

令和3年度

静岡県訪問看護利用者満足度調査

〈報告書〉

令和4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	…	2～3
IV	調査結果		
1	項目別	…	4～9
2	看護師からの暴言暴力	…	10
3	自由記述（抜粋）	…	11～15
付	調査票	…	16～17

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3年7月1日～令和3年7月31日
提出期限：令和3年9月20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〉

令和2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、事前に配布しないと申し出があった精神に特化する1ステーションを除いた、現存する訪問看護ステーション249か所に、前回調査した令和元年度より3,153票多く発送した。発送後に休止・廃止したステーションが2か所あった。

利用者に配布しなかったステーションが13か所あった。その内訳は、開設1年以内のステーションの7か所。開設1年以内でかつ施設併設のステーションが1か所。精神に特化したステーションが3か所（1か所は開設1年以内）、施設併設のステーションが4か所であった。

回収数は9,985票で、回収率は、令和元年度の64.9%から4.3ポイント減少し60.6%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3年	21,560	16,473	10,012	9,985	60.6%
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 調查結果概要

〈調査結果概要〉

1. 回答者について

回答者は、「本人」が36.4%、「家族」が42.7%、代筆が7.3%、無回答は13.6%であった。代筆の内、64.1%は家族であった。

(人)

年度	本人	家族	代筆	無回答
令和3年	3,639 (36.4%)	4,267 (42.7%)	725 (7.3%)	1,354 (13.6%)
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

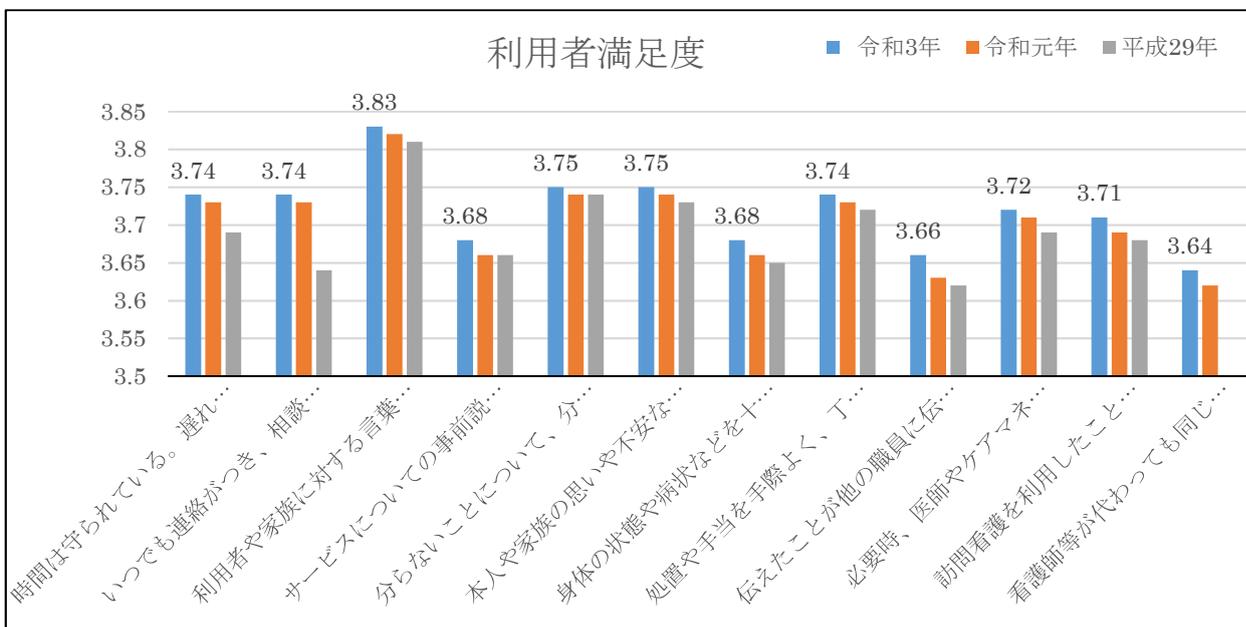
概ね「満足」「ほぼ満足」の評価結果である。全ての項目で、満足度の平均値は前回調査より高くなっている。標準偏差も前回調査と比較し、全ての項目で小さくなっている。

満足度が最も高いのは、平成29年度・令和元年度の調査同様「利用者や家族に対する言葉遣い・態度は良い」で、平均値は3.84であった。標準偏差は0.39で、過去2回の調査結果と比較し、ステーション間の差は小さくなっている。

満足度が最も低いのは、前回の調査同様「看護師等が代わっても同じケアが受けられる」で、平均3.64であった。標準偏差も0.57と全項目の中で最も高く、ステーション間の差がある。

