修会の参加を１人年間５回、勉強会を月１回、カンファレンスの内容の充実を図り、提供できる知識・情報を増やしたい。看護計画も含め自己評価を計画的に行いサービス全般について利用者の満足度を高めたい。
42	訪問看護ステーションたんぽぽ	たくさんのご意見を頂き有難うございました。訪問看護を利用することでご本人の状態や生活状態は良くなったとお感じですかの項目で高い評価を頂きました。改善点として契約書、重要事項説明書、苦情窓口、個人情報保護に関する項目で説明が不十分という結果でした。契約時の説明に加え、定期的に計画書説明の際に利用者からご要望をお聞きする機会を増やし十分コミュニケーションを図るようにします。また、病気の予防や感染を防ぐ方法について毎月目標を掲げ、利用者への啓蒙に努めます。
43	訪問看護ステーションちよだ	当ステーションでは利用者様やご家族様へ、その都度疾患について又は、現在の状態、今後予測されることについての説明、指導をしているが、認知力が低下していたり、介護者も高齢であったため理解がされないことがある。今後も利用者様が満足していただけるように、その方に合わせた内容や説明の仕方にして行きます。
44	訪問看護ステーションとみた	ユーザー評価の中でいつも苦情相談についての説明不足が課題でしたが、本年度の結果では、少し改善されているという結果が出て、良かったです。次の課題は看護師からの情報提供が不足している事だと感じ、この事に対してもっとスタッフ間で情報の共有、研修への参加を積極的に行っていくことが大切であり、より一層、努力をしていきたいと思います。ユーザーの方の意見はとても深みがあり、こちらが励まされている感じです。これからもより良いサービス提供をしていきたいと思います。
45	訪問看護ステーション　なるみ	昨年６月に開設して初めてのユーザー評価でしたが、概ね良い評価を頂きうれしく思います。病気の予防や感染を防ぐ方法についての指導、訪問看護サービス以外の情報提供の説明が不十分であるという結果については、スタッフ間で利用者様に合った指導を検討、正確な情報提供できる様、各種サービスについての知識を習得し質の向上につなげてまいります。
46	訪問看護ステーションまるはち	前年と<２－２>の利用者様からの評価結果を比較し、点数の上がった項目、前年同様・下がった項目をそれぞれ色分けして塗りつぶして皆の目に触れるところに貼り出しました。皆、意識を高めており、次回の利用者様の評価を今から楽しみにしています。しかし、アンケートの項目だけの点数取りばかり考えず、個々の魅力を発揮し自信の訪問を心待ちにしていただけるような関係を利用者様と築いて欲しいとも考えます。問１～３については、既に用紙へのマーキング、名刺裏への相談・苦情窓口の明記で対応を始めました。

