

平成 29 年度

静岡県訪問看護利用者満足度調査

〈報告書〉

平成 30 年 3 月

一般社団法人静岡県訪問看護ステーション協議会

目 次

I 調査概要	1
1. 調査目的	
2. 調査方法と調査対象	
3. 回収結果	
4. その他	
II 調査結果	
1. 回答者について	2
2. 訪問看護サービスについて	2
1) 全体として	2
2) 項目別	3
3) 看護師からの暴言暴力について	5
3. 自由記述（抜粋）	6
付 調査票	11

I 調査概要

I 調査概要

1. 調査目的

静岡県内の訪問看護をご利用の皆様、訪問看護への評価・満足度を把握し、今後の訪問看護の質の向上に役立てることを目的に実施する。

2. 調査方法と調査対象

- 1) 調査方法：訪問看護ステーションから利用者へ手渡し配布
無記名で静岡県訪問看護ステーション協議会へ郵送回収
- 2) 調査期間：平成29年7月1日～平成29年7月31日
- 3) 対象者：調査期間内の静岡県内の訪問看護の全利用者

3. 回収結果

- 1) 発送票数：191ST 14,913票
- 2) 配布票数：184ST 11,962票
- 3) 回収数：179ST 8,353票
- 4) 有効回収数：8,325票
- 5) 有効回収率：69.6%

4. その他

発送票数と配布票数のステーションの差は、発送後に休止したステーションが2か所、配布しなかったステーションが5か所あったことによる。

配布しなかったステーションの1か所は、ステーション独自の満足度調査を実施後で利用者負担を考慮したためであった。

配布票数と回収数のステーションの差は、配布したが回収がなかったことによる。

II 調查結果

Ⅱ 調査結果

1. 回答者について

回答者は、「本人」が 27.3%、「家族」が 47.2%。「無回答」が 25.5%であった。

2. 訪問看護サービスについて

1) 全体として

訪問看護サービスについての評価を、「満足」「ほぼ満足」「やや不満」「不満」の4つの選択肢から選択とした。

集計は、「満足」4点、「ほぼ満足」3点、「やや不満」2点、「不満」1点と置き換えた。

概ね「満足」「ほぼ満足」の評価であった。

各質問の平均点は、最も低いのは「24時間・365日の対応」「職員間の情報交換」で、平均3.62であった。

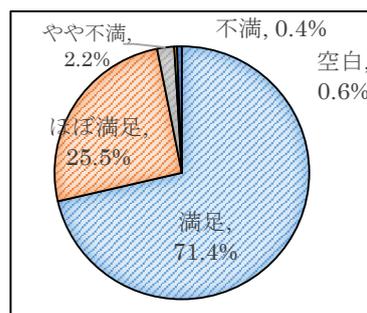
最も高いのは「利用者や家族に対する言葉遣い・態度は良い」で、平均3.82であった。

質 問		平均点	標準偏差
Q2-1	予定時間、訪問時間	3.73	0.52789
Q2-2	24時間365日の対応	3.62	0.57025
Q2-3	言葉遣い・態度	3.82	0.41397
Q2-4	サービスの事前説明	3.66	0.53517
Q2-5	分るように教える	3.73	0.48533
Q2-6	思いや不安をよく聞く	3.73	0.49151
Q2-7	身体の状態や病状説明	3.66	0.54398
Q2-8	処置や手当を手際よく、丁寧	3.72	0.49765
Q2-9	職員間の情報交換	3.62	0.57126
Q2-10	他職種との連携	3.70	0.53984
Q2-11	利用で不安軽減	3.68	0.52168

2) 項目別

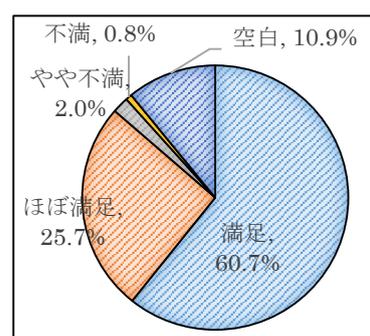
(1) 予定時間、訪問時間について

「満足」71.4%、「ほぼ満足」25.5%で、96.9%は「ほぼ満足」以上であった。
「やや不満」2.2%、「不満」0.4%で、2.5%の利用者は「不満」を感じている。