1) 看護サービスの評価結果

質問		令和3年度		令和元年度		平成29年度	
		平均値	標準偏差	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	3.74	0.51	3.73	0.52	3.69	0.53
2	いつでも連絡がつき、相談にのり対応してくれる	3.74	0.49	3.73	0.50	3.64	0.57
3	利用者や家族に対する言葉遣いや態度は良い	3.84	0.39	3.82	0.42	3.81	0.41
4	サービスについての事前説明が十分である	3.68	0.51	3.66	0.53	3.66	0.54
5	分らないことについて、分りやすく教えてくれる	3.75	0.47	3.74	0.48	3.74	0.49
6	本人や家族の思いや不安などをよく聞いてくれる	3.75	0.47	3.74	0.49	3.73	0.49
7	身体の状態や病状などを十分に説明してくれる	3.68	0.52	3.66	0.54	3.65	0.54
8	処置や手当を手際よく、丁寧に行ってくれる	3.74	0.47	3.73	0.49	3.72	0.50
9	伝えたことが他の職員に伝わっている	3.66	0.56	3.63	0.57	3.62	0.57
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	3.72	0.51	3.71	0.52	3.69	0.53
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	3.71	0.51	3.69	0.52	3.68	0.52
12	看護師等が代わっても同じケアが受けられる	3.64	0.57	3.62	0.60		



IV 調查結果

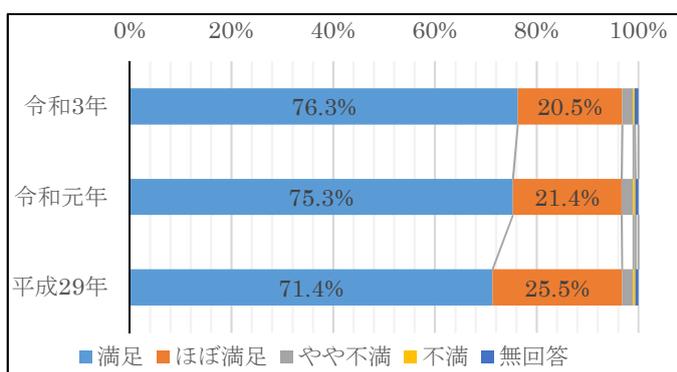
<調査結果>

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」76.3%、「ほぼ満足」20.5%で、96.8%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。

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

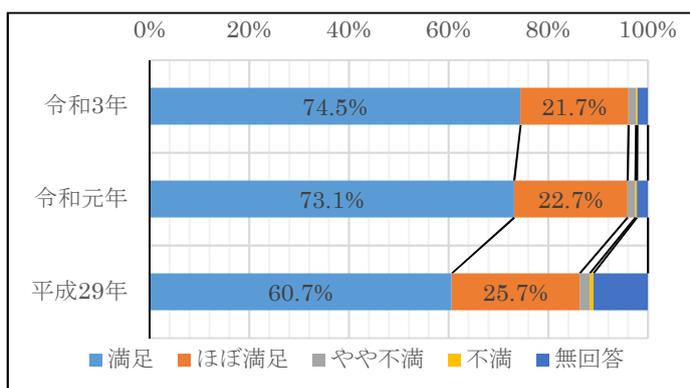


	令和3年	令和元年	平成29年
満足	76.3%	75.3%	71.4%
ほぼ満足	20.5%	21.4%	25.5%
やや不満	2.2%	2.3%	2.2%
不満	0.3%	0.4%	0.4%
無回答	0.7%	0.6%	0.6%

2) いつでも連絡がつき、相談にのり対応してくれる

「満足」74.5%、「ほぼ満足」21.7%で、96.2%は「ほぼ満足」以上であった。
「やや不満」1.5%、「不満」0.3%で、1.8%の利用者は「不満」を感じている。

令和元年調査より、「ほぼ満足」以上は、0.4ポイント増加し、「不満」は0.1ポイント減少している。

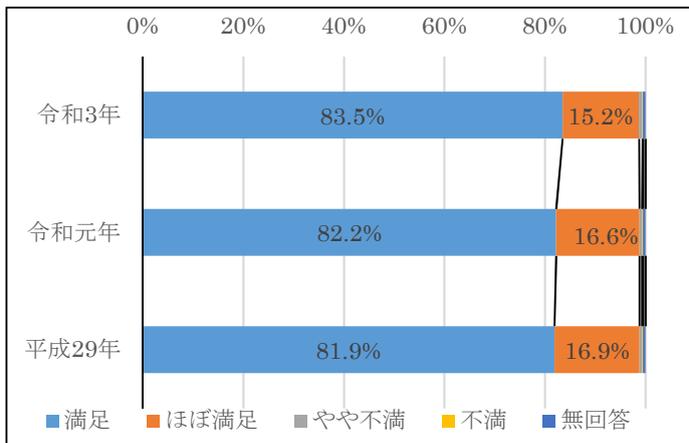


	令和3年	令和元年	平成29年
満足	74.5%	73.1%	60.7%
ほぼ満足	21.7%	22.7%	25.7%
やや不満	1.5%	1.6%	2.0%
不満	0.3%	0.3%	0.8%
無回答	2.1%	2.2%	10.9%

3) 利用者や家族に対する言葉遣いや態度は良い

「満足」83.5%、「ほぼ満足」15.2%で、98.7%は「ほぼ満足」以上であった。
 「やや不満」0.7%、「不満」0.1%で、0.8%の利用者は「不満」を感じている。

