

訪問看護

< 訪問看護 >

[事業者属性]

【記入者】	管理者	49	89.1%
	看護職員	2	3.6%
	その他	4	7.3%
	未記入	0	0.0%
	合計	55	100.0%

【参加率】	実利用者数	3,321	44.9%
	参加利用者数	1,491	

【区】	千種	4	7.3%
	東	1	1.8%
	北	5	9.1%
	西	2	3.6%
	中村	4	7.3%
	中	1	1.8%
	昭和	5	9.1%
	瑞穂	4	7.3%
	熱田	1	1.8%
	中川	4	7.3%
	港	1	1.8%
	南	4	7.3%
	守山	5	9.1%
	緑	6	10.9%
	名東	5	9.1%
	天白	3	5.5%
	合計	55	100.0%

[ユーザー (利用者) 属性]

【性別】	男性	482	41.7%
	女性	649	56.1%
	未記入	25	2.2%
	無効	1	0.1%
	合計	1,157	100.0%

【年齢】	40歳～64歳	72	6.2%
	65歳～74歳	217	18.8%
	75歳～79歳	254	22.0%
	80歳～84歳	227	19.6%
	85歳～94歳	310	26.8%
	95歳以上	65	5.6%
	未記入	11	1.0%
	無効	1	0.1%
	合計	1,157	100.0%

【区】	千種	127	11.0%
	東	43	3.7%
	北	101	8.7%
	西	42	3.6%
	中村	87	7.5%
	中	40	3.5%
	昭和	89	7.7%
	瑞穂	81	7.0%
	熱田	41	3.5%
	中川	68	5.9%
	港	25	2.2%
	南	80	6.9%
	守山	101	8.7%
	緑	73	6.3%
	名東	77	6.7%
	天白	58	5.0%
	その他	19	1.6%
	未記入	5	0.4%
	無効	0	0.0%
	合計	1,157	100.0%

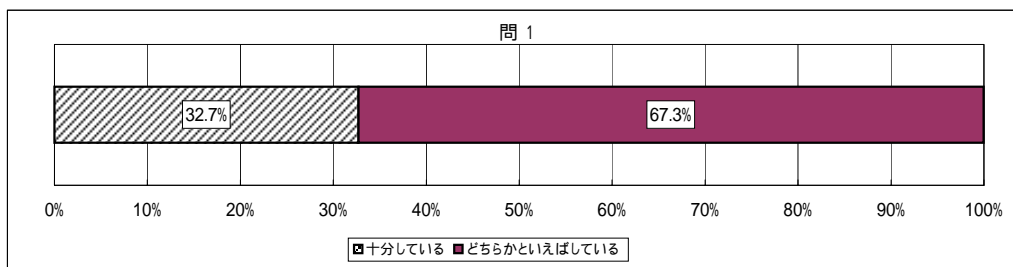
【要介護度】	要支援1	43	3.7%
	要支援2	104	9.0%
	要介護1	86	7.4%
	要介護2	184	15.9%
	要介護3	206	17.8%
	要介護4	206	17.8%
	要介護5	305	26.4%
	新規申請中	3	0.3%
	未記入	17	1.5%
	無効	3	0.3%
	合計	1,157	100.0%

【記入者】	本人	292	25.2%
	同居家族	741	64.0%
	別居家族	82	7.1%
	その他	21	1.8%
	未記入	16	1.4%
	無効	5	0.4%
	合計	1,157	100.0%

< 訪問看護 >

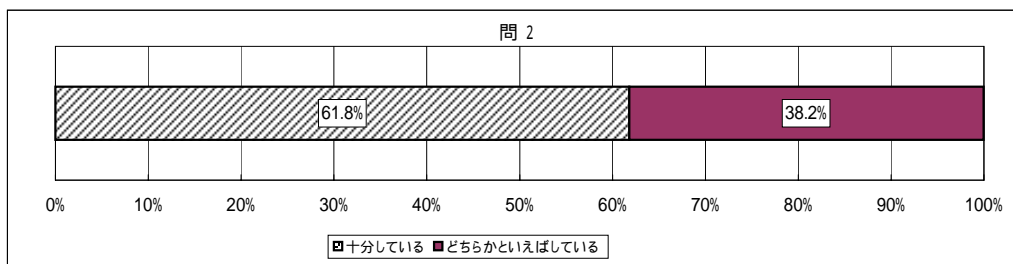
[事業者自己評価]

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
(2.3点)



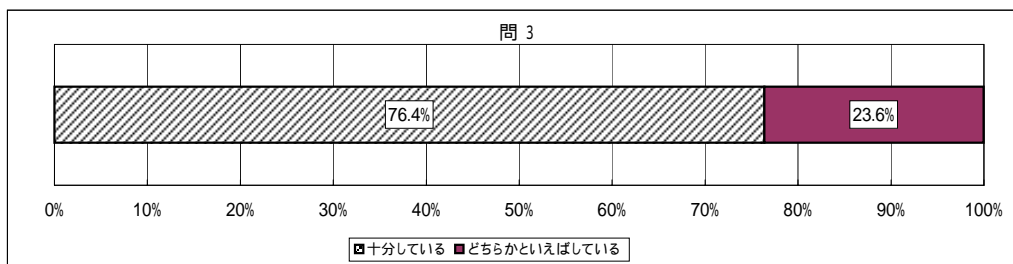
有効回答数
55

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（2.6点）



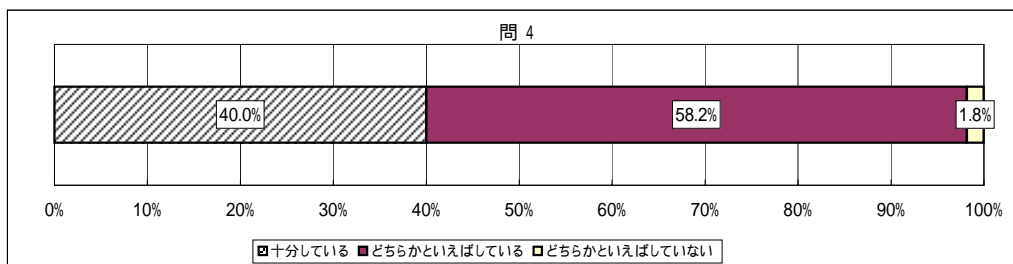
有効回答数
55

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
55

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
(2.4点)



有効回答数
55

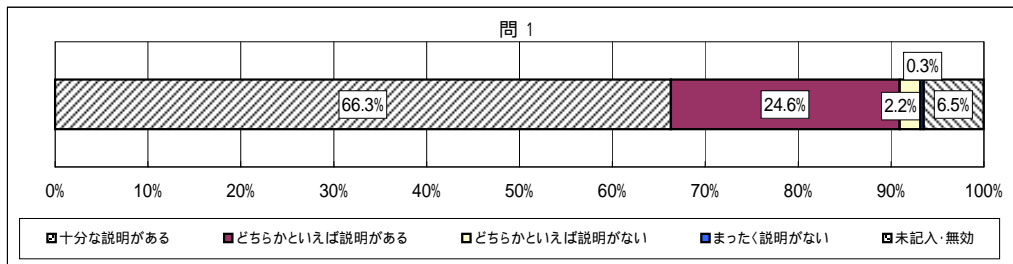
* (. . . 点) : 参加事業所全体平均。十分自信がある(十分している等) 3点、どちらかといえば自信がある(どちらかといえばしている等) 2点、どちらかといえば自信がない(どちらかといえばしていない等) 1点、まったく自信がない(まったくしていない等) 0点。

* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。

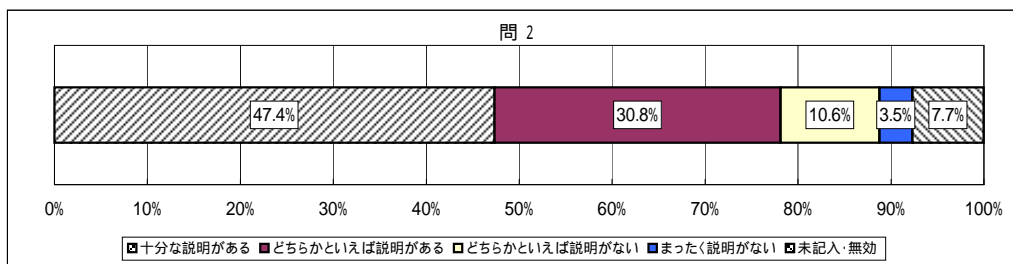
< 訪問看護 >

[ユーザー(利用者)評価]

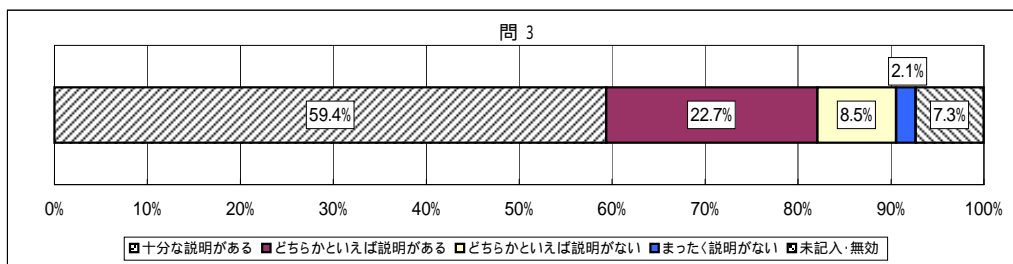
問1 契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか (2.7点)



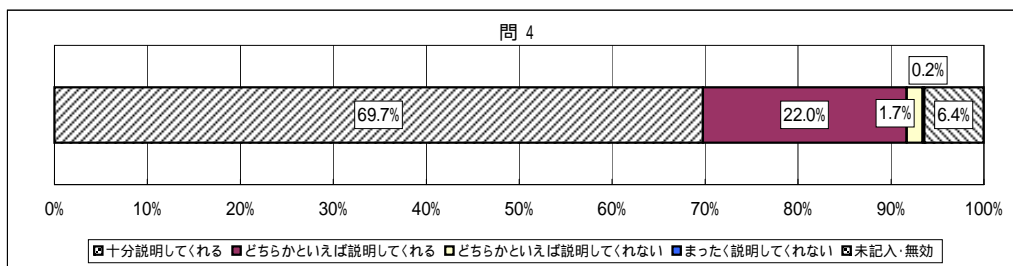
問2 苦情を受け付ける窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明がありますか (2.3点)