＜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
47	訪問看護ステーションもらいぼし	訪問看護を受けるようになってから、「在宅での生活に安心が持てるようになった。」とか、「訪問日を楽しみに待っております。」という言葉をいただき、とても嬉しく思っています。今回の評価結果で、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供を患者様は望んでいる事を知りました。そのため、患者様の必要とする情報が提供できるよう、知識向上と情報収集に努め、指導と情報提供ができるようがんばりたいと思います。
48	訪問看護ステーションリハビネス	看護技術や知識の向上はもちろんのこと、利用者様や御家族の生活環境や社会的背景を考慮し、様々な情報提供ができる様、常に視野を広く持つ事が必要であると考えております。そして、利用者様や御家族が必要としている援助を考え、個別性を重視した在宅看護を提供させて頂き、より安心で安定した療養生活を支援していきたいと思っております。
49	ますこ訪問看護ステーション	全体に良い評価をいただき、ほっとしたのと同時に、励ましのお言葉をいただき大変嬉しく思っています。初期対応時の説明や、日々の訪問の中での情報提供が不足しているという結果でした。導入初期時は何かとあわただしい環境であったり、分かりにくい点があったのかと反省しています。利用者様の状況に応じた説明や、折を見て再確認の意味での説明も必要かと思われます。情報提供にも気配りをし、利用者様が安心して在宅生活を送っていただけるよう、日々努力をして行きたいと思っています。
50	南医療生活協同組合ありまつ訪問看護ステーション	利用者の方より良い評価をいただきありがとうございました。これからも利用者様や御家族の方が安心して在宅で生活していただける様支援をさせていただきます。その人らしい療養生活が送れるように、主治医やかかりつけ医と連携をとり、素早い対応ができるよう努力して参ります。みなさまより信頼していただけるよう、スタッフ一同努力していきます。
51	南医療生活協同組合訪問看護ステーションももやま	全体的に市全体の評価より0.1から0.5ポイント当事業所の評価が低い結果となりました。特に契約時の諸々の説明（重要事項説明、苦情受付窓口など）看護サービス以外の情報提供をする、病気や身体状態のわかりやすい説明、という項目が評価が低いです。情報提供では、個々の利用者、家族の方がどの様な情報をお知りになりたいかを聴き、又病気の説明では、主治医の連携をとりつつ、学習を深め、わかりやすい説明ができる様、努力してまいります。
52	南医療生活協同組合みなみ訪問看護ステーション	この１年間①支援開始時間厳守の徹底、②契約時のわかりやすい説明、③主治医をはじめ、他のサービス機関との細やかな連携などを改善項目にし、積極的に取り組んできました。今年度は、訪問看護ステーションに着任して１年未満のスタッフが多いですが、その分専門分野の学習会や研修会に熱心に参加しスキルアップに努めています。 今後も利用者様、ご家族様の厚い信頼が得られるよう、チームワークを大切に“訪問看護の品質”の向上をはかっていきます。
53	明聖也有訪問看護ステーション	利用者様の評価と自己評価に差がある項目は改善に向けて努力を続けたい。利用者様や御家族が心地よく在宅生活が送れる様に職員一同で学習を続けていきたい。
54	守山友愛訪問看護ステーション	今回の結果により利用者様が、訪問看護以外の様々な情報提供について不足を感じていらっしゃることがわかりました。今後、どの様な情報が必要とされているのか、日々の接助のなかで問題視しわかりやすく情報提供できるように知識の幅を広げていきたいと思います。そのためには、看護師それぞれが同じ知識や技術が提供できるよう学習会の内容を充実させるなど、訪問スタッフ全員で研鑽を積んでいきたいと思います。
55	ゆうな訪問看護ステーション	今回のユーザー評価において、評価の低くかった「訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供」やコメント等を再検討し、サービスの内容改善や追加、ご利用者様・ご家族様の声を見のがしていないか、記録や報告がスタッフ間で共有できているかを再確認しました。又、１回１回のケアを大切に、コミュニケーションを通じ、ケアにつなげられる様に、スタッフの研修や情報交換を今以上に蜜にしたいと思います。

＜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）

・ 訪問看護ステーションを利用し「良かった」と思う事ばかりで有難く感謝の毎日です。今後共よろしくお願い致します。

・ 土日等家族の居る時に利用者の要望や相談に応じて欲しいと思う時がある。訪問看護からショートステイ、グループホーム、病院等への移行やこれから寝たきりになる事を予想しての家族としての心構えや行動を教えて（具体的に）欲しい。

・ 訪問看護でどの程度までの事をやっていただけるのか利用に際してケアマネジャーの方から説明を聞かなかったので、利用しながら知った事が多かった。パンフなどあれば見せて欲しいです。

・ 利用している訪問看護ステーションに大変満足している。それ以上に利用者本人が訪問看護チームを高く評価している。この様な介護サービスがいつでもどこでも誰でもが受けれる事が大切だと感じる。

・ 本人だけでなく家族の事にも気にかけて下さるので、精神的に楽になりました。ありがたいと思っています。

・ 人によって多少違いがありますが全般的に横の連絡がとれていると思います。自分の病気に関しての情報を他の例など参考としてもっとお知えて欲しいと思っています。

・ 現在2名の訪問看護サービスを受けておりますが、両名とも大変親切で、色々な事を聞いてもすぐ返事がかえってきます。本当に嫌な顔もせず何事も処理して下さいますので感謝致しております。とにかく安心感が持てますので今後ともよろしくお願い致します。

・ 初めて看護師さん達に来て頂いた時は父の状態はベッドに寝たきりで排せつも自力で出来ず早く入院させたいと思っていましたが、皆様のおかげでアレヨアレヨと回復し、今では買物も歩いて行ける様になりました。直ると誰のお陰で現在があるのか忘れてしまうらしく感謝の気持ちをまるで持っていないのが気になります。家族は皆様の献身的な治療のお陰だとよく認識しております。どうも、有難うございました。