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

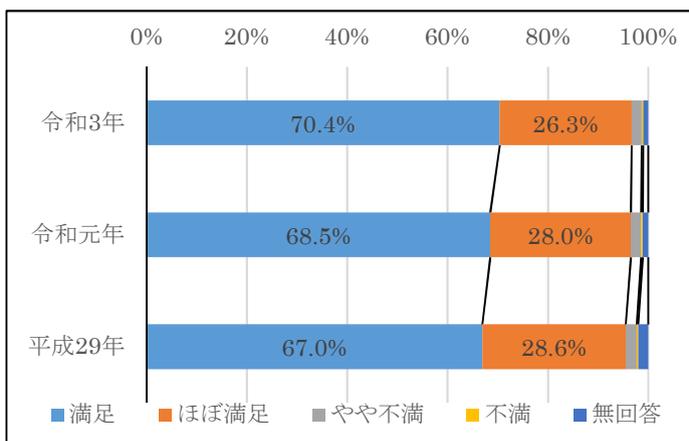


	令和3年	令和元年	平成29年
満足	83.5%	82.2%	81.9%
ほぼ満足	15.2%	16.6%	16.9%
やや不満	0.7%	0.5%	0.5%
不満	0.1%	0.2%	0.2%
無回答	0.5%	0.5%	0.5%

4) サービスについての事前説明が十分である

「満足」70.4%、「ほぼ満足」26.3%で、96.7%は「ほぼ満足」以上であった。
 「やや不満」2.0%、「不満」0.3%で、2.3%の利用者は「不満」を感じている。

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

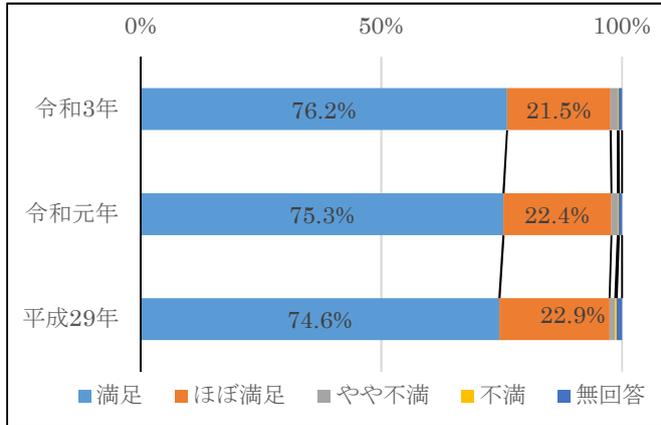


	令和3年	令和元年	平成29年
満足	70.4%	68.5%	67.0%
ほぼ満足	26.3%	28.0%	28.6%
やや不満	2.0%	2.1%	2.2%
不満	0.3%	0.3%	0.3%
無回答	1.0%	1.1%	2.0%

5) 分らないことについて、分りやすく教えてくれる

「満足」76.2%、「ほぼ満足」21.5%で、97.7%は「ほぼ満足」以上であった。
「やや不満」1.5%、「不満」0.2%で、1.7%の利用者は「不満」を感じている。

令和元年調査より、「ほぼ満足」以上は増減なく、「不満」は0.2ポイント増加している。

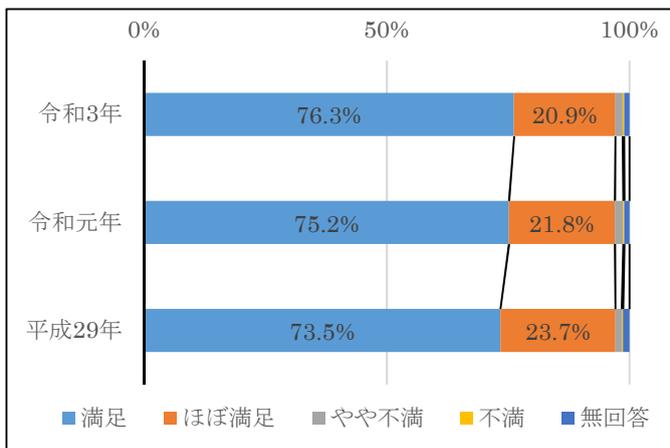


	令和3年	令和元年	平成29年
満足	76.2%	75.3%	74.6%
ほぼ満足	21.5%	22.4%	22.9%
やや不満	1.5%	1.3%	1.2%
不満	0.2%	0.2%	0.3%
無回答	0.7%	0.7%	1.1%

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」76.3%、「ほぼ満足」20.9%で、97.2%は「ほぼ満足」以上であった。
「やや不満」1.5%、「不満」0.3%で、1.8%の利用者は「不満」を感じている。

