

令和元年度

静岡県訪問看護利用者満足度調査

〈報告書〉

令和2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
II	回収状況	1
III	調査結果概要	2
IV	調査結果	4
1	項目別	4
2	看護師からの暴言暴力	9
3	自由記述（抜粋）	10

付 調査票

I 調査概要

II 回収状況

〈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の、訪問看護への評価・満足度を把握し、今後の訪問看護の接遇や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：令和元年7月1日～令和元年7月31日
提出期限：令和元年9月15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

〈回収状況〉

平成30年度静岡県訪問看護ステーション実態調査の利用者数を参考に、平成29年度より3,494票多く発送したが、実際の配布枚数は少なかった。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3か所あった。

回収数は8,915票で、回収率は、平成29年度の69.6%を4.7ポイント減少の64.9%であった。

年度	発送数	配布数	回収数	有効回収数	有効回収率
令和元年	18,407	13,741	8,937	8,915	64.9%
平成29年	14,913	11,962	8,353	8,325	69.6%

Ⅲ 調査結果概要

〈調査結果概要〉

1. 回答者について

回答者は、「本人」が 36.7%、「家族」が 54.5%、代筆が 2.8%、無回答は 6.0%であった。代筆の内、34.5%は家族を含む親族であった。

(人)

年度	本人	家族	代筆	無回答
令和元年	3,269 (36.7%)	4,863 (54.5%)	249 (2.8%)	534(6.0%)
平成 29 年	2,273 (27.3%)	3,929 (47.2%)		2,123(25.5%)

2. 訪問看護サービスについて

概ね「満足」「ほぼ満足」の評価結果である。満足度が最も高いのは、平成 29 年度の調査同様「利用者や家族に対する言葉遣い・態度は良い」で、平均値は 3.82 であった。満足度が最も低いのは、今回新たに項目として加えた「看護師等が代わっても同じケアが受けられる」で、平均値は 3.62 であった。

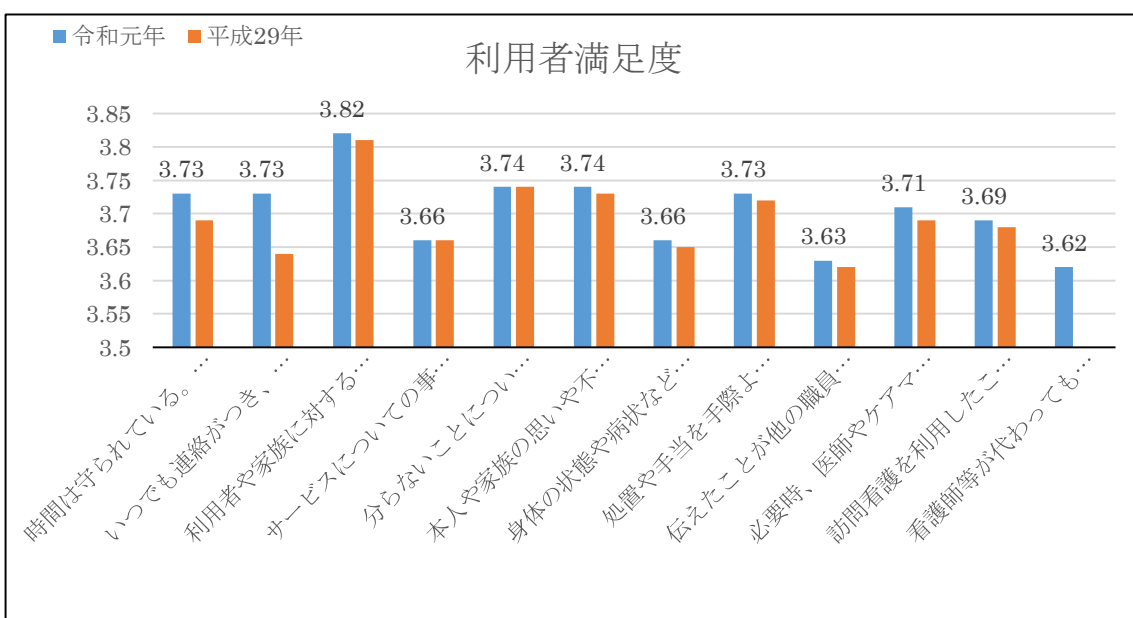
前回調査では「24 時間 365 日いつでも連絡がつき、相談にのり対応してくれる」と設問したが、24 時間の契約を締結していない利用者もあり、無回答が 1 割以上あったため、今回調査では、24 時間 365 日の部分を削除し「いつでも連絡がつき、相談にのり対応してくれる」とした。満足度は前回調査より平均値が 0.09 上がっている。