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すか (2.5点)



問4 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)

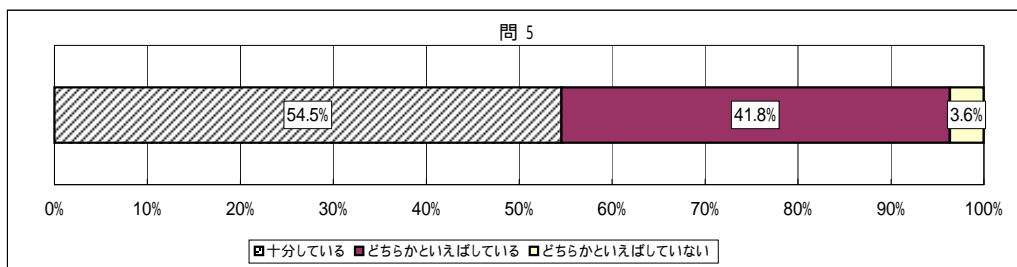


* (. . 点) : 参加ユーザー(利用者)全体平均。十分満足(十分な説明があった等) 3点、どちらかといえば満足(どちらかといえば説明があった等) 2点、どちらかといえば不満(どちらかといえば説明がなかった等) 1点、まったく不満(まったく説明がなかった) 0点。
* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。

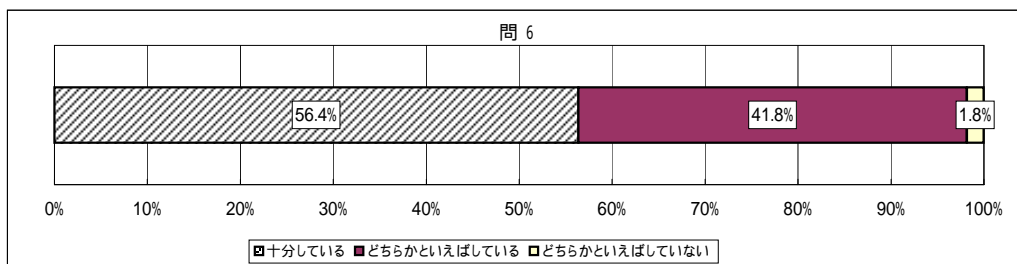
< 訪問看護 >

[事業者自己評価]

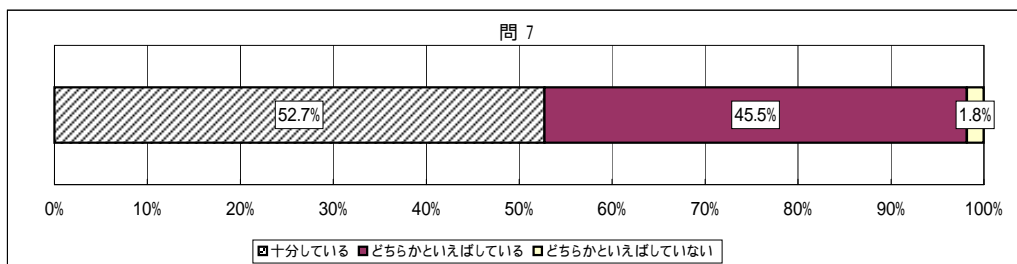
問5 利用者や家族から急なサービス変更（曜日や時間などの変更）の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか（2.5点）



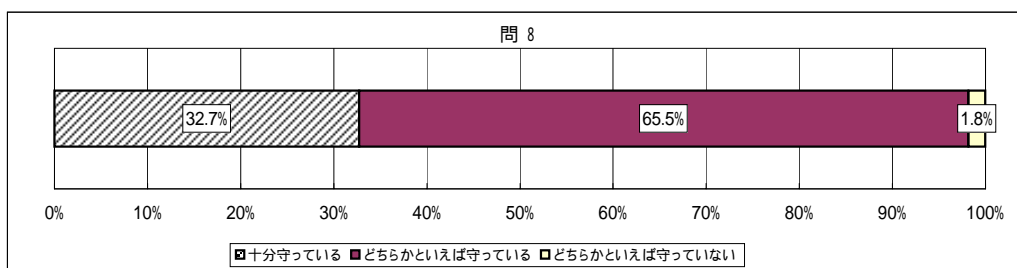
問6 そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応をしていますか（2.5点）



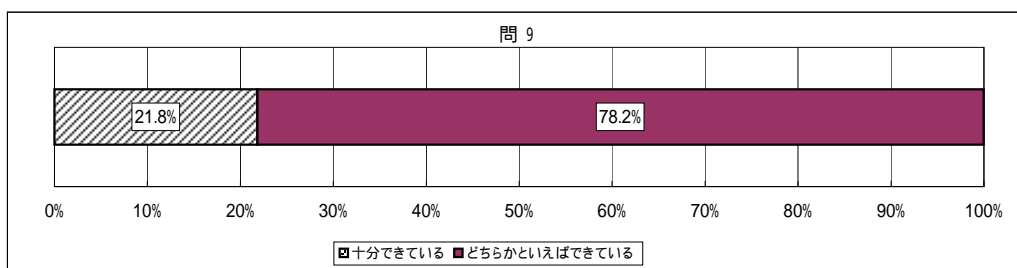
問7 サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか（2.5点）



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）



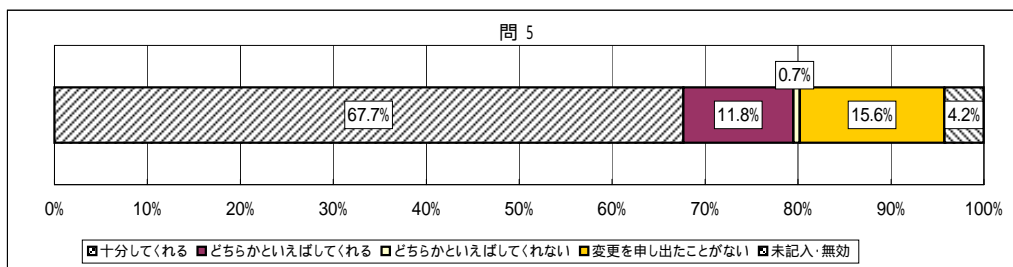
問9 言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか（2.2点）



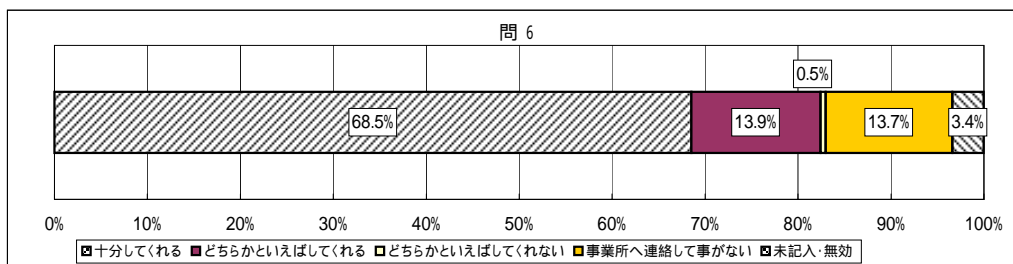
< 訪問看護 >

[ユーザー(利用者)評価]

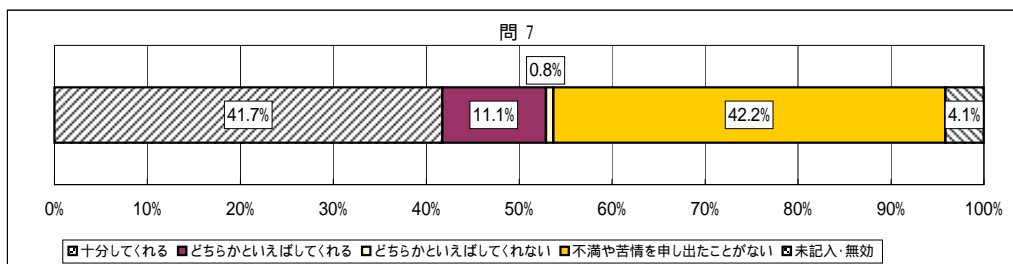
問5 ご本人やご家族が急なサービス変更（曜日や時間などの変更）を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか（2.8点）



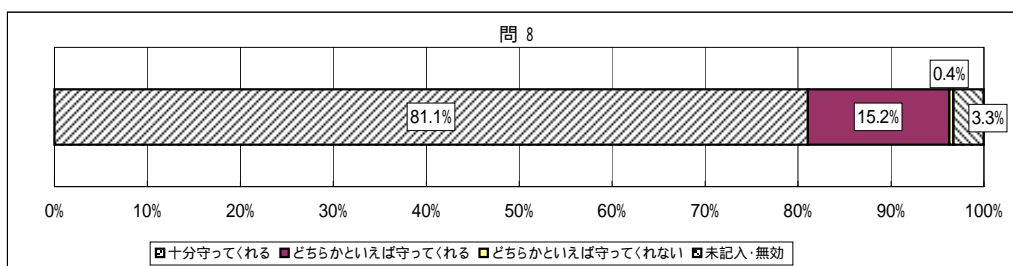
問6 急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか（2.8点）



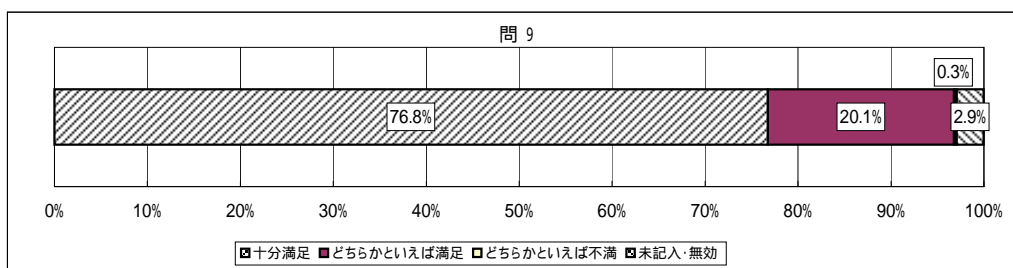
問7 サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか（2.8点）