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

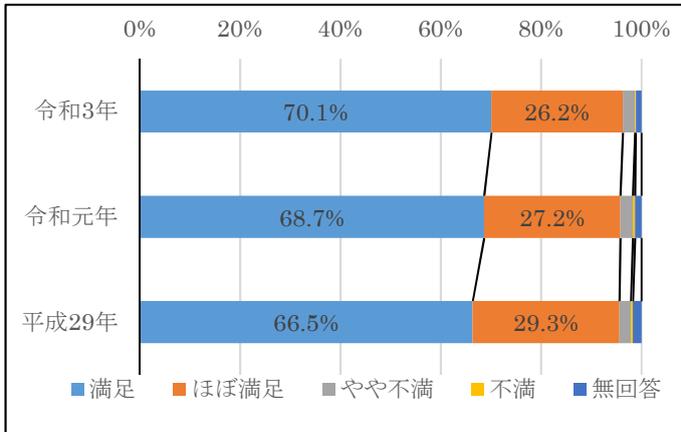


	令和3年	令和元年	平成29年
満足	76.3%	75.2%	73.5%
ほぼ満足	20.9%	21.8%	23.7%
やや不満	1.5%	1.7%	1.3%
不満	0.3%	0.2%	0.3%
無回答	1.1%	1.1%	1.3%

7) 身体の状態や病状などを十分に説明してくれる

「満足」70.1%、「ほぼ満足」26.2%で、96.3%は「ほぼ満足」以上であった。
「やや不満」2.4%、「不満」0.2%で、2.6%の利用者は「不満」を感じている。

令和元年調査より、「ほぼ満足」以上は、0.4ポイント増加し、「不満」は0.3ポイント減少している。

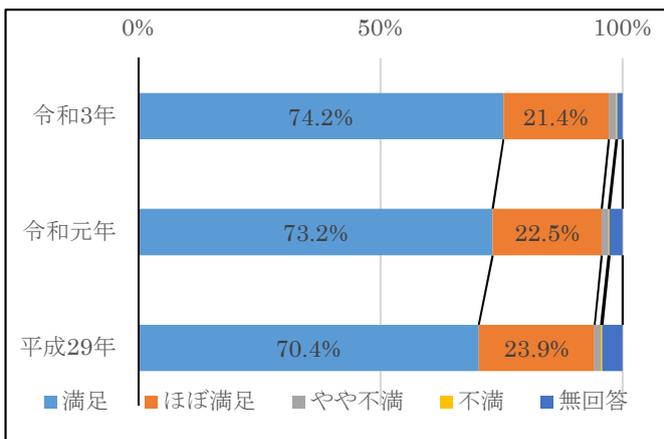


	令和3年	令和元年	平成29年
満足	70.1%	68.7%	66.5%
ほぼ満足	26.2%	27.2%	29.3%
やや不満	2.4%	2.5%	2.3%
不満	0.2%	0.4%	0.4%
無回答	1.1%	1.3%	1.7%

8) 処置や手当を手際よく、丁寧に行ってくれる

「満足」74.2%、「ほぼ満足」21.4%で、95.6%は「ほぼ満足」以上であった。
「やや不満」1.5%、「不満」0.2%で、1.7%の利用者は「不満」を感じている。

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

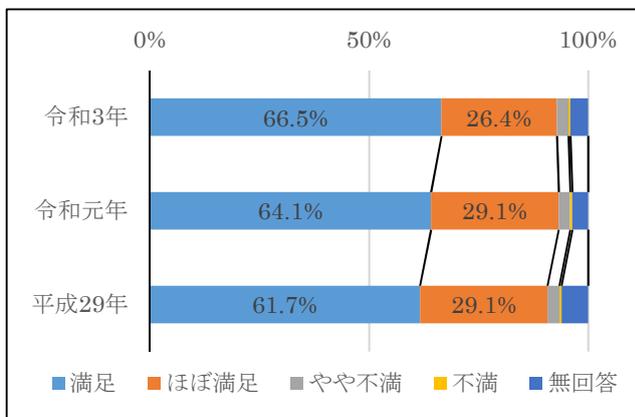


	令和3年	令和元年	平成29年
満足	74.2%	73.2%	70.4%
ほぼ満足	21.4%	22.5%	23.9%
やや不満	1.5%	1.4%	1.3%
不満	0.2%	0.2%	0.3%
無回答	2.7%	2.7%	4.2%

9) 伝えたことが他の職員に伝わっている

「満足」66.5%、「ほぼ満足」26.4%で、92.9%は「ほぼ満足」以上であった。
 「やや不満」2.6%、「不満」0.4%で、3.0%の利用者は「不満」を感じている。

令和元年調査より、「ほぼ満足」以上は、0.3ポイント減少し、「不満」は0.1ポイント減少している。

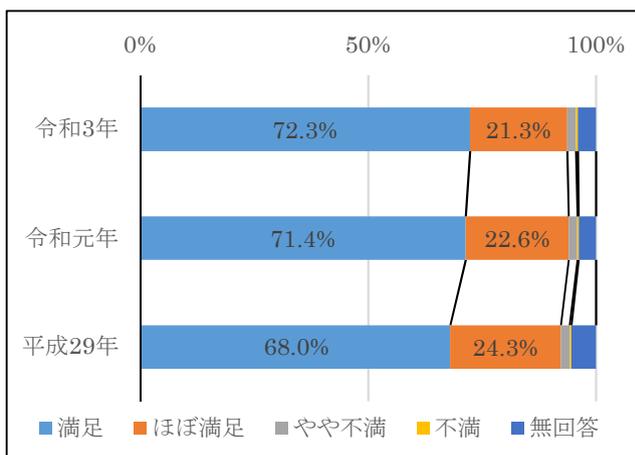


	令和3年	令和元年	平成29年
満足	66.5%	64.1%	61.7%
ほぼ満足	26.4%	29.1%	29.1%
やや不満	2.6%	2.6%	2.7%
不満	0.4%	0.5%	0.5%
無回答	4.1%	3.6%	6.1%