「訪問時間は守られている。遅れる場合は連絡が入る」は前回調査より平均値が 0.04、「他職種との連携」は 0.02、「利用者に対する言葉遣いや態度」「思いや不安をよく聞く」「身体の状態や病状などを十分説明」「処置や手当を手際よく丁寧に行ってくれる」「職員間の情報交換」「利用で不安軽減」は 0.01 の改善があった。

「サービスの事前説明が充分である」「分るように教える」は、前回の平均値と同じであった。

1) 看護サービスの評価結果

質問		令和元年度		平成 29 年度	
		平均値	標準偏差	平均値	標準偏差
1	時間は守られている。遅れる場合は連絡が入る	3.73	0.5177	3.69	0.5279
2	いつでも連絡がつき、相談にのり対応してくれる	3.73	0.5004	3.64	0.5703
3	利用者や家族に対する言葉遣いや態度は良い	3.82	0.4153	3.81	0.4140
4	サービスについての事前説明が十分である	3.66	0.5335	3.66	0.5352
5	知らないことについて、分りやすく教えてくれる	3.74	0.4824	3.74	0.4853
6	本人や家族の思いや不安などをよく聞いてくれる	3.74	0.4906	3.73	0.4915
7	身体の状態や病状などを十分に説明してくれる	3.66	0.543	3.65	0.5440
8	処置や手当を手際よく、丁寧に行ってくれる	3.73	0.4857	3.72	0.4977
9	伝えたことが他の職員に伝わっている	3.63	0.5655	3.62	0.5713
10	必要時、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	3.71	0.5158	3.69	0.5298
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	3.69	0.5205	3.68	0.5217
12	看護師等が代わっても同じケアが受けられる	3.62	0.5931		



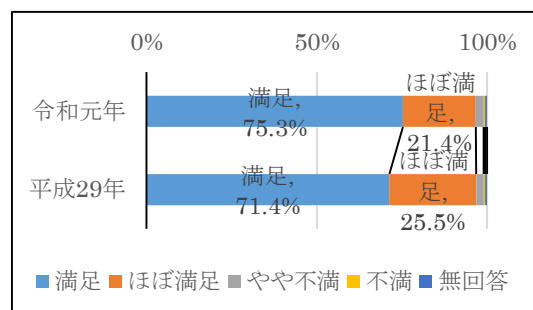
IV 調查結果

<調査結果>

1. 設問項目ごとの満足度

1) 訪問時間は守られている。遅れる場合は連絡が入る

「満足」75.3%、「ほぼ満足」21.4%で、96.7%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。

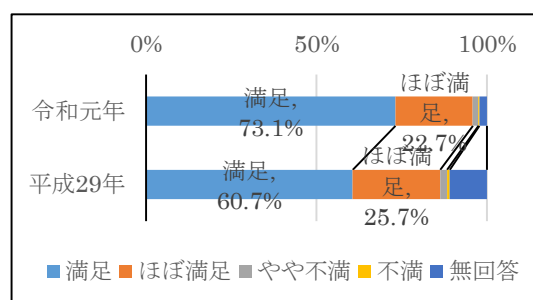


平成29年調査より、「ほぼ満足」以上は、0.2ポイント減少し、「不満」は0.1ポイント増加している。

	令和元年	平成29年
満足	75.3%	71.4%
ほぼ満足	21.4%	25.5%
やや不満	2.3%	2.2%
不満	0.4%	0.4%
無回答	0.6%	0.6%