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）



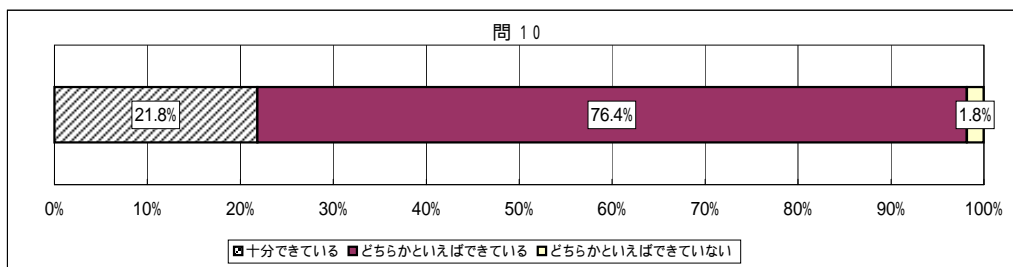
問9 看護師の言葉づかひや態度、身だしなみに満足していますか（2.8点）



< 訪問看護 >

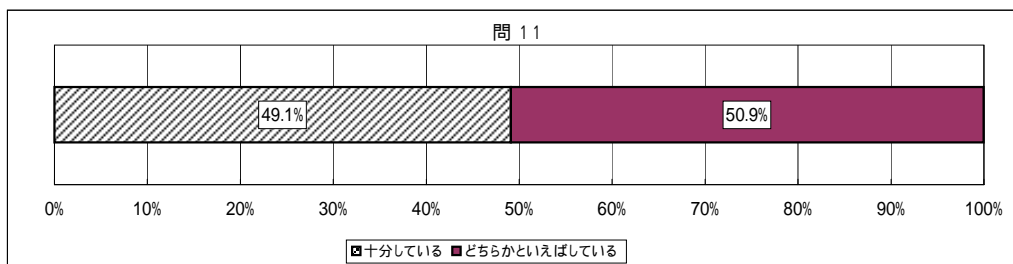
[事業者自己評価]

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)



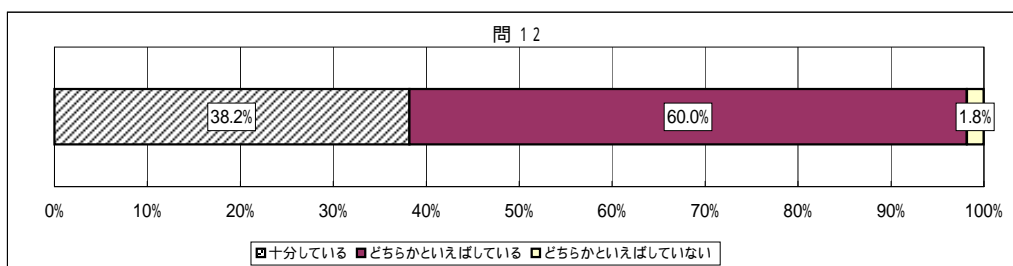
有効回答数
55

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
(2.5点)



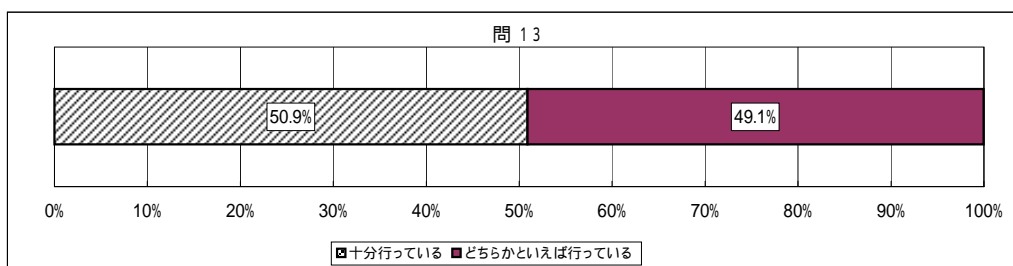
有効回答数
55

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)



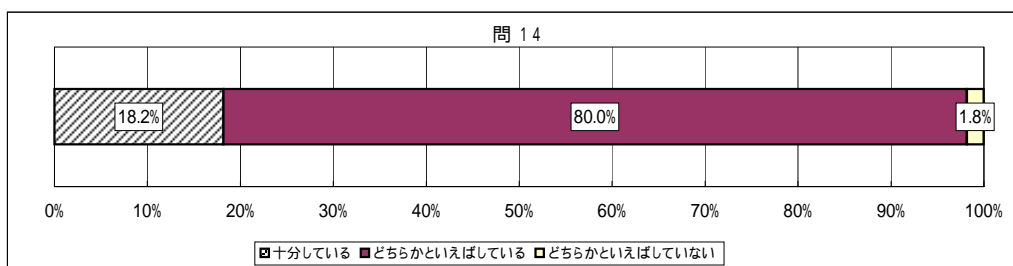
有効回答数
55

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行っていますか
(2.5点)



有効回答数
55

問 14 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)

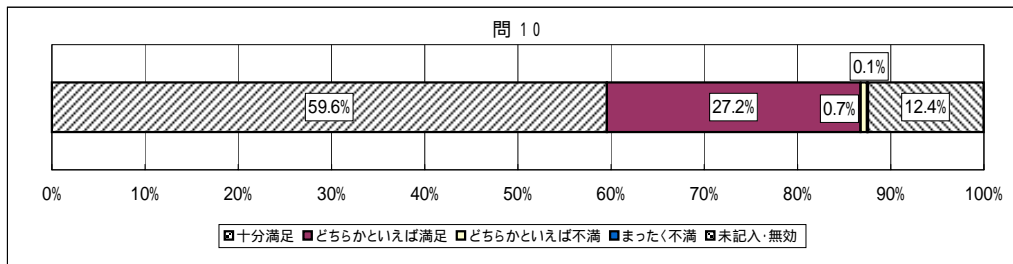


有効回答数
55

< 訪問看護 >

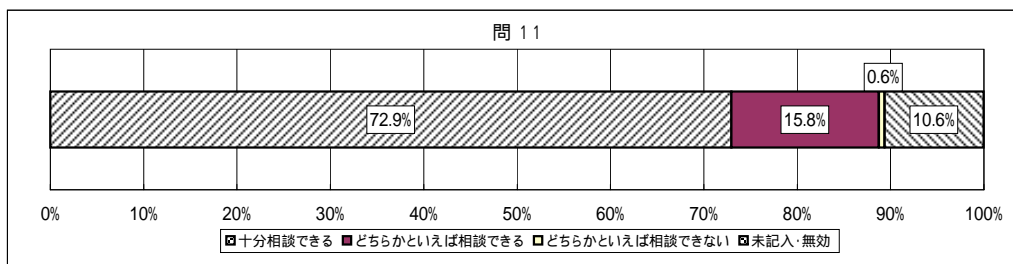
[ユーザー(利用者)評価]

問10 看護師の看護の知識や技術に満足していますか
(2.7点)



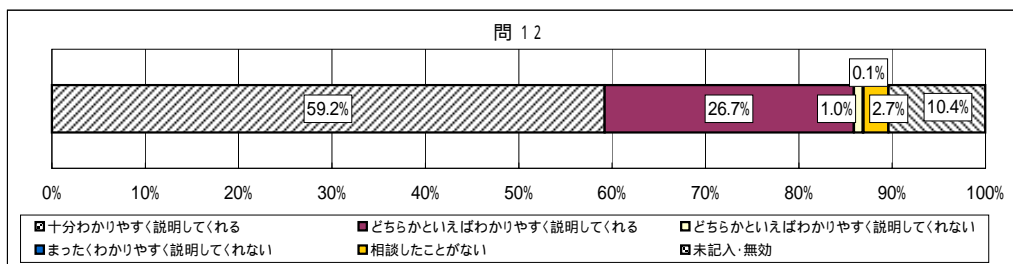
有効回答数
1013

問11 看護師に気軽に相談ができますか
(2.8点)



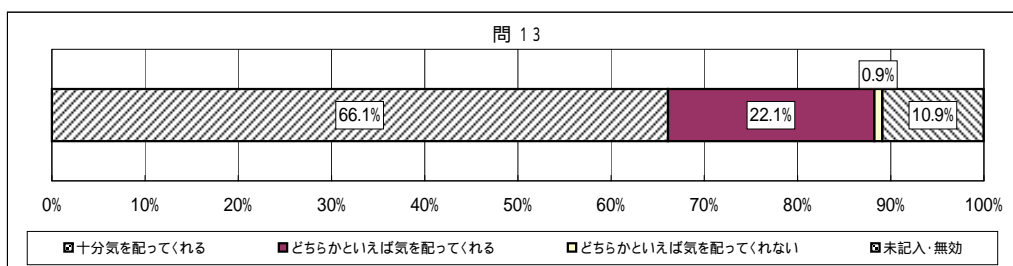
有効回答数
1034

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
(2.7点)



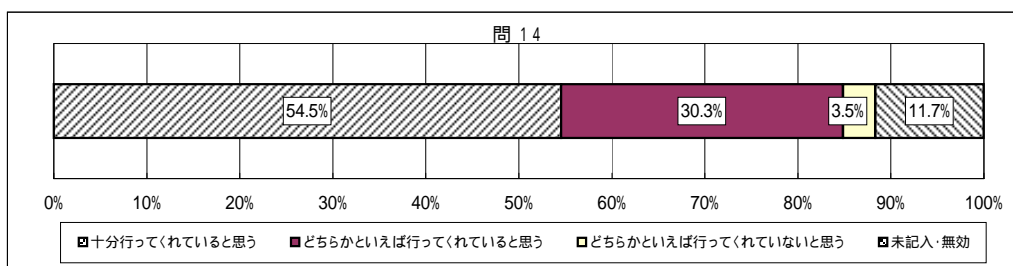
有効回答数
1037

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(2.7点)



有効回答数
1031

問14 看護師は、訪問のない日の状態も考えた上で、計画的な看護や助言を行ってくれていると思いますか
(2.6点)