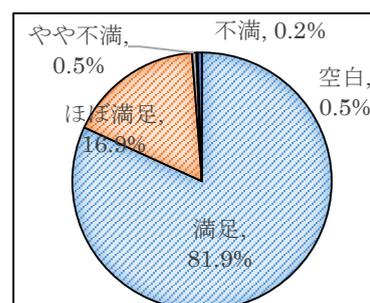
(2) 24時間365日の対応について

「満足」60.7%、「ほぼ満足」25.7%で、86.4%は「ほぼ満足」以上であった。
「やや不満」2.0%、「不満」0.8%で、2.8%の利用者は「不満」を感じている。



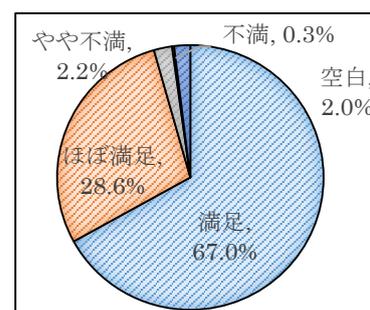
(3) 利用者や家族に対する言葉遣い・態度について

「満足」81.9%、「ほぼ満足」16.9%で、98.8%は「ほぼ満足」以上であった。
「やや不満」0.5%、「不満」0.2%で、0.7%の利用者は「不満」を感じている。



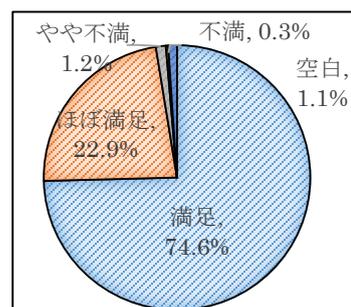
(4) サービスについての事前説明について

「満足」67.0%、「ほぼ満足」28.6%で、95.6%は「ほぼ満足」以上であった。
「やや不満」2.2%、「不満」0.3%で、2.5%の利用者は「不満」を感じている。



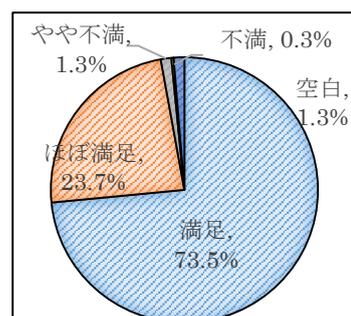
(5) 分からないことについて、分りやすく教えているか

「満足」74.6%、「ほぼ満足」22.9%で、
97.5%は「ほぼ満足」以上であった。
「やや不満」1.2%、「不満」0.3%で、
1.5%の利用者は「不満」を感じている。



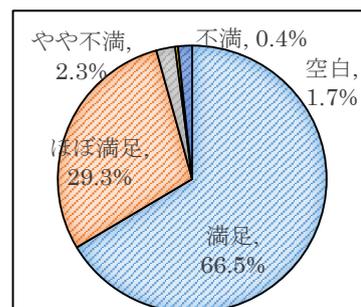
(6) 本人や家族の思いや不安など、よく聞いているか

「満足」73.5%、「ほぼ満足」23.7%で、
97.2%は「ほぼ満足」以上であった。
「やや不満」1.3%、「不満」0.3%で、
1.6%の利用者は「不満」を感じている。



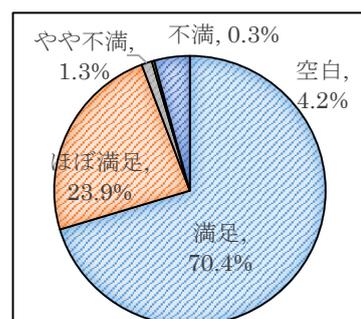
(7) からだの状態や病状などを十分に説明しているか

「満足」66.5%、「ほぼ満足」29.3%で、
95.8%は「ほぼ満足」以上であった。
「やや不満」2.3%、「不満」0.4%で、
2.7%の利用者は「不満」を感じている。



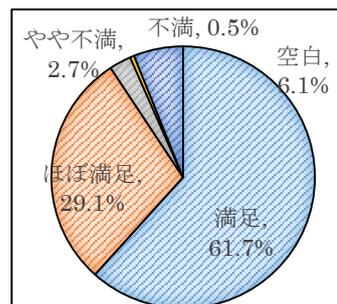
(8) 処置や手当を手際よく、丁寧に行っているか

「満足」70.4%、「ほぼ満足」23.9%で、
94.2%は「ほぼ満足」以上であった。
「やや不満」1.3%、「不満」0.3%で、
1.6%の利用者は「不満」を感じている。