2) いつでも連絡がつき、相談にのり対応してくれる

「満足」73.1%、「ほぼ満足」22.7%で、95.8%は「ほぼ満足」以上であった。
「やや不満」1.6%、「不満」0.3%で、1.9%の利用者は「不満」を感じている。

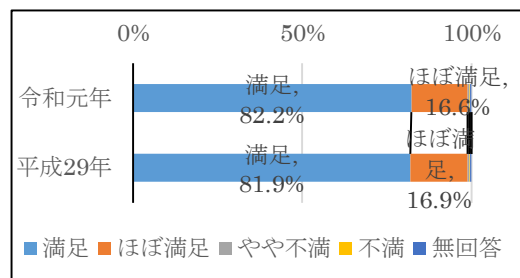


平成29年調査より、「ほぼ満足」以上は、9.4ポイント増加し、「不満」は0.9ポイント減少している。

	令和元年	平成29年
満足	73.1%	60.7%
ほぼ満足	22.7%	25.7%
やや不満	1.6%	2.0%
不満	0.3%	0.8%
無回答	2.2%	10.9%

3) 利用者や家族に対する言葉遣いや態度は良い

「満足」82.2%、「ほぼ満足」16.6%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。

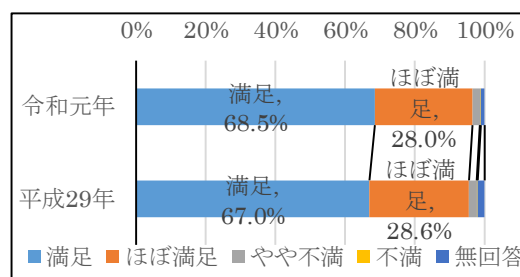


平成29年調査より、「ほぼ満足」以上と「不満」共に、増減はなかった。

	令和元年	平成29年
満足	82.2%	81.9%
ほぼ満足	16.6%	16.9%
やや不満	0.5%	0.5%
不満	0.2%	0.2%
無回答	0.5%	0.5%

4) サービスについての事前説明が十分である

「満足」68.5%、「ほぼ満足」28.0%で、96.5%は「ほぼ満足」以上であった。「やや不満」2.1%、「不満」0.3%で、2.4%の利用者は「不満」を感じている。

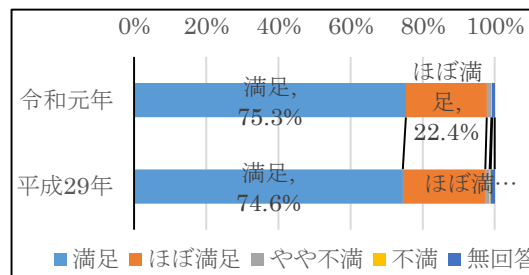


平成29年調査より、「ほぼ満足」以上は、0.9ポイント増加し、「不満」は0.1ポイント減少している。

	令和元年	平成29年
満足	68.5%	67.0%
ほぼ満足	28.0%	28.6%
やや不満	2.1%	2.2%
不満	0.3%	0.3%
無回答	1.1%	2.0%

5) 分らないことについて、分りやすく教えてくれる

「満足」75.3%、「ほぼ満足」22.4%で、97.7%は「ほぼ満足」以上であった。
 「やや不満」1.3%、「不満」0.2%で、1.5%の利用者は「不満」を感じている。

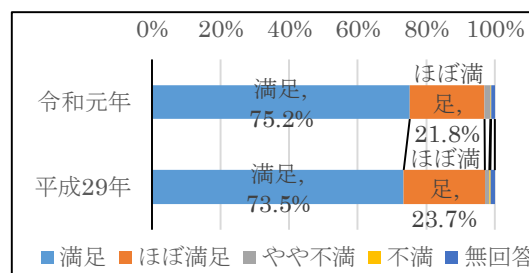


平成29年調査より、「ほぼ満足」以上は、0.2ポイント増加し、「不満」の増減はなかった。

	令和元年	平成29年
満足	75.3%	74.6%
ほぼ満足	22.4%	22.9%
やや不満	1.3%	1.2%
不満	0.2%	0.3%
無回答	0.7%	1.1%