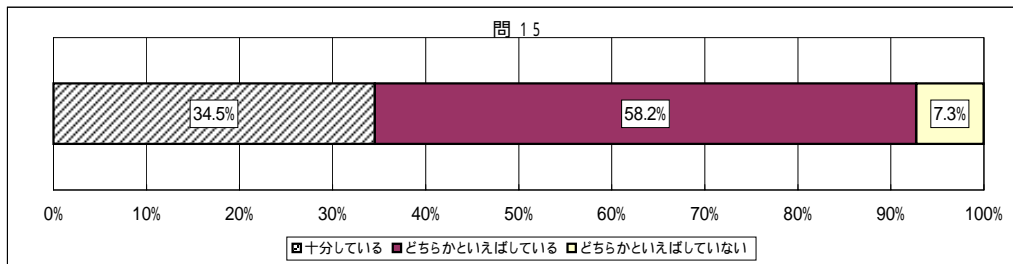


有効回答数
1022

< 訪問看護 >

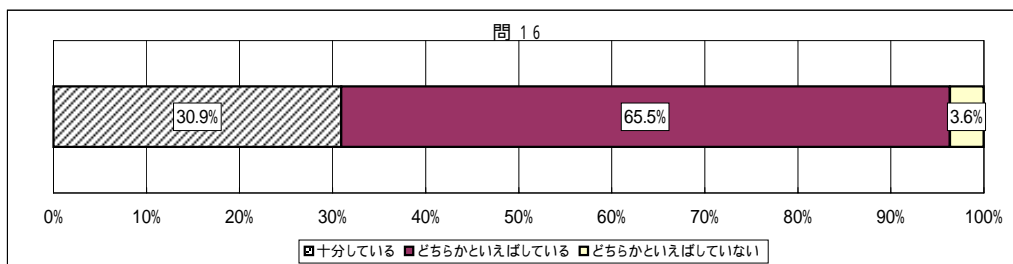
[事業者自己評価]

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
(2.3点)



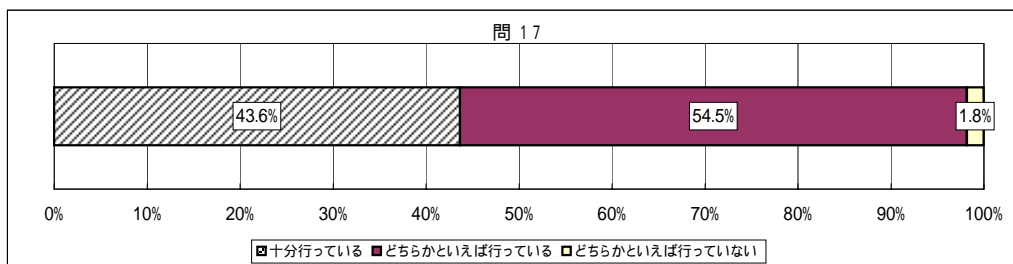
有効回答数
55

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
(2.3点)



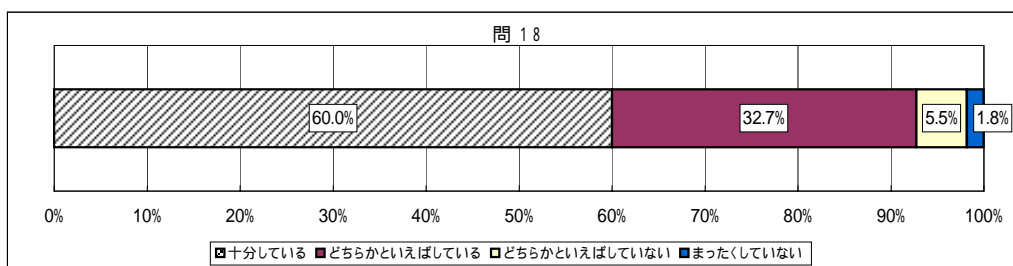
有効回答数
55

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
(2.4点)



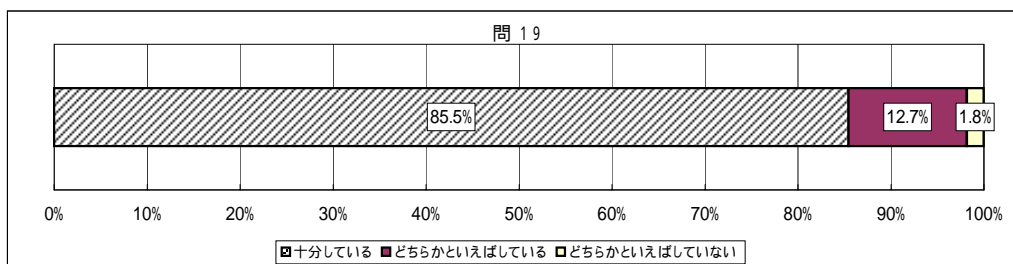
有効回答数
55

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
(2.5点)



有効回答数
55

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
(2.8点)

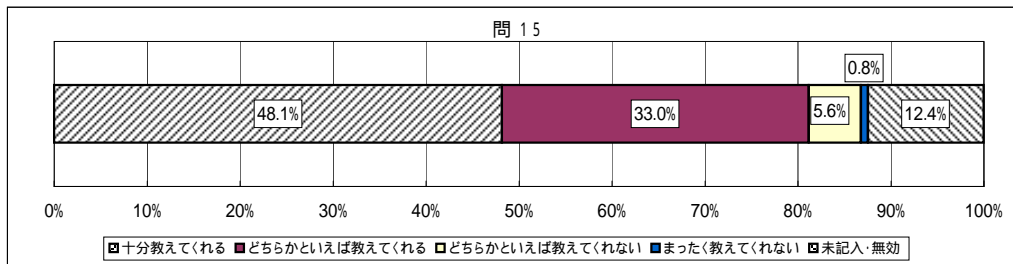


有効回答数
55

< 訪問看護 >

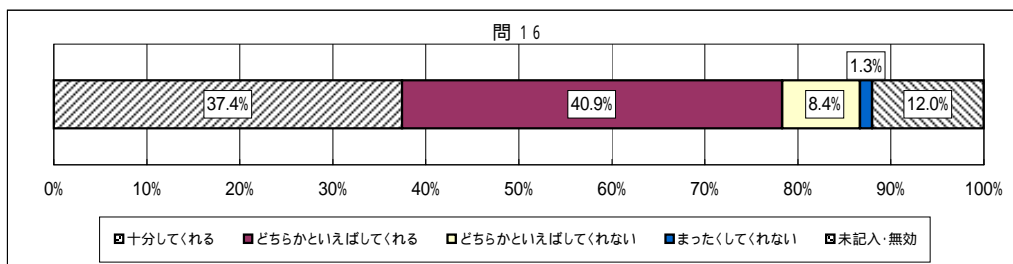
[ユーザー(利用者)評価]

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 (2.5 点)



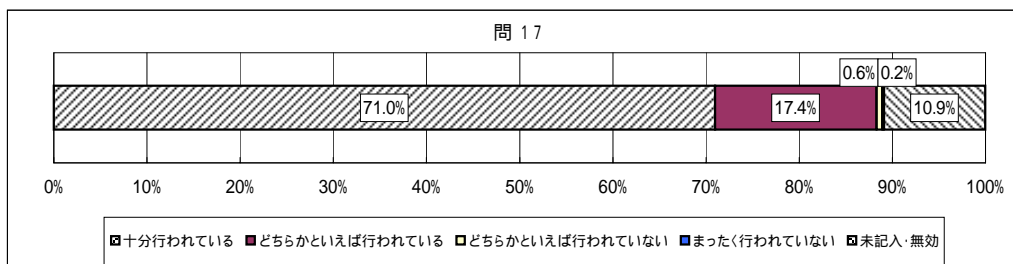
有効回答数
1013

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 (2.3点)



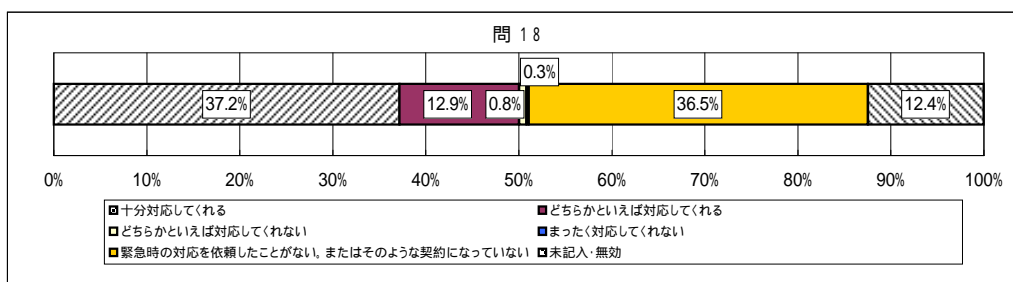
有効回答数
1018

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)



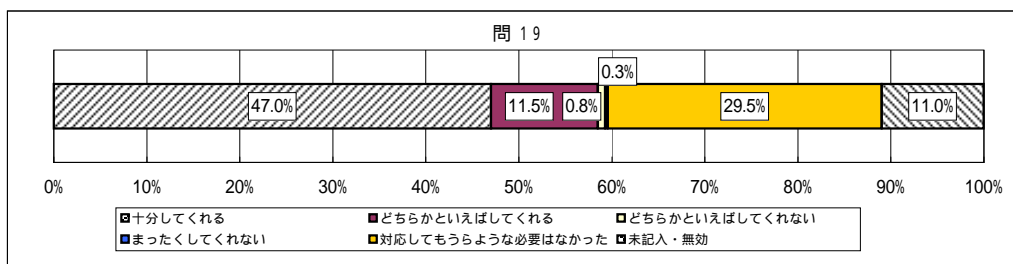
有効回答数
1031

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 (2.7点)



有効回答数
1013

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)