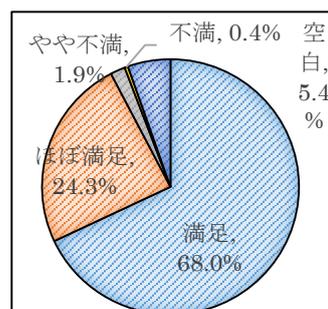
(9) 職員間の情報交換について

「満足」61.7%、「ほぼ満足」29.1%で、90.8%は「ほぼ満足」以上であった。
「やや不満」2.7%、「不満」0.5%で、3.2%の利用者は「不満」を感じている。



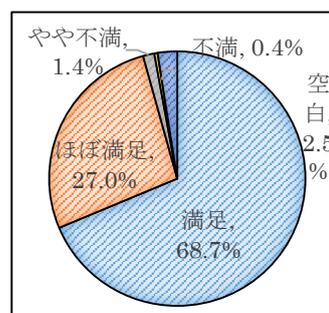
(10) 医師やケアマネジャーなど他職種との連携について

「満足」68.0%、「ほぼ満足」24.3%で、92.3%は「ほぼ満足」以上であった。
「やや不満」1.9%、「不満」0.4%で、2.3%の利用者は「不満」を感じている。



(11) 訪問看護の利用で、不安や困ったことが軽減したか

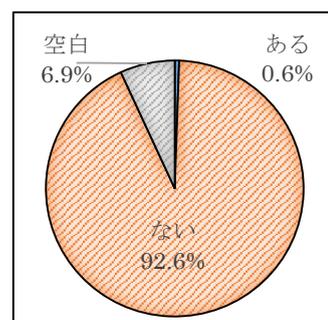
「満足」68.7%、「ほぼ満足」27.0%で、95.7%は「ほぼ満足」以上であった。
「やや不満」1.4%、「不満」0.4%で、1.8%の利用者は「不満」を感じている。



3) 看護師からの暴言・暴力について

訪問看護師からの暴言暴力については、「ある」が0.6%、「ない」が92.6%であった。

数としては少ないが、暴力・暴言はあった。
また、看護師は暴言・暴力とは思っていないが、利用者や家族は暴言・暴力と感じている。



3. 自由記述（抜粋）

回収した 8,325 票のうち、3,359 票（40.4%）に自由記述があった。
そのうちの 2,813 票（83.8%）は、訪問看護を利用して良かったという内容であったが、苦情や要望もあった。苦情の主なものは、看護師が交替で訪問すること、訪問する看護師によるスキルの差、マナーについて、土・日・休日の営業について等であった。
以下はその抜粋である。

1) 利用して良かった

- ・家で生活できるのも、訪看がいてくれるからで、幸せなこと。見る側の不安がないので本当にありがたい。
- ・24 時間対応で電話相談ができる安心感はとても心強く、有難い。何もわからず手探りの当初から 2 年を経た現在まで、何かとアドバイスをして頂き、心丈夫であり、感謝している。
- ・病院にいる時より母も安心しているようで、私も心強く、こんなにいろいろとしていただけののなら、もっと早く在宅を決めればよかったと思う。介護を始めて 1 ヶ月半たち、周りから大変だと言われ続けてきたが、私はノンストレスで、介護している。
- ・在宅看護をしていて時に不安や心配事はあるが、訪問看護により、適切な指導を受け、主治医ともよく連絡がとれ、感謝している。
- ・21 年間介護をしている。ここまで来ることは本当に大変なことだったが、優しく明るいパワーの訪問看護に支えられ、自分の重い気持ちも少しずつなくなった。訪問看護や、この制度に本当に感謝している。
- ・在宅で介護しているので、訪問看護の制度はとてもありがたい。安心して任せられるので、助かっている。
- ・介護制度がなければ私の方が疲れ果ててしまう。感謝している。
- ・訪問看護師たちがいるからこそ、自宅で介護生活を送ることができている。本当に本当にありがとう。
- ・わからないこと、不安いっぱいあったが、訪問看護の人たち、みんな親切でなんの不安もない。
- ・病院退院直後からの手厚い看護、丁寧な説明と指導で母も娘も初めての在宅生活を安心して過ごしている。感謝で一杯。
- ・救急に受診することがなくなった。

2) 訪問予定時間について

- ・訪問時間の変更がよくあるので、なるべく予定どおりの時間にしてほしい。
- ・訪問時間が当日間際になって急に変更になることがしばしばある。
- ・予定時間は守ってほしい。万が一遅れる場合は、事前に連絡がほしい。
- ・時間に遅れることはないが、連絡もなく20分も早く来る時があった。
- ・交通事情によって多少遅れることがあるが、満足している。