6) 本人や家族の思いや不安などをよく聞いてくれる

「満足」75.2%、「ほぼ満足」21.8%で、97.0%は「ほぼ満足」以上であった。
 「やや不満」1.7%、「不満」0.2%で、1.9%の利用者は「不満」を感じている。

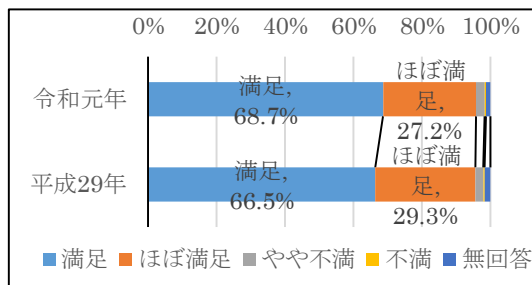


平成29年調査より、「ほぼ満足」以上は、0.2ポイント減少し、「不満」は0.3ポイント増加している。

	令和元年	平成29年
満足	75.2%	73.5%
ほぼ満足	21.8%	23.7%
やや不満	1.7%	1.3%
不満	0.2%	0.3%
無回答	1.1%	1.3%

7) 身体の状態や病状などを十分に説明してくれる

「満足」68.7%、「ほぼ満足」27.2%で、95.9%は「ほぼ満足」以上であった。
 「やや不満」2.5%、「不満」0.4%で、2.9%の利用者は「不満」を感じている。

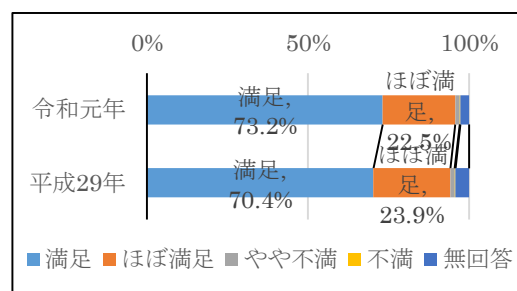


平成29年調査より、「ほぼ満足」以上は、0.1ポイント増加し、「不満」は0.2ポイント増加している。

	令和元年	平成29年
満足	68.7%	66.5%
ほぼ満足	27.2%	29.3%
やや不満	2.5%	2.3%
不満	0.4%	0.4%
無回答	1.3%	1.7%

8) 処置や手当を手際よく、丁寧に行ってくれる

「満足」73.2%、「ほぼ満足」22.5%で、95.7%は「ほぼ満足」以上であった。
 「やや不満」1.4%、「不満」0.2%で、1.6%の利用者は「不満」を感じている。



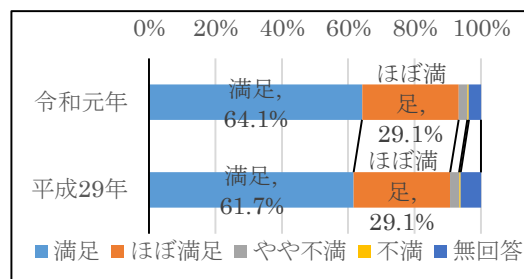
平成29年調査より、「ほぼ満足」以上は、1.4ポイント増加し、「不満」は増減はなかった。

	令和元年	平成29年
満足	73.2%	70.4%
ほぼ満足	22.5%	23.9%
やや不満	1.4%	1.3%
不満	0.2%	0.3%
無回答	2.7%	4.2%

9) 伝えたことが他の職員に伝わっている

「満足」64.1%、「ほぼ満足」29.1%で、93.2%は「ほぼ満足」以上であった。
「やや不満」2.6%、「不満」0.5%で、3.1%の利用者は「不満」を感じている。