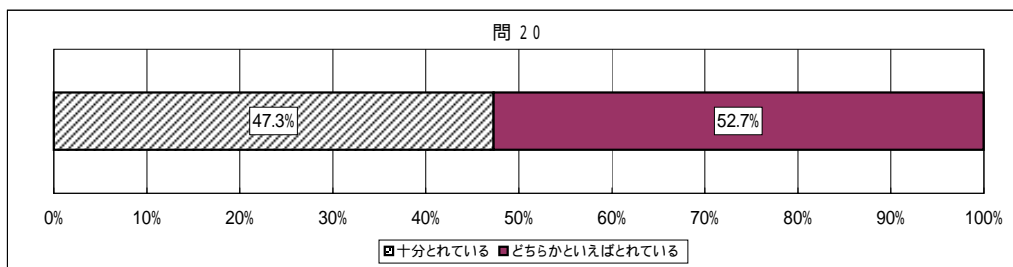


有効回答数
1030

< 訪問看護 >

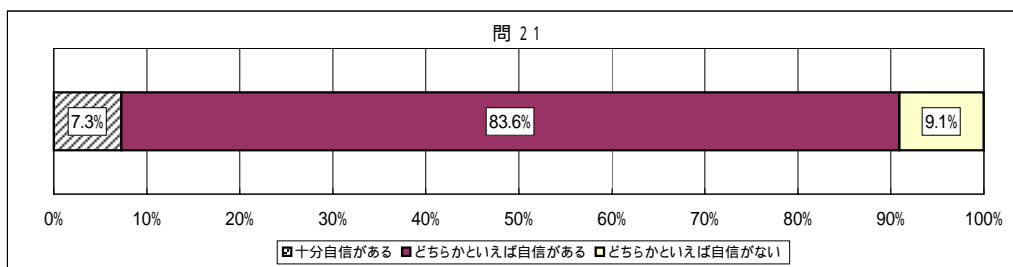
[事業者自己評価]

問20 ケアマネジャーと連携がとれていますか
(2.5点)



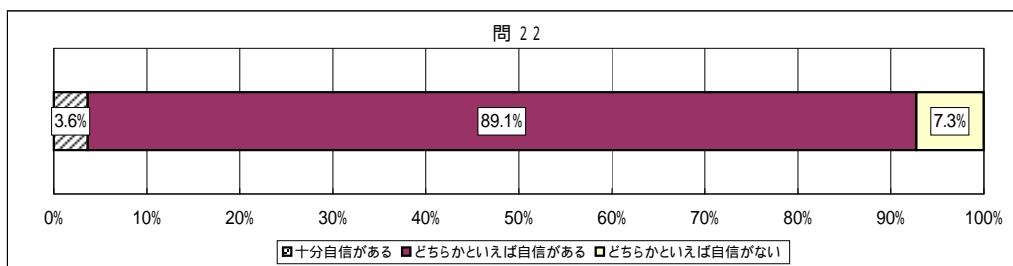
有効回答数
55

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 (2.0点)



有効回答数
55

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)

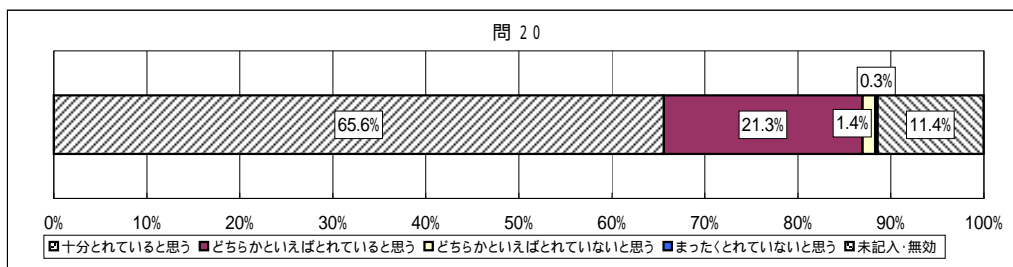


有効回答数
55

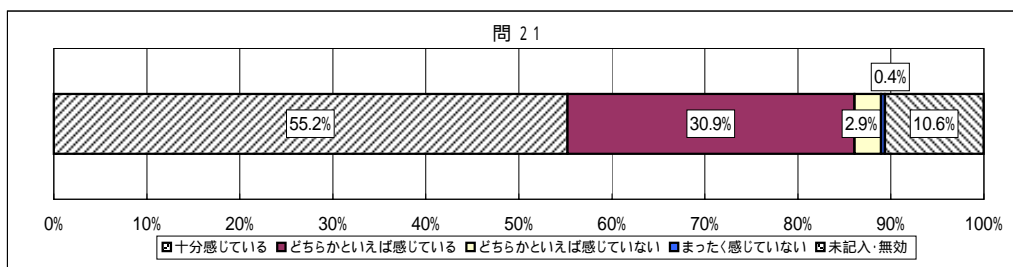
< 訪問看護 >

[ユーザー(利用者)評価]

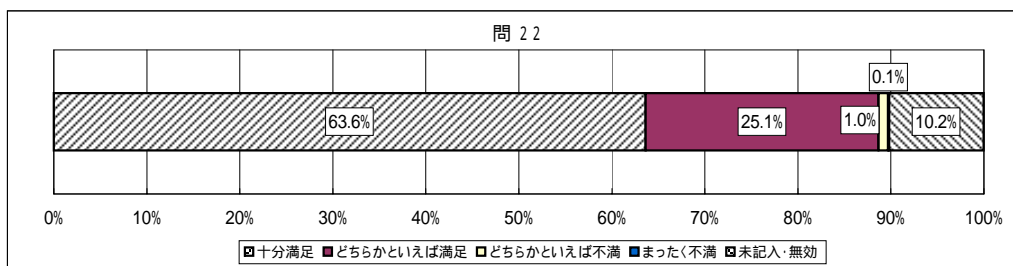
問20 看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか(2.7点)



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(2.6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 >

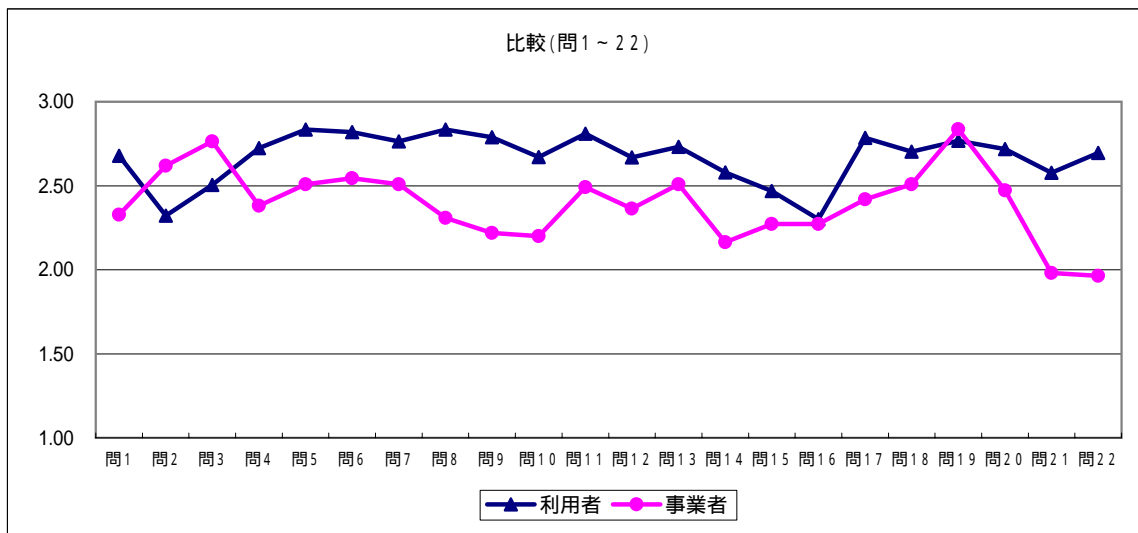
問1～22 総括(事業者と利用者の意識の差)

[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:52.6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(2.8点)

【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)

【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(2.6点)

点数が低い項目

【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)

【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(2.0点)

【問14】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)

< 訪問看護 >

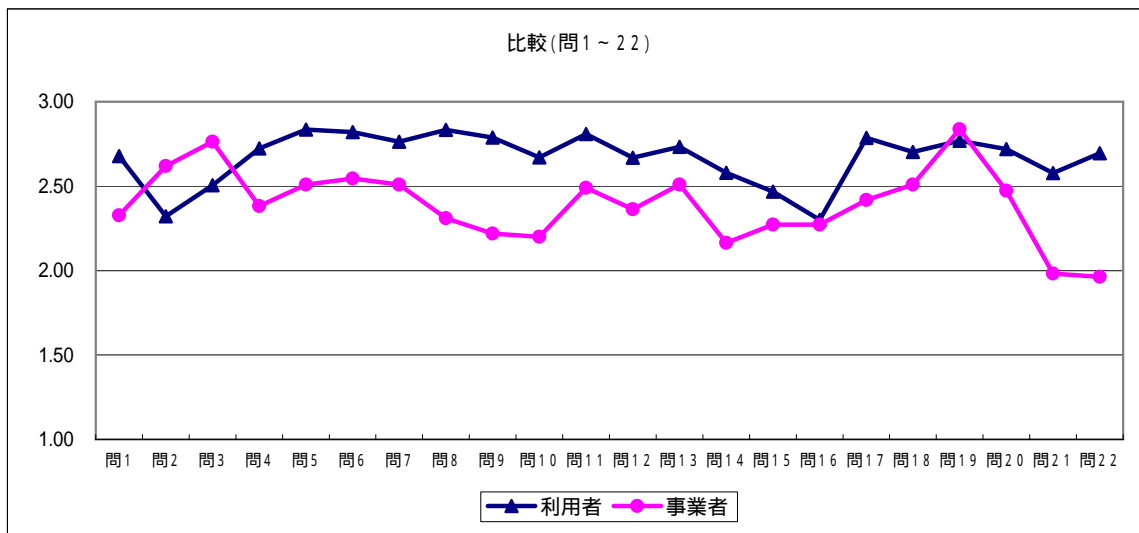
問1～22 総括(事業者と利用者の意識の差)

[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

参加ユーザー全体平均合計点数:58.7点
(1設問あたり平均点数:2.7点)

(* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。)



点数が高い項目

- 【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 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)
- 【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(2.8点)