3) 訪問サービスの時間について

- ・予定時間を守らないで、10～15分早く帰ってしまう時がある。
- ・時間より早く帰ることが多い。時間内は、話し相手でもいてほしい。
- ・書類等は時間外でやってほしい。時間内は利用者のために使ってほしい。
- ・時間が余ったら体を拭いてほしい。
- ・機械的にただ決められたことをしていくのは少しどうかと思う。90分と決められた時間があるので、全身を診たり、色々な情報を伝えてほしい。

4) 営業時間・休日について

- ・土日祝祭日も、基本サービスを提供して頂けると有り難い。
- ・土日休みの時に連絡がとれると心が落ち着く。
- ・24時間といっても、世間が長期休みの時は連絡がつきにくいし、電話も夜間等はしにくい。
- ・休日・夜間・災害の場合、緊急の場合の対応がどのようになるか心配。

5) 看護師が交替で訪問すること、退職について

- ・職員の入れ替わりがあり、グループ内の話し合いができていなくて困った。話し合いを密にしてほしい。
- ・3名が交替で訪問。3名の作業が標準化されていない。
- ・看護師が利用者の状態を十分理解しておらず、毎回説明するのが大変。世話を受けるのが恐ろしい看護師もいる。一定水準の知識と技術を身につけてほしい。
- ・辞める時に「本日で辞めます」と挨拶をした人は一人もいない。何故最後の挨拶がないのか。この業界はしてはいけない決まりになっているのか。

6) 訪問看護師によるスキルについて

- ・複数の看護師が来るが、個人のレベルの差、熱心さに温度差を感じる。前回の状況等を読まないで来る方もいて、情報の共有化はしっかりやってほしい。同じことを何度も話さないといけない。普通にマニュアル通りもやる人もいるし、積極的にやる人もいる。どこまで求めて良いのかラインがよくわからない。
- ・人によってやり方がちがうのか、利用者の満足度が変わる。
- ・丁寧にやる人、雑な人、性格的なものか。オムツ交換で尿漏れがないようにしてほしい。
- ・リハビリ、マッサージ技術は日々変化しているのに、昔ながらのタッピングでやっている看護師がいる。新しい技術の見学をしたり、もっと勉強してほしい。
- ・サービス内容にバラツキがある。事後の説明をしっかりしてほしい。
- ・もっとしっかり知識・技術を身につけ利用者と家族が安心できる対応をしてほしい。家族は「お世話になっているから」「これからも看てもらわなくてはいけないから」と何があっても言えない、我慢するしかないということを分かってほしい。
- ・訪問看護ならではの特徴をもっと全面に出して、技術力の向上を願う。

7) 訪問記録・連絡ノートについて

- ・記録に書いてある言葉や記号がわからないことがある。
- ・記載の文字が小さかったり、癖字だったり、判読しづらい方が多い。
- ・もう少しわかりやすくノートに書いてくれると、今の状態が良く分かる。
- ・記入の際、担当者の氏名を明記してほしい。

8) マナー

- ・ほとんどの人は明るく挨拶し、親切に対応するが、毎回テンションが低く、挨拶も小声で、しているのかしていないのかわからない人がいる。
- ・明らかに風邪気味なのに、マスクの着用がなく、うつってしまった。
- ・鍵が開いていると勝手に入って来てビックリした。出迎えるまで待ってほしい。
- ・断ってから家の物を使用してほしい。使用したら元に戻してほしい。
- ・家に入った時は手洗いを心掛けてほしい。

9) 医師やケアマネジャーとの連携について

- ・在宅主治医だけでなく、病院の医師と連絡をとってくれると嬉しい。
- ・訪看には言えても医師には言えないことがあるので、担当医師との連絡を密にして、介護している家族の不安の架け橋になってもらいたい。
- ・医師との疎通がうまく取れていないのではと感じる。
- ・ケアマネとの情報共有がやや甘め。

10) 制度に関連したことについて

- ・一人暮らし。具合が悪い時に1人で受診しなければならないのが不安。受診介助してもらえないものかと思う。
- ・月1回の医師の往診があるが、元気なので調子が悪い時だけ診察して頂いた方が、介護保険料に節約になるのではないかと。
- ・ショートステイ利用時、一度自宅に連れてこないに対応して頂けないのだけ、何とかなると嬉しい。
- ・介護保険と医療保険の違いがわからない。介護と同じ内容だと思うが、1ヶ月の金額が高いと思う。
- ・PTや看護師の車代が、回数が重なると負担を感じる。
- ・交通費も医療費の中に含まれれば、重度医療費として助成が受けられて良い。
- ・今後介護保険の負担金の割合が更に増すことが心配。
- ・休日の自己負担が高くて使えない。自己負担の交通費がとられるのも残念。もっと負担が少なく利用できるようになってほしい。