平成29年調査より、「ほぼ満足」以上は、2.4ポイント増加し、「不満」は0.1ポイント減少している。

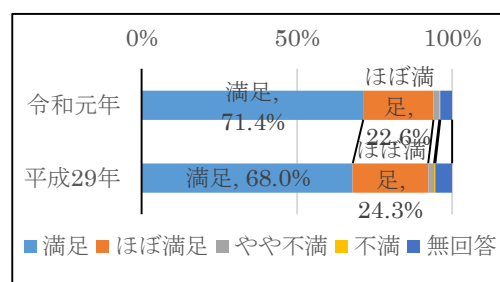


	令和元年	平成29年
満足	64.1%	61.7%
ほぼ満足	29.1%	29.1%
やや不満	2.6%	2.7%
不満	0.5%	0.5%
無回答	3.6%	6.1%

10) 必要時、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」71.4%、「ほぼ満足」22.6%で、94.0%は「ほぼ満足」以上であった。
「やや不満」1.9%、「不満」0.3%で、2.2%の利用者は「不満」を感じている。

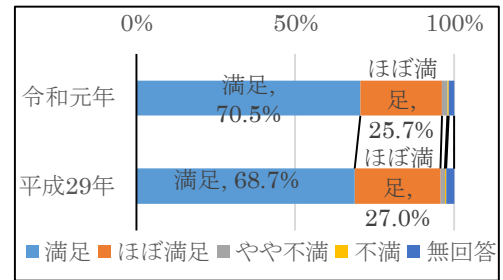
平成29年調査より、「ほぼ満足」以上は、1.7ポイント増加し、「不満」は0.1ポイント減少している。



	令和元年	平成29年
満足	71.4%	68.0%
ほぼ満足	22.6%	24.3%
やや不満	1.9%	1.9%
不満	0.3%	0.4%
無回答	3.8%	5.4%

1 1) 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」70.5%、「ほぼ満足」25.7%で、96.2%は「ほぼ満足」以上であった。「やや不満」1.7%、「不満」0.4%で、2.1%の利用者は「不満」を感じている。

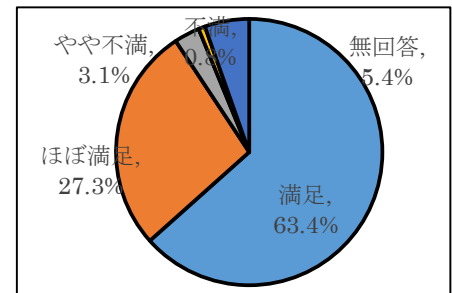


平成29年調査より、「ほぼ満足」以上は、0.5ポイント増加し、「不満」は0.3ポイント増加している。

	令和元年	平成29年
満足	70.5%	68.7%
ほぼ満足	25.7%	27.0%
やや不満	1.7%	1.4%
不満	0.4%	0.4%
無回答	1.7%	2.5%

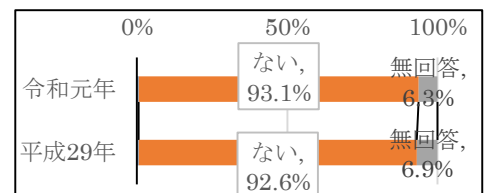
1 2) 看護師等が代わっても同じケアが受けられる

「満足」63.4%、「ほぼ満足」27.3%で、90.7%は「ほぼ満足」以上であった。「やや不満」3.1%、「不満」0.8%で、3.9%の利用者は「不満」を感じている。



2. 看護師等からの暴言・暴力について

訪問看護師等からの暴言暴力については、「ある」が0.6%、「ない」は93.1%であった。



平成29年調査より、「ある」の増減はない。「ない」は、0.5ポイント増加している。

	令和元年	平成29年
ある	0.6%	0.6%
ない	93.1%	92.6%
無回答	6.3%	6.9%

3. 自由記述 (抜粋)