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」72.3%、「ほぼ満足」21.3%で、93.6%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。

令和元年調査より、「ほぼ満足」以上は、0.4ポイント減少し、「不満」は0.1ポイント増加している。

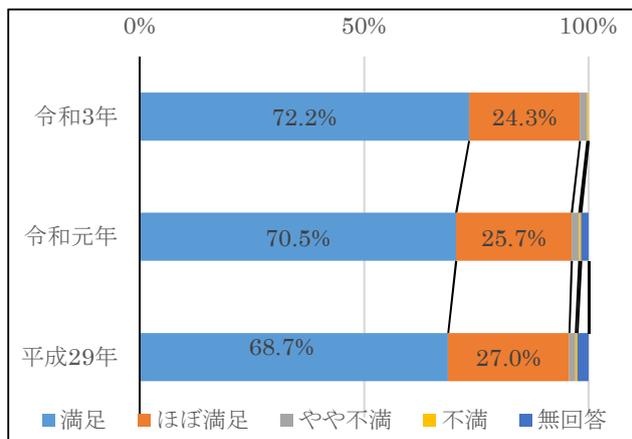


	令和3年	令和元年	平成29年
満足	72.3%	71.4%	68.0%
ほぼ満足	21.3%	22.6%	24.3%
やや不満	1.9%	1.9%	1.9%
不満	0.4%	0.3%	0.4%
無回答	4.0%	3.8%	5.4%

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」72.2%、「ほぼ満足」24.3%で、96.5%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。

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

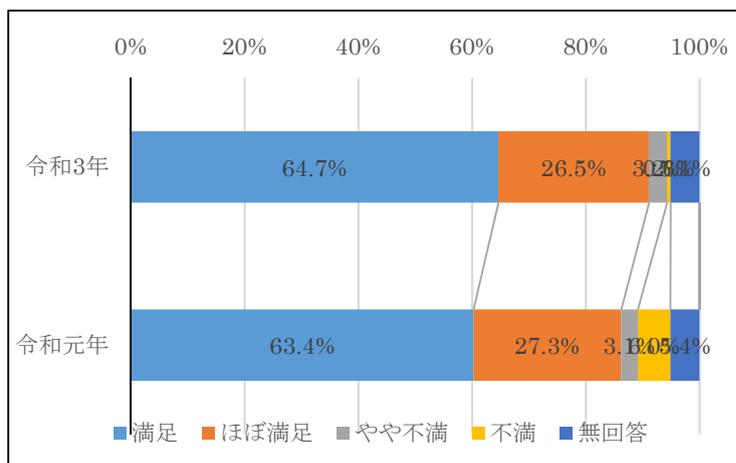


	令和3年	令和元年	平成29年
満足	72.2%	70.5%	68.7%
ほぼ満足	24.3%	25.7%	27.0%
やや不満	1.6%	1.7%	1.4%
不満	0.3%	0.4%	0.4%
無回答	1.6%	1.7%	2.5%

1 2) 看護師等が代わっても同じケアが受けられる

「満足」64.7%、「ほぼ満足」26.5%で、91.2%は「ほぼ満足」以上であった。
 「やや不満」3.2%、「不満」0.6%で、3.8%の利用者は「不満」を感じている。

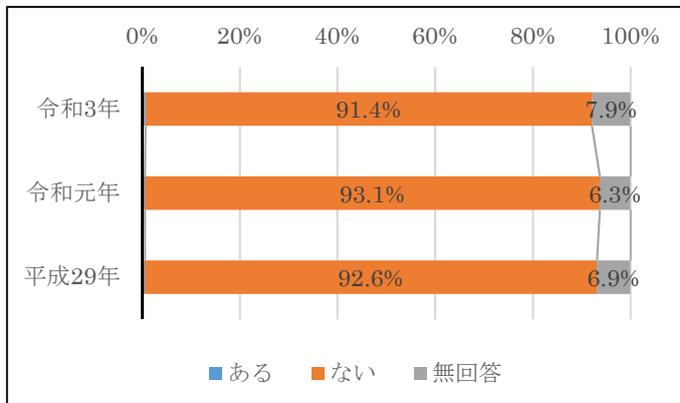
令和元年調査より、「ほぼ満足」以上は、0.5ポイント増加し、「不満」は0.1ポイント減少している。



	令和3年	令和元年
満足	64.7%	63.4%
ほぼ満足	26.5%	27.3%
やや不満	3.2%	3.1%
不満	0.6%	0.8%
無回答	5.1%	5.4%

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 0.7%、「ない」は 91.4%であった。令和元年調査より、「ある」は 0.1 ポイント増加し、「ない」は、1.7 ポイント減少している。