点数が低い項目

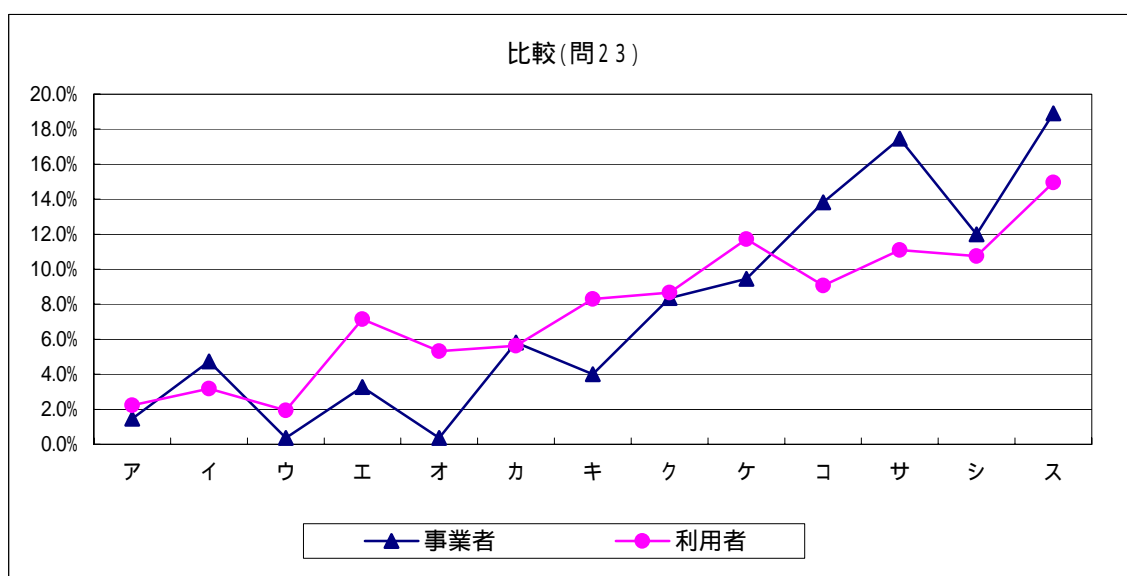
- 【問16】看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか(2.3点)
- 【問 2】苦情を受け付ける窓口(訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など)があることについて、説明がありますか(2.3点)
- 【問15】看護師は、手洗いやうがいの徹底など、病気の予防や感染を防ぐ方法について教えてください(2.5点)

< 訪問看護 >

問23 [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、「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）大切と思うことは何ですか。優先順位の高いものに5つをつけてください。

事業者自己評価				ユーザー評価		
11	4	1.5%	ア	口こみで評判が良いといわれること	121	2.2%
8	13	4.7%	イ	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	172	3.2%
12	1	0.4%	ウ	事業所・医療機関の知名度が高いこと	105	1.9%
10	9	3.3%	エ	契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること	387	7.1%
12	1	0.4%	オ	利用料金が適正なこと	288	5.3%
7	16	5.8%	カ	個人情報情報を絶対に外にももらさないこと	305	5.6%
9	11	4.0%	キ	看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと	449	8.3%
6	23	8.4%	ク	不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること	469	8.7%
	26	9.5%	ケ	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	634	11.7%
	38	13.8%	コ	緊急時にも対応できること	491	9.1%
	48	17.5%	サ	かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること	601	11.1%
	33	12.0%	シ	看護師がよく相談にのってくれること	582	10.8%
	52	18.9%	ス	看護師の対応に安心感・信頼感が持てること	809	14.9%
	275	100.0%	合 計		5,413	100.0%



< 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	おおむね高い評価をいただき、うれしく思います。訪問時間については、なるべく利用者様の希望をうかがい、予定時間に訪問したいと努力していますが、少人数のステーションのために、訪問時間の調整が難しく前後することもありました。臨時や緊急にも対応できるよう、スタッフの体制を整えていきたいと思っています。
2	愛知さわやかケアセンター訪問看護ステーション	今回初めて参加させて頂き、回収率が高く評価頂いた事を感謝致します。今回の評価結果を踏えて、かかりつけ医やケアマネジャーとの連携や調整・緊急時の対応について評価頂いた事に感謝致します。今後、身体の状態精神状態や生活環境を踏まえ、わかりやすく説明に心がける事により、気軽に相談でき又訪問看護以外の情報提供できる様に努めます。その事により、ご本人様・ご家族様にとって安心して満足して頂ける様な訪問看護サービスが提供できる様スタッフ一同努めて参ります。
3	愛ライフ訪問看護ステーション	総合点は全体平均を上回っているが、自己評価項目が全体平均を下回っている項目が4点ある。問6は担当者の稼働時間の制約により素早い点が欠けていると考える。人員増加はすぐ期待できない為スタッフ間の協力体制の強化を図る。問14については定例会の中でふれていく。問16は介護保険制度に関連した在宅看護の幅広い知識が得られるように研修計画の見直しや自己研鑽力の指導をしていきたい。最後に問17計画に沿って適正に行っているがスタッフ全員での情報交換をしながら掲示書更新時の見直しを徹底していく
4	ありまつ訪問看護ステーション	これからも利用者様や御家族と一緒に、より安心してすごせる様、支援させていただきたいと思っています。緊急体制もっておりますので、医師にかかるほどではないが心配という時は、連絡くだされば対応をさせていただきます。よりよい支援に向けて、お気軽に相談してください。
5	いのこし訪問看護ステーション	訪問看護サービスにおいて利用者様・家族様の温いお言葉を頂き、評価をしていただいた点は今後も継続ができるようにスタッフ一同努力をしてまいります。また当事業所におきましての知名度の低い点は訪問看護として事業所独自のカラーが出せるように考え実際のサービスでも行えるように取りくんでまいります。
6	医療法人香徳会かしのき訪問看護ステーション	平均以上の評価をいただきありがとうございます。今後も利用者様の声を聞き、利用者様がその人らしく在宅生活が送れる様支援いたします。
7	エデン訪問看護ステーション	利用者様から様々な貴重な意見をいただきありがとうございました。今回の評価を受け、特に他職種との連携している情報内容をしっかりと利用者様にお伝えしていくよう改善してまいります。また、エデン訪問看護ステーションは平成20年1月より事務所が手狭になり、中区に移転することとなりました。今後とも何卒よろしく願いいたします。 住所：中区富士見町1番24号日商岩井上前津ハイツ503号 電話：052 - 332 - 3627 FAX：052 - 332 - 3628
8	かわな訪問看護ステーション	苦情の相談窓口や個人情報について、より丁寧でわかりやすい説明を行い、訪問看護以外の情報提供についても利用者様の状況に応じて積極的に行っていきます。また主治医やケアマネジャー等とより密に連携をとりながら、安心して在宅療養ができますよう支援させて頂くために更に学習をして、より質の高い看護の提供をめざします。
9	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。今後も利用者様が、安心して在宅療養できるよう知識、技術の向上をめざします。また、利用者様が知らない「医師とケアマネ」との連携についても「こんなことしています」とアピールしていきたいと思っています。
10	北医療生協訪問看護ステーション	今回頂いた評価をうけて、利用者・ご家族の皆様が、当ステーションの訪問看護を利用して、「よかった」と言って頂けるような訪問看護にしていきたいと思っています。特に訪問時の状態等十分説明すること。また状態によって他サービスの情報提供をお話させて頂くことなどです。その為には、学習を重視し、スタッフ一人一人の力量を高めていきます。
11	きとうクリニック指定訪問看護ステーション紙ふうせん	ユーザーの方々からたくさんのご意見を頂き、有難うございました。苦情を受け付ける窓口があることの説明、看護師の情報提供が、ニーズに対して少なかった事がわかりましたので、利用様・ご家族の状況に合わせ働きかけができるよう努力していきたいと思っています。また、看護師のレベルアップにも心がけ、質の高いサービスが提供できるようにしていきたいと思っています。

< 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
12	グリーンリー訪問看護ステーション	全体的に高い評価をいただき、ありがたく思っています。評価が低かった契約時の説明や情報提供に関しては、ここがけていたつもりですが一部不満の方もあったので、今後も一層努力し満足していただけるよう取り組んでいきたいと思ひます。緊急時に関しては、スタッフの体制が整い次第、早急に考えたいと思ひます。
13	珪山会大門訪問看護ステーション	今回の評価で、貴重なご意見を多くいただき大変ありがたく感謝しています。評価の低かった契約時の説明について利用者様、ご家族様に懇切丁寧に実施すること、別居家族様にも安心していただけるよう心がけたいと思ひます。主治医との連携には今まで以上に密にし、信頼される訪問看護ステーションを目指してスタッフ一同努力していきたく思ひます。
14	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」	平成18年度の評価結果をもとに、特に病気の予防や感染予防の指導、他サービスの情報提供においてしっかりと行えるよう看護を実施してきました。しかし、今回の結果から満足していただけていない方がおみえでした。全ての利用者や家族が訪問看護を利用されて「本当に良かった」と思っただけのよう、より一層質の良い看護ができるよう努めていきます。そのため今年は一一人の看護師が常に心にゆとりを持ち、看護の知識や技術の向上が図れる職場の環境作りをしていきたく思っております。
15	昭和八事訪問看護ステーション	利用者様及びご家族様が常日頃、私共、介護サービス事業者や介護保険制度をどのように感じ、理解していらっしゃるのかを把握することができ学ばせて頂ける機会と認識しております。今後も利用者様・ご家族様の安心・満足・信頼を維持し、快適な生活が送れるように各々の看護師が様々な分野での知識の向上に努めてゆく所存であります。
16	てつく訪問看護ステーション	看護師の安心感・信頼感、相談にのってくれること、ケアマネジャー・かかりつけ医との連携、についての必要性がよくわかった。上記については当事業所でも開設当初より重要視してきた所であるため、今後も各関係機関と連絡を密に取ることによって情報の共有化を図りたいと思ふ。並行して、ご本人・ご家族のお話を傾聴することによって看護計画をさらに内容の深いものにしたい。話をよく聞くことに関しては、利用者様のコメントにもその重要性が示されていた。
17	ナースコール在宅センター訪問サービス雅	今回の調査で、当事業所の訪問看護は、他の事業所の訪問看護に比べて、全体的に質が低いことを認識し反省しております。病状の把握にしっかり努め安心して在宅療養生活を送っていただくために、利用者及び介護者の意見を今まで以上に傾聴できるよう努力して参りたいと思ひます。
18	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、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師間の連絡を密にとり、より質の高い看護の提供を目指します。
19	名古屋市北区訪問看護ステーション	訪問看護サービス提供にあたり、個人情報への対応や、苦情相談窓口について、今後より一層わかりやすい説明に心掛けていきます。また、ご利用者様、ご家族の立場に立って安心して療養生活が送れるよう、あたたかい看護が提供できるよう、心をこめてケアをしていきます。
20	名古屋市昭和区訪問看護ステーション	苦情の相談窓口や個人情報の取扱いについてわかりやすい説明に努めます。また、ご利用者様、ご家族様が安心して療養生活が送れるよう感染症や高度先進医療的ケアへの適切な対応、主治医、他職種との密な連携、社会資源の情報提供等に努めます。
21	名古屋市千種区訪問看護ステーション	苦情の相談窓口や個人情報の取扱いについて、より丁寧な説明に努めます。また、主治医等との連携を密に緊急時の適切な対応や訪問看護以外の情報提供を行ない、今後もよりいっそう利用者様が安心して在宅療養生活が送れる様支援していきます。
22	名古屋市天白区訪問看護ステーション	ご利用者様、ご家族様より概ね良い評価をいただくことができたことを大変にうれしく思ひます。今後もよりよいサービスの提供に努め、特に個人情報の取扱いに十分留意するとともに、訪問看護計画やサービス内容についてご利用者様お一人お一人に丁寧に説明していく様努めていきます。そして、ご利用者様、ご家族様より安心してご利用していただける様今後も精進してまいります。