回収した 8,915 票のうち、3,386 票 (38.0%) に自由記述があった。

そのうちの 2,793 票 (82.5%) は、訪問看護を利用して良かったという内容であるが、苦情や要望が 484 票 (14.3%) あった。苦情の主なものは、平成 29 年度調査と同様、訪問する看護師等の判断力・技術・やる気などのレベルの差、看護師が交替で訪問すること、土・日・祭日の営業について等であった。

以下はその抜粋である。

1) 訪問看護を利用して良かった

- ・この制度がなかったらどうなっていたかと思うと恐ろしい。昼夜を問わず駆けつけてくれて、本当に感謝。有り難い日々。
- ・自分達だけでは限界があり、心も体も参っていただろう。同じような境遇で、まだ訪問看護を知らない方や、知っても利用に抵抗がある方に、訪問看護の良さを知って頂き、少しでも介護の軽減になればと願う。
- ・本格的な介護は初めてで、本当に助かっている。愚痴も聞いてもらい、精神的にも助けられている。看護師が来てくれる日が待ち遠しい。
- ・先の見えない介護の不安も軽減し、心から感謝している。
- ・昨年母を看取り、今は父が訪看のお世話になっている。母の末期の在宅医療・介護も、現在の父のケアも訪看の力なくしては行き詰まるどころだったが、何とか続けられている。本当に有り難いことで、感謝している。
- ・昨年は夫が 3 回の入退院を繰り返し、大変苦労した。最後の退院の時に訪問看護の制度のことを知り、早速利用し現在に至る。どんな夜間でも対応してくれて感謝している。お陰で今年は一度の入院もなく穏やかに生活している。
- ・訪問看護のシステムは、仕事を続けている家族としては大変有り難い。
- ・家族にとっては家で看取することは不安だらけ。本人の思いを尊重したかったので、訪問看護の力を借りて最期まで母に寄り添うことができた。感謝の気持ちで一杯。
- ・一人で介護していて、とても不安だったが利用して安心に変わった。
- ・訪問看護制度があるので、実家と嫁ぎ先の母二人を介護していけると実感している。本当に感謝している。

2) 訪問時間について

- ・連絡なしに 30～60 分遅れることが何回かあった。
- ・訪問時間の変更が多すぎる。
- ・約束の時間より早く来ることがある。約束の時間に間に合うように準備をしているので、定時に訪問してほしい。
- ・訪問時間が日によって異なり、当日朝の連絡迄分らず、1 日の予定が立てにくい。

3) 訪問サービスの時間について

- ・予定時間より 10 分位早く帰ってしまう。時間は守らなくても良いのか。
- ・定刻より遅く来て、終わったからと定刻前に帰ろうとせず、残りの時間を利用者の希望を聞いて有意義にケアしてほしい。
- ・遅れた日は、滞在時間も短くなる。
- ・訪問時間は守られているが、退室する時間が守られず長居されて困る。

4) 営業時間・休日について

- ・土日祭日休みは困る。土日祭日も平日と同じローテーションに入れてほしい。
- ・土日等に緊急事態発生した場合の対応が不安。
- ・祝日が休みになり振替がないので代わりの日を設定してほしい。
- ・障がい者やその家族は、日祝関係なく生活している。大型連休など、対応してくれる日を作ってほしい。

5) 看護師が交替・異動について

- ・数名が順番に訪問するが、各自細かい作業に違いがある。利用者側に最適な方法で統一してほしい。
- ・毎回人が代わり、相談しても違う答えが返ってくる。同じ看護師にできないか。
- ・人事異動の場合、我々にも 3 ヶ月前には通知してほしい。
- ・長い期間同じ人だと、マンネリ化で指導欲が感じられない。