	令和3年	令和元年	平成29年
ある	0.7%	0.6%	0.6%
ない	91.4%	93.1%	92.6%
無回答	7.9%	6.3%	6.9%

暴言・暴力の記述より抜粋

- ・夜中に困ったことがあり、一度訪問をお願いしたところ、これくらいのことで呼び出さないでと、きつく怒られたことがある。その後は丁寧に行ってくれる。
- ・利用者をバカにするような言動をとられたことがある。高齢者に対して、子供に対するような扱いはやめてほしい！社会人としてのマナーや対応の仕方を知らずに訪問看護に来られると、家族としてもストレスがたまる。研修をしっかりとってほしい。
- ・ほとんどの方が親切丁寧で有能な方でしたが、暴言暴力ではないが、心遣い・思いやりのない発言で、つらい思いをしたことがある。
- ・看護の人が帰った後「今日の方は荒っぽくて怖かった」と言ったことがある。浣腸の時、肛門の奥を傷つけられて2日程度痛めたことがある。
- ・暴言とまではいかないが、心無い言葉を発する人はいる。「老人くさくなっちゃって」高齢夫婦宅だと、扱いや接遇はぞんざいになることもあるのかもしれない。個々の問題。
- ・家族に対して、訪問看護師が何気なく言ってしまうている。他の人はうまくいき、ここだけうまくいかない。ここだけですという言葉はナースの力量・経験不足だと思う。個々の利用者だから、その言葉は違うと思う。
- ・決めつけた言葉を言ってほしくない。
- ・一人ではできないことをお願いしても「こんなことができないの」と言われる。体が2個、腕があと2本あればNSには頼まないと思った。

3. 自由記述からの抜粋

回収した 9,985 票のうち、3,710 票 (37.2%) に自由記述があった。

そのうちの 3,303 票 (89.0%) は、訪問看護を利用して良かったという内容であるが、苦情が 280 票 (7.5%)、要望が 127 票 (3.4%) あった。

苦情で最も多いのが、訪問時間に関することであった。次いで多いのは看護師のケアや対応の差であった。

以下は自由記述の抜粋である。

1) 訪問看護を利用して良かった

- ・家族との意見の食い違いで施設か在宅か揉めたが、在宅を選んで本当に良かった。5 年近く経つが、本当に手厚い看護をして頂いている。体調を崩し 1 ヶ月程入院したが、在宅では出来なかった床ずれができて帰って来た。えぐれていて、液も出ていてショックで絶望的になったが、訪看が毎日ケアしてくれ 1 週間経つと小さくなり、1 ヶ月経たずに何もなかったかの状態にしてくれた。入院していた病院の説明では栄養状態が悪いので良くなると言われたのに本当にすごいと思った。訪看さん達のおかげで、在宅で看ることもでき、母もいい環境で療養出来るので心からありがたいと思っている。
- ・若い看護師さんだったから不安だと思ってしまった。しかし、そんなことはなく、すごく親身になってケアしてくれて心強かった。この事業所を選んで良かった。
- ・認知症の父の暴力的行動にも、その時の状況に応じて対応を工夫（ここが素晴らしい!!）誠実に対応して下さり、日々感謝。娘の私の相談にも乗ってくださりととても心強い。看護師同士の連絡・連携もきっちりやられており、チームワークがいいと日々感じ感謝している。訪問看護の仕事内容がもっともっと広く市民に伝わっていくといいな。そして地域のみなさんでつながりあって支えあっていくと良いなと思う。
- ・このサービスがなければ在宅介護をすることは無理だった。本人だけでなく、家族にも気を遣って頂き、安心してサービスを受けることができる。
- ・訪問看護のおかげで、家で看取ることが出来た。いつでも家族の希望を聞き、適切な看護を提供していただき、本当に感謝している。すばらしいお仕事。応援している。
- ・永眠したが、生前、訪問看護の皆様には深夜・早朝にかかわらず迅速的確に対応して頂くなど、最後まで手厚い看護をして頂いた。家族一同深く感謝している。
- ・介護の不安も、いやな顔をせず聞き、相談に乗って頂けて、本当に感謝している。心折れることもあるが、看護師さんに聞いて頂くだけで元気がでる。
- ・なかなか友人や両親、姉妹に話にくい内容でも、心のまま話せて、吐き出す場があるのは本当に有難く、訪問看護の制度に感謝している。

2) 訪問時間について

- ・時間を守って下さい。1日は1時間。
- ・時間の変更が多く、理由を一切教えてもらえないので納得できない。
- ・毎回遅れる。1回のみ連絡がなかった。遅れるとサービスの時間が短くなるので不満。
- ・1時間の契約なのに、45分弱なのは納得できない。
- ・予定時間に遅れて来て、時間を気にして、終わる20分前になるとデータ入力して、帰る時間は予定通りの人もいれば、時間を気にせずギリギリまでやる人もいて、人によって差があると感じる。40分過ぎれば1時間と同じとか。仕方ないのか。
- ・訪問時間はいつもピッタリくるが、時間をかなり過ぎても色々余分にやったり、おしゃべり時間が長くなる時があるので、時間内でお願いしたい。
- ・遅れる場合は連絡があるが、あまり早めに来るのも困る。
- ・時間が決まっていないで、電話連絡で当日か前日にわかるのが少し困る。
- ・訪問時間のつけ方に、少し多めに書く方がいる。両親は年金暮らしのため、お金に関することは徹底してほしい。

