

利用者等評価基準 (訪問看護)

1. 利用申込時の対応 (サービス開始後1年未満の利用者に確認)

利用者等評価基準	ご利用者様からのコメント	事業所からの回答
1 利用申込時において、サービス内容の説明はわかりやすく、利用決定の判断に役立つものでしたか	主人がいろいろ大変でした。良く面倒見てくれた方には感謝しております。私も背中に金具がいっぱい入っており、歩くのにも痛みがありますが、出来ることは頑張りますのでこれからもよろしくお願い致します。	ご主人は当社のヘルパーが対応させて頂きました。お亡くなりになった後に体調が思わしくなく、同じ会社と言う事で、当社を選んでいただき感謝いたします。お一人で不安も多いとは思いますが、出来るだけの支援をさせていただきます。こちらこそよろしくお願い致します。
2 契約は契約書を作成して行いましたか		
3 利用者・家族からの苦情を受け付ける窓口についての説明はありましたか		
4 ご本人の都合でサービスをキャンセルする際の規約について (キャンセル料の有無 申し出期間など) が適正に定められており、分かりやすく説明されましたか		

2. サービス提供体制

利用者等評価基準	ご利用者様からのコメント	事業所からの回答
1 訪問看護計画作成の際は、ご本人およびご家族の要望 (目標) や生活環境等の話を十分に聞いてもらえましたか	本人、家族と定期的に先の方針について話し合いを持った方が良かったと思います。ノートだけでは伝わらないこともある為。	ケアプランに則り、ご自宅でのカンファレンス (ご家族、ご本人と関わるスタッフで、方向性の統一を図るための会議) の開催が十分に行われていなかったようですね。大変申し訳ございません。今後は、ケアマネジャーの声掛けを待つばかりではなく、訪問看護としても必要性を受け止め、定期的開催を促すように配慮していくように致します。
2 ご本人及びご家族から定期的又は必要に応じて、相談をしたり、意見を言う機会がありますか	いつも問題などをどの方も対応してくれてアドバイスを頂いて助かっております。十分です。今後とも宜しくお願いします。	当社の看護師は原則担当制ではない為、引継ぎを行い統一したサービスを心掛けておりますが、何か不備などがございましたら、いつでもお申し付け下さい。
3 ご家族に対しても、的確な説明や適宜相談に応じるなどの配慮があると感じますか	母の様子を良く聞いて下さり、困っていることなどへのアドバイスを頂いて助かっています。	在宅生活継続へのお手伝いが出来ていますでしょうか。介護負担を軽減することが、継続の秘訣です。何かありましたらいつでもご質問ください。
4 感染症予防などの衛生面には配慮されていると感じますか	時間の変更に応じて頂いたり、ゴールデンウィークの際にも訪問日を設けて頂いたりなど配慮いただきありがとうございました。	今年のゴールデンウィークは、祝日をすべてお休みすると2週間お会いしていない方が沢山いらっしゃいました。介護度の高い方や医療行為があるかたなど、優先的に訪問させて頂きました。全ての方への対応ができません、申し訳ございませんでした。
5 必要時には時間外や休日にも訪問看護が可能な旨の説明はありましたか	何か相談すると、すぐに他の事業所紹介する用意があるとされてしまう。	大変申し訳ございません。当社の対応に不服の申し出がある都度、お返事を差し上げております。相談 (ご要望) 内容にもよりますが、数回続きますと利用者様には「サービス事業所選択の自由」がありますので、他事業所をご紹介しますとお話しているものです。何卒、ご理解下さい。

3. サービス提供内容

利用者等評価基準	ご利用者様からのコメント	事業所からの回答
1 訪問時には、ご本人の体調や気分などの状況を十分観察し、判断していると感じますか	5の件については、訪問看護の場合どうなっているのか分からない。この点について説明下さい。 (現在毎週火曜日にはA医院でリハビリを受けていますが)	当社の訪問看護ステーションには、理学療法士・作業療法士を配置いたしております。ご質問の利用者様は、医院がサービスをされている、通院リハビリか訪問リハビリなのだと思います。当社はあくまでも『訪問看護ステーションからのリハビリ派遣』のため、訪問リハビリとは異なります。制度上、解りずらいと思います。詳細の説明に伺いますので、ご連絡頂けましたら、ご説明に伺います。
2 ご本人・ご家族への助言・指導は適切ですか (生活習慣指導、服薬指導、医療処置、感染予防など)		
3 ご本人の症状の変化などを早期に発見し適切に対応していると感じますか		
4 主治医との連携が十分に図られていると感じますか		
5 (理学療法士・作業療法士のサービスを受けている方のみ回答)		
① サービス利用により、症状の改善もしくは機能の維持はできていますか	母への言葉がけも行っていただき感謝しています。専門的なことを母の様子に合わせて、知識のない私にも分かりやすく説明して頂いています。自宅でリハビリをして頂けることもありがたさを常に感じています。ありがとうございます。	ありがたいお言葉を頂き、恐縮です。お母様の状態が少しでも改善されるよう、私共もお手伝いをさせて頂ければと思っております。今後ともよろしくお願い致します。
② リハビリ内容に対して、説明は受けていますか		
③ 状態に応じて、リハビリ内容の変更を行っていますか		