6) 訪問看護師等によるスキルについて

- ・具体的なケア内容を周知して、誰が担当しても同じ対応、処置ができるように対策を施してほしい。
- ・オムツの当て方に不安。オムツ使用者の身になってもう少し丁寧に行ってほしい。
- ・看護師のやる気と責任感で実施するケア数が異なる。
- ・風呂で使用した物等、片付けられずに散乱している。
- ・相談にはのってくれたが、相談とは形だけのもの。もっと情報をたくさんもって、必要な時教えてほしい。技術・知識が高度であってほしい。事前にこちらの情報はすべて提出してあるので、分らない、経験していないことであるのなら勉強してきてほしい。
- ・数年前よりリハ職に来てもらっているが、ずっと同じ内容のリハビリで代わり映えがない。少しは変化をつけてほしい。
- ・最初のうちは丁寧に親切だったが、月日を重ねるうちに、何か他の物体を扱っているような感じ。手抜きが多くなった。利用者の立場になって親切にしてほしい。
- ・PT と看護師のリハレベルが違うので困る。
- ・リハ職の腕、経験により、施術のレベル差を強く感じる。

7) 訪問記録・連絡ノートについて

- ・簡単に記録する人、細かく記録する人の差がひどい。一緒にケアに入っていないので、細かく記録してほしい。
- ・読みづらい。家の者も確認したい数値もあるので、もっとわかるように記入してほしい。
- ・記録用紙を置いていく人、いかない人がいる。必ず記録を置いて行ってほしい。

8) マナーについて

- ・消毒する看護師、しない看護師がいる。
- ・最初に看護師が用意すると言われたのに、家族が使用するためのゴム手袋やベビーオイルを使用される。

- ・別室への立ち入りなど慎重さを心がけてほしい。
- ・手洗い、マスク等は徹底してほしい。中々言いづらい。
- ・是非インターホンで声をかけてほしい。
- ・席を外している時に陰口を言う人がいて不快だった。
- ・「こうして下さい」と指示されるような言い方はどうかなと思う。

9) 医師やケマネジャー等との連携について

- ・病状について、主治医と連絡を取り、かみ砕いた説明が増えると有り難い。
- ・入院する必要がある時、病院ともっと連絡をとって動いてほしい。
- ・最短でデータ共有できるような最新の方法の導入、病院共通の方式を取り入れてほしい。
- ・もう少し医師と連絡をとって、処置を行ってほしい。

10) 制度に関連したこと

- ・訪問看護にあたり1日毎に交通費がかかる。回数が多いととても負担になる。他県では交通費をとらないステーションがあると聞いた。看護はヘルパーに比べ十分な報酬をもらっていると思う。この金額が負担で回数を減らさなければいけないこともある。どうにかならないか。
- ・医師の指示書なしで訪問出来るシステムを考えてもらいたい。
- ・訪問リハビリを利用しているが、3ヶ月に一度の看護師の訪問は不要。
- ・色々加算があるが、指導されている感がない。ちゃんと指導してほしい。
- ・家以外での利用もできたら有り難い。
- ・まだ利用したことのない人が、初めて利用する時にお試しができる、利用を始める時のハードルが下がると思う。
- ・駐車料金をこちらで支払うのはおかしい。

11) 看護師不足について

- ・なかなか常勤の希望が少ないようなので、もっとアピールして人員を増やしてほ

しいし、技術面も常に新しく対応してほしい。

- ・母親以外に医療的ケアができる家族がいない。スタッフが不足し、利用したい時に予約がとりにくい。急に利用した時などに利用できると有り難い。スタッフが長く働くことができる環境であるよう望む。
- ・具合が悪く急に来てほしい時、人出不足で来てもらえないことがあった。訪問看護の意味がない。
- ・これから高齢化が進むので訪問看護は必要になると考える。もっと訪問看護師を増やすため、待遇改善が必要。