☆時間を必ず守って頂けることに満足。言葉遣いも丁寧で、私たちの心まで気遣い、感謝している。

☆時間が予定より早い場合にも、連絡がしっかり入る。

3) 連絡・対応

- ・不安になった時、夜中にTELしたら男の人が出て「いまわからない」と言われた。話だけでもして欲しかった。
- ・約9:00~17:00までは連絡がつかない。電話事務員に「看護師は訪問に出かけているので、今つなげられないです」等と返答される。いつでも連絡がつかない。いつでも連絡つく対応をお願いしたい。
- ・あるステーションは即訪問してくれ、あるステーションは電話対応。この違いは何故おきるのか? 「緊急時訪問看護加算」を徹底してほしい。料金が発生しているのに。
- ・連絡が付き相談には乗ってくれるが、親身さが感じられず、面倒くさいといった印象を受けることがある。結果として不安が軽減しない。

☆土日または夜の緊急時の対応をして頂ける事で、どれほどこちらの負担が軽減されたか。有難い限り。

☆緊急時に何度も助けて頂き、家族皆が信頼している。道路が渋滞したときには途中から走って家に来てくれて、とても感動した。電話でもよく相談に乗ってくれるし、情報を皆さんで共有してくれているので、話も早く、助かる。

☆時間外、緊急時に電話をした。動揺する私に、ゆっくり優しく丁寧に話を聞いて下さり、訪問してくれた。大変心強く思い、感謝している。

4) 看護師の交代・異動・差

- ・毎回来る人が代わり、前もってわからないこと。せめて次回は〇〇さんと代わるとわかるとうれしい。
 - ・時間ぎりぎりまでいろいろな処置をやってくださる方と、逆に時間最少ですぐに帰ってしまう方の差が激しい。
 - ・個人の性格もあると思うが、親身になって対応する方もいるが、事務的な、気持ちの入っていない対応の方が多い。
 - ・3名が交代で訪問、1人1人の看護の仕方や意識などに大きな差があり、戸惑っている。利用者を大切にされた接し方をしていただきたい。
 - ・看護師によって、今後の見解や展望が異なる事があり、時々戸惑う。家族の希望が膨らんだりしぼんだりする。
 - ・自分で出来る限りの事は「自分でやろう」と思っているのですが、あまり気働きについては期待していないが、人によって気が利く人ときかない人の差が大きいのは改善してほしいと思う。
 - ・看護師の方々が若返って良かったこともあるが、経験が浅い分、+αのちょっとした相談ができなくなった。
- ☆どの人が来てくれても状態や病状が伝わっており、とても安心している。電話を時々かけるが、受け答えがしっかりしている。朝礼がしっかりできていると思う。
- ☆看護師が特定でなく、数人で交代で来てくれるのは良い。
- ☆看護師が交代して複数来ており、それぞれ対応が違う。そこが良い点でもある。
- ☆4人の方が代わる代わる来てくださいますが、皆さん良い方ばかりで、人生の最終章にこんな良い出会いがあったことに有難く感謝している。

5) 訪問看護師等によるスキルについて

- ・同じ処置をしても他の方の3~4倍ほどのごみの量がある人がいる。中身を見たら、おしりふき類が、大量にあった。もう少し要領よくして頂ければとても助かる。
- ・創の処理の場合、利用者側が準備することが多く何の為の看護かと思う。疲れは軽減せず依頼したくなくなる。例：ハイ包帯は？ハイ手袋は、ハイテープは、ハイ水は、ハイ汚れ物入は、ハイクリームは、応えるのは利用者だ。自分ペースで処置した方が楽だ!!
- ・体全体の様子を見て細かくケアする方と部分的（オムツ交換等）だけの対応で終わる方がいる。
- ・お風呂の後処理が、だんだん雑になるのは困る。
- ・利用者本人の病気について、きちんと調べて知った上で接して頂きたい。理解していれば、発言等、対応が心無いと感じることはないはず。

6) マナー

- ・訪問の際、インターホンを鳴らしてから家に入ってほしい。
- ・消毒、手洗い毎回始めと終わりに行って欲しい。なかなか口では言えないので、行ってくれない時は我慢している。前後の家からとか我が家からとか感染しないか気になる。
- ・言葉遣いや態度が強目で、上から目線で言われる。ノートの文字が読めない。
- ・態度は良いが言葉遣いが悪い人がいる。親しみを込めているのかもしれないが、高齢者に対して少し失礼だと思う。
- ・看護師の態度が冷たく、ぶっきらぼうな対応をされ、嫌な気持ちになったことがある。
- ・家族が隣にいるのに黙って棚から出している。一応「〇〇が終わってしまったので」と声をかけてくれた方が感じが良い。あまり家の中まで踏み込んでほしくない。
- ・「指導する」など、上から言われるとツライ。

☆言葉遣い、挨拶などいつも丁寧。すばらしい。

☆第一親切、言葉遣いがきれい。

7) サービス等の事前説明等

- ・サービスの内容が、どこからどこまでして頂けるのか説明が十分でない。
- ・時間外であっても対応してもらえる点が有難く、心強い。ただし、そういった利用ができるということを実際に困って連絡をするまでは知らなかった。
- ・何をお願いできるか、今一つよくわからない。
- ・看護学生が何人か来た。そのこと自体は構わないが、事前に了解またはアナウンスをしないのが普通なのか。疑問に思った。