4. 利用者への接し方

利用者等評価基準	ご利用者様からのコメント	事業所からの回答
1 プライバシー（個人情報や秘密保持など）が守られていると感じますか	1のプライバシーについて（ ）の中の意味がはっきりしません。どう言う事を言ってるのか、はっきりしません。具体的に説明して下さい。	個人情報・秘密保持についてですね。確かに、私たちの業務としての「他職種連携」については、ご本人の前で行わない場合も多いです。個人を特定する全ての項目が個人情報と言われています。「秘密」と言う項目は、ちょっとおかしな言い回しですが、その方の情報をこのサービスに関わりのない方「第三者」へは、何もお話ししないというものです。当社の契約時に取り交わしを頂いている文書は『個人情報同意書』となっており、毎回の同意を得なくとも、関係機関（サービスを利用するためにチームを組んでいる方たち）へは、毎回の了承なく、お話をして良いですとの承諾を交わしております。
2 職員の言葉遣いは適切ですか		納得頂けない場合、再度、ご説明に伺いますので、ご連絡ください。
3 気兼ねなく職員に話しかけることができ、また職員はご本人の話（日常会話		訪問看護の目的のひとつとして、心身の状態安定があります。体だけでなく、心の安心もされていると伺い、本当にうれしく思います。ありがとうございます。
4.苦情や不満など）は十分聞いてくれますか	いつも話を聞いて頂きありがとうございます。気持ちがとても楽になります。	当社の契約に載っていますが、お支払いは「3か月」以内で構いません。自動引き落としなど導入しておらず、大変ご迷惑をお掛けしますが、何卒よろしく願い致します。
	出かけて忙しいので集金は次回までに用意させていただきます。	

5. 総合的な満足度

利用者等評価基準	ご利用者様からのコメント	事業所からの回答
1 当事業所を利用して、ご本人の生活や身体状況などは改善されましたか	最期は静かに送りたいと思っています。ご迷惑をお掛けすることも多いですが、適切に対応してくれています。引き続き宜しくお願いします。	ご自宅での看取りに関しては、ご本人、ご家族の思いを第一に考えて行きたいと思っております。辛い事や苦しいことなど、何でもご相談ください。在宅チーム（医師や多職種）で、都度、最善の方法を考えて行きますので、今後ともよろしくお願い致します。
2 当事業所を引き続き利用したいですか		
3 当事業所を知人にも勧めたいですか	3の設問は「満足しているので」知人にも勧めたい、ということなのか質問が具体的にでない。前にも意見を述べた時「このアンケートは”上の方”から決められてきたもの」との返事だったが「上の方」へ意見を出して分かりやすいものに変えるか、不十分な点を直した優としてのアンケートを求めるべきではないでしょうか。実態不明な物は改めるべきと思います。	3の設問の意味合いはその通りです。ご自身が利用されていて、同じように日常生活に不自由を感じられている方がおられる場合「このようなサービスがありますよ。使ってみては如何ですか」と話してみたいと思っております、という問いかけです。
4 当事業所職員の看護やリハビリに関する知識や専門性に満足していますか		アンケートの目的のひとつとして、統計を取るという項目があります。確かに、各事業所が決めた内容で実施しても、全く構わないと思います。（その他に、結局、この文章で再度アンケートの実施とはなりますが）現在は行政の取り決め文章を用いて実施し、集計後に事業所としての改善点などを記載し、提出するという「事業継続としての取り決め」の中で実施しております。
5 全体的に見て、当事業所に満足していますか		何卒、ご了承ください。
	いつも、こちらの要望を聞いて下さいありがたく思っています。これからも宜しくお願いします。	ありがとうございます。嬉しいお言葉を頂き恐縮です。
	安心、信頼して任せることができ、精神的に助けられます。お世話になりありがとうございます。今後とも宜しくお願いします。	安心して頂いているとのお言葉にとてもやりがいを感じております。こちらこそ、よろしくお願い致します。
	私がいらない時に、便が出たり痰が詰まったら、対処して欲しいのでできるだけお願い致します。	緊急コールで対応させて頂いておりますが、排便に関しましては、他の利用者様のサービス時間帯や緊急対応（身体的な急変）時間帯には、申し訳ありませんが優先的に他者のサービスを実施させて頂くことがあります。必ず伺いますので、多少のお時間を頂きたく存じます。
		緊急時対応として、痰が詰まっていて呼吸困難が生じている場合は状況判断にて救急車の対応を行う事もあります。病院内とは異なりますので、スタッフの時間が空いている場合でも交通時間が掛かりますので、何卒ご了承ください。
	往診医と会えないので、何か月に一度で良いので、会って話がしたいと願っています。	往診医とのご相談になる内容だと思います。往診日の設定までは、訪問看護はできません。医院の医師も住所により（範囲を決めて）曜日を設定していると思いますが、ご相談してみてください。どうしても、ご家族不在時の往診となるようでしたら、受診に切り替えるか、別日に医院へ予約を行って、直接医師と話をする時間を作るようにしては如何でしょうか。的確な返事ができず、申し訳ございません。