1 2) 要望

- ・訪問リハビリが血圧、酸素等チェックしてくれるので、訪問看護師の訪問は必要とは思わない。
- ・ある時期になると学生が毎回ついてくるが、家族としても落ち着けない。
- ・研修生を連れて来る時は、その都度事前に連絡してほしい。
- ・一般の人にとって訪問看護師が何をするのかわかりづらい。協議会等でパンフレット等を作成し、各家庭でのサービス提供を分かりやすく示して頂くと有り難い。
- ・医療的ケア児はどんどん増加している。医ケアができるのは看護師だけ。訪問看護ステーションが運営する介護施設作る案はないのか。岐阜県高山市でやっているところがある。そうすればデイもショートも安心して預けられる。医ケア児は行き場所がない。また一か所に集中して予約がとれないという状況がなくなるはないか。
- ・名札をつけてほしい。名刺に写真があると分かりやすい。
- ・地域差があり、在宅での看取りを希望しても来てくれる訪問看護師がいない。24時間体制がとれない。また訪問診療をしてくれる医師もいないなど、まだ在宅で介護を希望しても難しいところがある。どの地域にいても介護保険で同じサービスが受けられるよう制度が整えられることを希望する。
- ・利用料金は口座振替になると有り難い。
- ・必要なものを購入してほしいと言われるが、店においてないこともある。カタログがあると助かる。
- ・訪問看護ステーション内にデイサービスを受けられる場所があれば良い。

- ・担当者に不満がある時に相談できる方法が分りやすいと助かる。
- ・リフレッシュサービスは大変助かるが、休日や時間外に利用する場合、割増料金が自己負担になるので、もう少し誰でも利用しやすい料金になれば良いと思う。
- ・業務に追われる中でも、どんどん研修に参加して、より良いサービスを提供してほしい。
- ・もう少し知識のある看護師になってほしい。

1 3) その他

- ・歯科の訪問看護をしてほしい。週 1 回、数か月通院を求められるが、要介護者にとって通院は大変。
- ・口腔ケアや食べるサポートを受けたい。
- ・ケアマネジャーが事務的な対応になってきた。
- ・髪のカットができたら良い。
- ・静岡市の介護認定の調査員に、利用者が「あんな人がくるならやめる」というほどこきつい人がいる。
- ・お風呂が安く入れると利用できるのと思う。
- ・具合悪くて電話しても、看護師は来てくれても医師は診察にきてもらえない。
- ・通院の医師と在宅医、看護師とのコミュニケーションができていない。
- ・地域の医療状況について広く知りたい。医師の往診を増やしてほしい。PT の訪問を増やしてほしい。
- ・在宅ケアを受けている人は、災害時、避難先とかどうすればいいのか。

1 4) 暴言暴力について

- ・きつい目で見られたことがある。
- ・言葉がきつい人がいる、
- ・「あれをして下さい」「これをして下さい」と命令口調が多い。不愉快。
- ・上から目線で言われた。
- ・良いですかと聞かず、自分の判断で行動する人がいる。

ご回答期限：令和元年9月15日（日）迄

訪問看護利用者満足度調査

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。あてはまる番号を○で囲んで下さい。

1. 利用者ご本人
2. ご家族
3. その他代筆（ ）

Q2 訪問看護師等から受けているサービスについてうかがいます。

「4：満足」「3：ほぼ満足」「2：やや不満」「1：不満」の4段階の評価のうち、あてはまる番号を○で囲んで下さい。

		満足	ほぼ満足	やや不満	不満
1	訪問時間は守られている。遅れる場合は連絡が入る	4	3	2	1
2	いつでも連絡がつき、相談にのり対応してくれる	4	3	2	1
3	利用者や家族に対する言葉遣いや態度は良い	4	3	2	1
4	サービスについての事前説明が十分である	4	3	2	1
5	分からないことについて、分りやすく教えてくれる	4	3	2	1
6	本人や家族の思いや不安などをよく聞いてくれる	4	3	2	1
7	からだの状態や病状などを十分に説明してくれる	4	3	2	1
8	処置や手当を手際よく、丁寧に行ってくれる	4	3	2	1
9	伝えたことが他の職員に伝わっている	4	3	2	1
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	4	3	2	1
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	4	3	2	1
12	看護師等が代わっても同じケアが受けられる	4	3	2	1

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。（ 1. ある 2. ない ）
あると回答された方は、その内容をお書き下さい。

--

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。