8) 連携

- ・医師やケアマネさんと他職種の方と連絡を取ってくれている様子がみえないので、少し不安になったりもする。何かあると私たち家族に、かかりつけ医に聞いてみて下さいと言われる。看護師さんも連絡をとってくれると少し不安が解消される。
 - ・訪問看護師と主治医との連携がないため、とても不便を感じる。訪看からは、直接主治医にコンタクトとるように言われ、主治医から訪看を通して連絡してと言われる。日々の介護でいっぱいいな上に、そういったことに時間を取られ、ストレスが増える。
- ☆主治医との連絡も密に取って頂き助かっている。日々の体調変化について、不安なことも丁寧に説明して頂き、不慣れな看護のため、すっかり頼り切っている。
- ☆2か所のサービスを利用しているが、他のステーションや先生と常に情報を共有してくれているので、とても助かるし、安心して利用できる。
- ☆医師、ケアマネ、ヘルパーとの連絡も良く、万全の信頼をしている。

9) 要望

- ・もっと訪問看護師の人数が増えると、1人の負担が減ると思う。人員が増えるよう考えると良いと思う。
- ・介護用品がたくさん必要。オムツばかりでなく、手袋、おしりふき、ビニール袋、敷物等々買えない人がいると聞いた。行政で安く買えたら、そして確定申告にも対応したり。介護4でも実費は大変。
- ・呼吸器、吸引器使用。気管切開しているため、夜間見守りをできるサービスができると助かる。
- ・高齢者が困るのは「歯の治療」。現在の歯の治療は1週間ごとに通院し、終了まで数か月を要する。足の不自由な高齢者と介護者にとって通院は大きな負担。短期間での治療を望む。車いす対応の歯科医院を望む。訪問看護と同様、訪問歯科の実現を望む。
- ・これから台風シーズンであり、警報等が出た場合、早めに避難できる場所へ誘導してくれると家族は安心する。（一人で動けず、車椅子の場合等）
- ・見守りサービスがあったらうれしい。訪問看護ステーション併設で重心児者の通所ができるといい。

10) その他

- ・医療保険の交通費の自己負担が大きい。事務所によってはとらないところもあると聞く。十分な看護報酬をもらっているのではないかと思う。自費の交通費負担は回数が多いと大変。休日も高く使えない。
- ・看護計画書を毎月持参してくるが、文章・内容がコピーペーストで、1年以上同じ。
- ・訪問看護経過記録の備考欄に書いてある内容が、アルファベットの略語や専門用語などで、意味がわからない時があるので、わかる言葉で書いてもらえると有難い。
- ・本人がコロナの濃厚接触者ではない場合でも、PCR検査を受けただけで訪問看護サービスが中止された。行き過ぎでは？
- ・以前はノートに様子などを書いてあったが、今はタブレットで家族にはわからない。できたらわかるようにして頂きたい。
- ・土・日・祝日も利用できると有難い。
- ・母親と離れているため訪問看護師と情報共有ができていない。定期的に家族と面談を実施するなど検討してほしい。

☆コロナで大変だった時も対応して頂き、感謝している。大変な時こそ、訪看の有難さが身に染みた。

☆コロナになり、なお一層健康チェックをしっかりとってくれるので助かる。

☆日中独居の母に薬のこと、身体の状態などを詳細に説明して頂き、本当に有難い。総合病院の受診時にはなかなか聞くことができないため、訪看時に聞いて安心している。

令和3年7月1日

訪問看護利用者様

一般社団法人静岡県訪問看護ステーション協議会
会長 渡邊 昌子

訪問看護利用者満足度調査の協力について（お願い）

梅雨の候、皆様におかれましてはご清祥のことと拝察申し上げます。日頃より、訪問看護をご利用いただきありがとうございます。

この度、静岡県内の訪問看護を利用されている皆様から、実際に訪問看護を利用した際の率直な感想やご意見をお伺いするために「訪問看護利用者満足度調査」を実施致します。皆様から頂戴しました貴重なご意見は、静岡県の訪問看護の質の向上を図るための資料とさせていただきます。

ご負担をお掛けしますが、調査にご協力下さいますようお願い申し上げます。
ご回答後は、調査票の入った返信用の封筒（切手を貼る必要はありません）をご利用頂きポストに投函して下さい。静岡県訪問看護ステーション協議会へ直接届きます。

ご多忙のところ誠に恐縮に存じますが、令和3年9月20日（月）までにご回答・返信下さいますようお願い申し上げます。

何卒ご協力下さいますよう宜しくお願い申し上げます。

【調査に関するお問合せ先】

（一社）静岡県訪問看護ステーション協議会
事務局 鈴木
TEL 054-297-3311
FAX 054-297-3312

ご回答期限：令和3年9月20日（月）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 （ ① 配偶者 ② 子供 ③ その他 ）
3. 代筆 （ ① 家族 ② その他 ）

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が良い	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てつらいと思わ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。