11) 看護師不足について

- ・人手不足を解消すれば、もっと良いケアに向かっていくと思う。
- ・訪問看護師が多忙であり、利用者として気の毒である。都合があっても予定日の変更もできないことがある。収入を増やしてあげてほしい。退職する人が多いのではないかと。
- ・看護師の人数が少ないため、増やして下さい。頼みたいことがあっても不足のため頼みにくい。

12) 要望

- ・サービス内容についてパンフレット等を頂きたい。
- ・看取りのパンフレットがあつて、説明があるといい。

- ・浴室、湯温等、室温や湿度の基準値等を示した印刷物などがあれば、介護者が替わってもそれに従うようにできると思う。
- ・訪問看護師の仕事ぶりを、もっと具体的にパンフレットなどで教えてほしい。これから利用するかしないかを不安で悩んで人にとって、大変勇気づけてくれ、安心感を与えることに間違いない。
- ・手話ができる訪問看護師が増えてほしい。
- ・介護の簡単な方法、対処法などアドバイスをしてほしい。
- ・実習生の同行は遠慮してほしい。

1 3) その他

- ・失語症患者のために、常に言語聴覚士を配置して頂けると喜ばれると思う。
- ・歯科、耳鼻科など内科以外の症状についても対応できると有り難い。
- ・利用しているステーションが閉鎖になる。会社の都合ということだが、商店のような対応ではいけないのではないかと困る利用者も多いと思う。簡単に閉鎖の決定で良いのか疑問に思う。
- ・経営者が施設などを手広く短期に展開し過ぎて、スタッフの人手不足が蔓延化している。人員配置など会社の都合による一方的な担当替えが頻繁過ぎる。もっと利用者サイドに配慮した経営をしてほしい。
- ・小山町在住。在宅介護に移行する際に病院との連携がなかなか取れずに苦労した。その点が少しでも早く充実することを願う。

1 4) 暴言暴力について

- ・横暴横柄である。
- ・暴言暴力は受けないが、態度・目・顔に表された。
- ・看護師は気づいていないが、言われた家族はガッカリし傷つく。
- ・言葉遣いが時々キツイ。
- ・家族に対して暴言を吐かれた。
- ・調子に乗って出しゃばったり、立ち入ってくるタイプの人が出た。利用者を軽視しているような態度や、家族を侮辱するような発言があった。
- ・体調がすぐれない時に、看護師の柔軟剤の匂いがきついので指摘したら、逆ギレされ、嫌がらせを受けた。
- ・いつも威張っていて感じ悪い。
- ・目が見えないため、無言だったり、沈黙が不安になる。説得されたときの口調が怖かった。

付 調査票

訪問看護満足度調査

一般社団法人静岡県訪問看護ステーション協議会

Q1 回答される方についてうかがいます。あてはまる箇所を○で囲んで下さい。

1. 利用者ご本人
2. ご家族

Q2 訪問看護師等から受けているサービスについて、あてはまる箇所を○で囲んで下さい。

1	予定した時間に遅れない等、訪問時間は守られている	満足	ほぼ満足	やや不満	不満
2	24時間365日いつでも連絡がつき、相談にのり対応してくれる	満足	ほぼ満足	やや不満	不満
3	利用者や家族に対する言葉遣いや態度は良い	満足	ほぼ満足	やや不満	不満
4	サービスについての事前説明が十分である	満足	ほぼ満足	やや不満	不満
5	分からないことについては、分りやすく教えてくれる	満足	ほぼ満足	やや不満	不満
6	本人や家族の思いや不安など、よく聞いてくれる	満足	ほぼ満足	やや不満	不満
7	からだの状態や病状などを十分に説明してくれる	満足	ほぼ満足	やや不満	不満
8	処置や手当を手際よく、丁寧に行ってくれる	満足	ほぼ満足	やや不満	不満
9	伝えたことが他の職員に伝わっている	満足	ほぼ満足	やや不満	不満
10	必要時に、医師やケアマネジャーなど他職種と連絡をとってくれる	満足	ほぼ満足	やや不満	不満
11	訪問看護を利用したことで、不安や困ったことが軽減した	満足	ほぼ満足	やや不満	不満

Q3 訪問看護師から暴言や暴力をうけたと感じられたことがありますか。(ある・ない)

Q4 その他、ご意見・ご要望がありましたらご記入下さい。

ご協力ありがとうございました。