・ 正直云って今まで介護に対して意識も概念もありませんでした。それが現実に吾が身になった今日、本当に有難く思って居ます。特に夫婦として老々看護の我が身としては意欲はあっても手が振るえ思った様に力が出ません。特に心の持ち方に不安を感じる事があります。そんな時若い看護師さんがテキパキと処置して頂くとほっといたします。有り難い事です感謝して居ます。

・ 訪問看護師さんは家に入られると手洗いはされますがうがいをされません。必要ありませんか。

＜訪問看護＞

・ 少し体の調子が悪いと心配してますがＴＥＬするとすぐ対応してくださり必要な時はお医者さんに連絡をして対応して下さるので安心です。

・ シフトの関係もあると思いますが、なるべく同じ看護師さんにお願いしたいと思います。たまに他の人がお見えになると本人の様子がいつもと違うように思われます。

・ 介護を受ける人の立場に立って親身になって相談出来る様にして欲しい。型式的な訪問看護なら止めて欲しい。

・ 今年１０月からお世話になっています。自暴自棄になりがちな病人を笑顔ではっきりとした言葉遣いでお世話をして下さいます。本人もそれにつられてか？言われた様にリハビリ等をやってます。それも本人も笑顔で…家族にはなかなか見れない顔で本当に看護師さんには頭が下がります。感謝致しております。

・ 看護師さんが明るく私達の知らない事等丁寧に応対してくれますが、時々は私的な会話等が多くなり時間が長くなります。それはそれで好意で話されていると思いますが、食事の時間内に長引く事もあります。病人は対応の時間が長くなると疲れも出ます。この事以外は感謝しています。

・ 看護師さんで香水をつけてくる方があり気になりました。緊急時の対応感謝しております。

・ 週に2回利用していますがそのつど看護師が変わるようで連絡は良くついていますがなるべく同じ看護師に来ていただくと良いと思います。又、家族との連絡にはノートにていろいろ書いてありますので大変ありがたく思っております。

・ 同じメンバーで看護を受けているので本人の安心感は大変大きく、感謝して居ります。昨今は振替休日が多くなりましたが、病人の生活リズムには変わりありませんので対応していただけましたら介護者にとりましては大変助かります。

・ いつも親切に看ていただいて有りがたく思っております。看護師さんのご指導どおりにこちらがお答えすることができなくて、少し申し訳ないと思っております。何分高年齢ですので少しは多めにみて頂きたいです。でも、いつも明るい笑顔で接してくださいますのがとても嬉しいです。ありがとうございます。

・ 父がこの介護サービスを受けるようになってから見違えるほど元気になりました。認知も有りますが、他人が入ると又いつもと違った父になります。（元気でニコニコ）又1週間に1度ですがデイサービスやショートステイでは味わえない1対1でのコミュニケーションもとても良いと思っています。介護する側の心配事や疑問にもきちっと話してくださるし、しっかり対応して頂いています。看護師さんも分からない事が有ってもウヤムヤにせず、次週までにきちっと対応対処して頂いてとても安心して受けています。これからも色々と相談にのって下さい。

＜訪問看護＞

・ 訪問時間が約束通り適正で安心感が持てます。訪問看護師が最初より同一人で持続性がありそれだけに当方の事情にもよく通じ懇切丁寧に助言指導をしていただけるので喜んでおります。

・ 家族なので本人の気持ちを１００％代弁しているとはいえませんが、家族として対応に迷ったり困ったりしたときあるいは日常の様子を知ってもらいたいと電話をするとよく話を聞いていただけます。また、本人との信頼関係も築いてもらっているようで安心しています。契約の時に本人と一緒に話を聞きましたが、家族として本人の前では話がしづらい内容もあり（現状を話すと本人が傷つくこともあり）家族だけ本人がいない場での話し合いをもってもらえるとありがたいです。担当の看護師さんが複数の場合、2回目の訪問の時に1回目の看護師さんに話したことを再度聞かれたので、情報がうまく伝わってないのではと思う事がありました。でもその後は看護計画について電話をもらったりしてそういう思いはなくなりましたが、どの場合も担当者の連絡は密にしていただくとありがたいです。

・ 看護師さんは親切だけど管理者の態度が良くない。

・ 薬を見てもらったり、わからない事を教えてもらったりして助かっている。これからも相談にのって欲しい。

・ 電話連絡時、伝言にて依頼して内容を伝えた時でも必ず伝わっています。このことはありがたく思っています。