< 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
23	名古屋市中川区訪問看護ステーション	かかりつけ医やケアマネジャー等との連携を充分にとり、緊急時の適切な対応を充実させる等、訪問看護内容の質の向上に努力していきます。また、患者様や介護者様が気軽に相談できる 安心、信頼につながるサービス提供を行なうとともに、地域医療のネットワークの拡大を目指し、支援してきたいと思ひます。
24	名古屋市中区訪問看護ステーション	緊急時等のすばやい対応に努め、具体的な問題や精神的な不安を軽減できるサービス提供に努めていきます。また主治医や病院、各事業者との連携をとり、利用者が望む在宅生活を安心して過ごせるよう支援していきます。
25	名古屋市中村区訪問看護ステーション	ご利用者様、ご家族様より、満足しています、安心してまかせられるとご意見をいただきありがとうございます。訪問看護ステーションとして地域で信頼され、ご利用者様が在宅で安心して療養生活を送ることができる様 ご利用者様ご家族様が不安な事、予測される事態に対し計画的な訪問、助言を行います。またかかりつけ医や病院ケアマネジャー等と連携をとり、緊急時や病状の変化に対応できる様努力してまいります。
26	名古屋市西区訪問看護ステーション	ご利用者様、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く思ひます。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。
27	名古屋市東区訪問看護ステーション	利用者様、ご家族が安心して療養生活を継続できるように、質の高い看護の提供を主治医、ケアマネジャーなどと密なる連携に努めていきます。また難病、ターミナルケアなどにも充分対応できるように日々研鑽に努めるとともに、訪問看護ステーションでは、特に認知症、精神疾患の方への訪問看護により一層力をいれて事業所全体での取り組みをすすめていきます。
28	名古屋市瑞穂区訪問看護ステーション	利用者様から「よい評価をいただき」ありがたく思ひます。これからも利用者様の在宅療養について一生懸命支援に努めたいと思ひます。その為には医師、関係スタッフとの連携を密にとり訪問看護としての自己研鑽に邁進して行きたいと思ひます。訪問看護内容のPRが足りないとのこと指摘には、契約時にサービス内容を具体的に解り易く説明出来るよう努めます。
29	名古屋市緑区訪問看護ステーション	昨年度のユーザー評価の結果を踏まえ、この一年間事業所内研修をはじめ改善に取り組んできました。そして今回は看護の質に対しても高い評価をいただけたことは、ある程度取り組みの成果がでたものと感じました。しかしながら項目ごとに見ると不満との返答をいただいている項目もあり、たとえ1名の意見であっても謙虚に受け取めて、また今年一年新たな気持ちでユーザー様に安心・安楽・安定の提供ができるよう緑区訪問看護ステーション職員全員で、引き続きスキルアップに取り組んでいきたく思ひています。
30	名古屋市港区訪問看護ステーション	サービス提供にあたり、ご利用者様やご家族様に対する言葉づかいや態度に細心の注意をはらい、安心感や信頼感をもていただけるサービスに努めます。また、病気や身体状態について予測を含め、分りやすい説明を心がけるとともに、個人情報保護を念頭にケアマネジャーや主治医、関係機関との連携を密に質の高いサービスの提供に努めます。
31	名古屋市南区訪問看護ステーション	ユーザー評価が自社評価を上回る好結果を頂きありがとうございます。これからも、訪問看護を提供するにあたり、主治医、ケアマネジャー、病院との連携を密にし、安心して在宅生活が続けられるように支援させていただきます。
32	名古屋市名東区訪問看護ステーション	全体として、ユーザーの方から良い評価をいただきとてもありがたく思ひます。今後も事業所内で研修やカンファレンスを開催する等、看護の知識の習得や技術の向上に努めていきます。また、主治医、ケアマネジャーと十分に連絡をとり、安心感、信頼感の持てる訪問看護を提供していきます。
33	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、重要事項や苦情相談窓口・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。主治医やケアマネジャー及び他職種と連携し、利用者様が安心して在宅生活が送れるよう、今まで以上に信頼され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。

< 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
34	のなみ訪問看護ステーション	緊急時の対応や看護力全般に対して高い評価を頂戴でき、今後の取り組みへの大きな励みとなりました。今後もお一人お一人に最も適した在宅療養環境の整備に全力で取り組みます。重要事項の説明不足の傾向や、患者さんやご家族がもっと多くの情報を求めておられることも解りました。重要事項は説明のみでなくご利用者・ご家族の理解を確認します。また、看護計画の説明や療養に関する情報の提供は定期的に再説明や質問の機会を設けて、理解の強化ときめ細かい情報提供を図ってゆきます。
35	訪問看護ステーション 愛	緊急時の対応や臨時訪問など機動力については、高い評価をいただきました。その一方で、病状・予防についての説明や助言についての評価が低く、看護診断能力不足がある事がわかり深く反省しています。それを、如実に感じておられるご家族様のご不満不安が、の結果に現れていると思います。それにも関わらず、問22で温情ある評価をいただき恐縮いたすとともに、今回の結果を真摯に受け止め、看護師の能力向上に取り組み、利用者様・ご家族様に安心していただけるサービスを提供できるよう努めてまいります。
36	訪問看護ステーション オアシスセンター	今後も利用される方の安心を継続できるよう職員の技術向上とチームケアの実践に努めます。刻々と変化する医療制度や高齢者の生活背景に対応すべく、職員研修とケアカンファレンスの充実をはかり、職員一人ひとりが常に向上心を持って学習に臨む職場環境の整備を進めます。
37	訪問看護ステーション さくら	訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供について、新入職者が複数名いることもあり、十分な対応ができないことも考えられる。契約時の説明も含め、在宅療養に必要な情報がいつでも提供できるよう、職員間において学習会や、情報共有を密に行っていきたい。現在、所内で定期的な研修参加や、外部講師による勉強会も行っており、職員の知識向上という対策は実施できている。今後も継続していけるよう努力したい。その他、評価が低い項目についても改善へ向けて検討していきたいと思います。
38	訪問看護ステーション サルビア	苦情相談窓口や個人情報保護についてわかりやすい説明やより確かな取り組みにあたります。また看護師一人ひとりが信頼を得られるに足る知識・技術の研鑽と向上を図り、訪問看護サービスが生活現場の改善につながる内容にしなければと思います。コミュニケーションスキルも充分とは言えず、更なる対応力のアップと高質な看護の提供をめざします。
39	訪問看護ステーション 志水	利用者様が少なかったのではほぼ全員の方に御協力いただき高い回収率が得られた事に感謝しています。また予想以上の高い評価をいただきうれしく思っています。自社評価との差が部分では、重要と思われる事の順位で「看護師の言葉づかいや態度、よく相談にのってくれる事」があがっていた事に注目し、今後は更にサービスが充実されるよう努力していきたいと思います。
40	訪問看護ステーション 城北	利用者の身体状況、精神状態、生活環境など改善されるよう努力していきたい。
41	訪問看護ステーション すずき	私共、訪問看護にとって一番重要な「看護」の提供には、日頃より質の向上に努めております。しかしながら看護以外の在宅介護に関する知識や、事務的な事柄などがまだ十分でないという今回の評価結果から知る事ができました。当事務所内で、事務知識をスタッフにも周知させたり、外部研修などの参加による在宅介護知識の習得にも時間をとっていきたくと考えます。
42	訪問看護ステーション 滝の水	契約書・苦情相談・個人情報保護などの書類説明については、当事業所では十分に説明しているつもりでも、ユーザーは理解不十分であったとわかり、反省しております。説明方法の工夫などをして、ユーザーの理解度に合わせた説明をしていきたいと思います。看護サービスの部分においては、高い評価を頂き大変うれしく思っております。医師・ケアマネジャー間の連絡を密に、またユーザーの必要としている訪問看護以外の情報提供も併せてできるようにスタッフ一同取り組んでまいりたいと思います。

< 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
43	訪問看護ステーション たんぽぽ	アンケートにご協力頂き誠にありがとうございました。 緊急時の対応及びかかりつけ医との連絡については高い評価を得ることができました。また、看護師の言葉づかいや態度身だしなみ及び気軽に相談できることも好評価でした。一方、看護のサービス内容に変更があった場合は、ケアマネージャー、ご家族へ、再確認し漏れのない様徹底します。また、看護の知識、技術については、学習計画を立て所内外の研修に参加すると共に、所内のスタッフが統一したケアが実践できる様努めます。
44	訪問看護ステーション ちよだ	今後は、スタッフ一同専門職とし知識・技術の向上の為、書籍・文献等による情報収集や研修への参加に努めていきたい。
45	訪問看護ステーション とみた	前年度においても苦情、相談についての説明不足が課題となっていたが、今年度も同じ結果となっている。初回訪問での説明だけでは理解できないところもあると思われる。管理者だけでなく、スタッフからの声かけも必要であると実感した。また、利用者の方にとっては、身近で気軽にいろいろなことが聞くことができる訪問看護師は重要な役割である。利用者の方に期待に添えるよう、幅広い知識と情報提供ができるように訪問看護師ひとりひとりのレベルアップをしていきたいと思う。
46	訪問看護ステーション ホープス	前回の評価に基づき、個人情報の説明については、資料を工夫して対応させて頂きました。今回の評価で努力した結果が反映できた事に、大変嬉しく思います。今後も、評価に基づき事業者として更なる努力が必要と思います。
47	訪問看護ステーション まるはち	毎年、ご利用者様のサービスに対する御意見をこういふかたちで知ることができ、大変参考になっています。今年は、前年の評価の低かった事項について改善を試み、その成果が反映されている項目が多々あり、とてもうれしく思います。その反面、訪問者個人の事を問う項目のユーザー評価が前年より低くなっていたことにショックをうけております。個々の技術・人間性を高めることを目標に、御利用者様へのサービスの向上に努めていこうと考えます。
48	訪問看護ステーション ももやま	自事業所の自己評価に比べ、利用者様の評価が低かった項目は、「契約時に行っている、説明がわかりやすいかどうか」という項目でした。現在は、契約時のみに説明を行っています。今後は、重要な内容は、1枚にまとめて貼っていただける様にするか、お渡ししているファイルにとじ、いつでも読める様にしていきます。又定期的に説明する事も検討していきます。
49	訪問看護ステーション もらいぼし	自己評価より利用者様からの評価が良かったため、うれしく思っています。評価項目の中で、個人情報を話さない事について、説明をし同意書をいただいているにもかかわらず、あまり利用者様の理解が得られていないことがあったため、今後はもっと、わかりやすく時間をかけて説明していく必要があると思いました。
50	訪問看護ステーション リハビネス	患者様中心の看護である事はもちろんのこと、御家族や患者様の社会的背景をもっと考慮し、対応していきたいと思っております。そうすることで、より患者様や御家族の立場に立って、在宅に必要な視野の広い看護を提供させて頂けると思っております。また、それぞれの患者様の環境が違いため、御家族を含め個別性を重視した療養生活を支援していきたいと考えております。
51	ますこ訪問看護ステーション	8月より、スタッフの退職により3名で運営を行っています。時間や気持的に余裕のない時もあり、利用者の方々には時間調整などでご迷惑をおかけしています。今回も全体的には良い評価を頂き、大変嬉しく思い、またほっといたしました。看護サービス以外の情報提供でやや低い評価でした。今後も利用者様、ご家族の方に安心して在宅生活を送っていただけるよう、主治医やケアマネージャーとの連携を取りながら、努力して行きたいと思っています。
52	明聖也有訪問看護ステーション	今回のアンケート結果をもとにさらに利用者様や介護人様が満足いただけるサービスを提供していきたい。

< 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
53	名南訪問看護ステーションきずな	昨年と同じような結果となり、努力が足りないことを反省しています。苦情相談窓口や個人情報使用同意について、定期的に説明を行うようにしていきたいと思います。また、ご利用者様から頂いた苦情相談について、早期対応を心がけ満足いただけるサービスが提供できるよう努力します。看護以外の介護福祉サービス・予防対策について、情報提供が充分でないという評価も引き続きの課題となっています。看護師の知識・技術向上のための学習を常に行い、皆様に適切な情報提供ができるように努力していきたいと思います。
54	ゆうな訪問看護ステーション	この度は、ユーザー評価していただきありがとうございました。今回のユーザー評価において評価の低かった訪問看護サービス以外の情報提供について再確認しました。限られた時間内に、本人及び家族に対してより一層の観察、声かけを行い、良いケアが提供できるように、意識、知識を高めていきたいと思っています。

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)

- ・ 初めての看護で、どうしたらよいのかおろおろしている時によく相談にのっていただき、”いつでもお電話ください”と云って下さり、本当に助かりました。医師にはなかなかゆっくり相談も出来ない時、又細かい事など教えて下さる方が絶対必要と感じています。
- ・ 他人事の様に思っていた老々看護となり介護保険の有難さを感謝致しております。大勢の方々に助けられてアドバイスを受けて自宅で望み通り生活出来感謝の毎日で御座居ます。
- ・ 看護サービスを利用する事で、少しは時間が出来るのかと思っていたのですが、看護の方が、あれがいい、これがいいと、言われるままに用意をしたり、手伝ったりで、確かにありがたいし、感謝はしていますが、訪問の時間だけでも休養がとれるかと思ったのは甘かった様です。
- ・ 看護師さんだけの責任ではないが、かかりつけ医と看護師との関係がうまく築かれていないように思う。利用者本人の状態についての情報が、私(息子)を通じてしかながれないようで看護師とかかりつけ医との直接のやりとりがないように思う。但しこれは看護師側だけの問題ではないが、最優先されるべき者は利用者本人であるべきことを考えると改善の必要を感じる。
- ・ 介護サービス事業所からの派遣者が休む時代替者の派遣を素早くしてもらいたい。または余りひんぱんに休まないで欲しい。
- ・ 同居の家族が回答しています。本人の日常の精神状態からみて現在の看護師の方で安定し満足していると考えています。やはり、人間と人間とのつきあいですので、担当する方の人柄、人格が一番大切ではないでしょうか。
- ・ 家族に対する思いやりがあり感謝してます。
- ・ かかりつけの医師とか、ケアマネジャーとの連絡はとれていると思いますが、連絡をとっているという内容の話が、あまりないためよくわかりません。
- ・ 平素は大変お世話になり有難うございます。お陰様で重度(1種1級)の本人がなんとか在宅介護が可能となっています。希望 1訪問時に先ず本人の様子をよく看ることから始めてほしい。2入室、退室時の手洗いの励行(菌を持ち込まない持ち出さない) 今後ともよろしくお願い申し上げます。
- ・ 週1回のリハビリを受けていますがとっても良い方でマッサージをして一緒に歩く(15分位)練習をしてくれます。あとがとても調子が良いです。感謝しております。ありがとう御座います。

< 訪問看護 >

- ・ 大変お世話になっております。ありがとうございます。お若いお元気な方が来て下さりありがたく思っています。1週毎に1日の訪問ですが、一時間ではかなりあわただしい感じがします。体温、脈、血圧等計ったり排尿は何回かとかお水はどれだけのめたとか、今朝の食事は何を食べたか等々の質問があり、30分位近所を一廻りしてきて、その後、足をもんだり、さすったり…と、忙しい事です。雨が降れば座敷で体操です。いつも時間オーバーとなります。如何なものでしょうか。よろしくお願い致します。
- ・ 前後の様子から 看護師さんとケアマネジャーの連絡は十分と思われる上、来宅される看護師さんの品格が充分であり、頼もしい。薬包の分類などにつき、実状をみて、早速かかりつけ医師方へ電話連絡して下さったようで、他は、医院へ行ったときガラリと対応が変わっていた事に驚きと有難さを感じました。心より感謝します。お陰で退院後の回復が早くなったように感じます。来宅の回が楽しみです。(退院4W後利用者本人記)
- ・ 担当看護師交代について。担当看護師がある程度の期間がくると変わっていく事に少し疑問を感じます。特に症状の重い患者にとっては、環境の変化はとても負担になります。これは、その家族にとってもおなじです。新しい方とお互いを知り、信頼関係を築くまでには時間がかかります。この時間がとても負担になるのです。事業所の都合やその他いろいろな面からも、交替が必要なのは仕方ない事だとおもうのですが…。もちろんどの看護師も豊富な知識で一生けんめいやって下さいます。
- ・ 看護師さんの対応に信頼しておまかせできるのを感謝しつつ、私自身も勉強させてもらっています。退院して、その日から1週間位、変わるがわるヘルパーさん、看護師さんが2～3人位来られたのには、正直、人の対応でパニック状態になり、とても疲れました。病人の状態、家の場所等を知ってもらう為でしたが…今は、とてもいい方ばかりで、家での介護を助けて頂いています。
- ・ 看護師さんが大変良く勉強されている。病人の心の深い所まで気配りをしていただける。新しい看護師さんの教育にも力をそそがれ先が楽しみである。看護師さん同士の連絡が良くとれている。いつも感謝しています。これからもガンバって下さい。
- ・ 本人だけでなく介護看病する側の精神的肉体的なケアも大切だと思います。
- ・ 訪問看護者とケアマネジャーが別々なのは無駄な事のように感じている。訪問看護者が資格(ケアマネジャー)を有していれば、その人がケアプランを作成する事が、効率も良く現場を知っているので適切なプランが作成できる。経費の無駄でもあり、ひいては利用者への負担として帰ってくるから是非見直しをして欲しい。強く希望する。
- ・ 毎週とても親切にみて下さいますので、とても感謝しています。急な変更にも対応して下さい、助かります。排便のコントロールに苦労していたのですが、てき便をして下さったり家族では難しいことを嫌な顔せず、快く手伝っていただけるので、ありがたいです。

< 訪問看護 >

- ・ 差別的発言や態度をされたこと有。遺伝だと言われたこともあります。ショックショックでした。
- ・ 現在の対応に満足しているが、制度そのものを充実して頂きたいと行政に期待しています。
- ・ この制度に満足して居ります。
- ・ 家の場合ユーザーは夫で90代で妻である私も80代です。介護サービスのおかげで労力的にも精神的にも、私自身、随分助けられておりまして感謝して居ります。一つ苦言を申し上げればサービス事業者の方の説明は「立板に水」の様な方が多く、此方は初めて聞く言葉や数字がどんどん流れて来るという感じで、あまり聞き返すのも遠慮して後でゆっくり読み返せば分かるかなと云う気でうなずいてしまいます。お忙しいでしょうし、あちらにとっては毎度同じ説明で馬鹿らしい事とは思いますが、相手の理解程度を見たら説明をして下さる様お願い致します。実際に動いてくださる看護師さんは丁寧で優しく夫も私も安心してお世話になって居ります。今後共喜ばれる事業として発展されますようお願いして居ります。