

令和5年度

静岡県訪問看護利用者満足度調査

〈報告書〉

令和6年2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	看護師等からの暴言・暴力	…	10
3	自由記述（抜粋）	…	11～16
付	調査票	…	17～18

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、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5年7月1日～令和5年7月31日
提出期限：令和5年9月25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4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2か所を除く現存する訪問看護ステーション302か所に、前回調査した令和3年度より2,059票多い23,619票を発送した。

発送後に休止・廃止したステーションが2か所あった。

発送後に利用者に配布しなかったステーションが42か所あった。その内訳は、精神に特化したステーションが6か所、施設併設のステーションが17か所、その他が19か所であった。開設1年以内のステーションが3か所含まれる。

回収数は10,673票、有効回収数は、10,631票、有効回収率は、令和3年度より0.9ポイント増加し61.5%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5年	23,619	17,292	10,673	10,631	61.5%
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38.6%、「家族」が44.1%、代筆が6.4%、無回答は10.8%であった。代筆の内、70.0%は家族であった。

(人)

年度	本人	家族	代筆	無回答
令和5年	4,106 (38.6%)	4,692 (44.1%)	681 (6.4%)	1,152 (10.8%)
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。「本人や家族の思いや不安などをよく聞く」「伝えたことが他の職員に伝わっている」「他職種と連絡をとっている」「利用したことで不安軽減」は、前回調査より平均値が下がっている。

満足度が最も高いのは、これまでの調査同様「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、標準偏差は0.39で、前回の調査結果と同じであった。

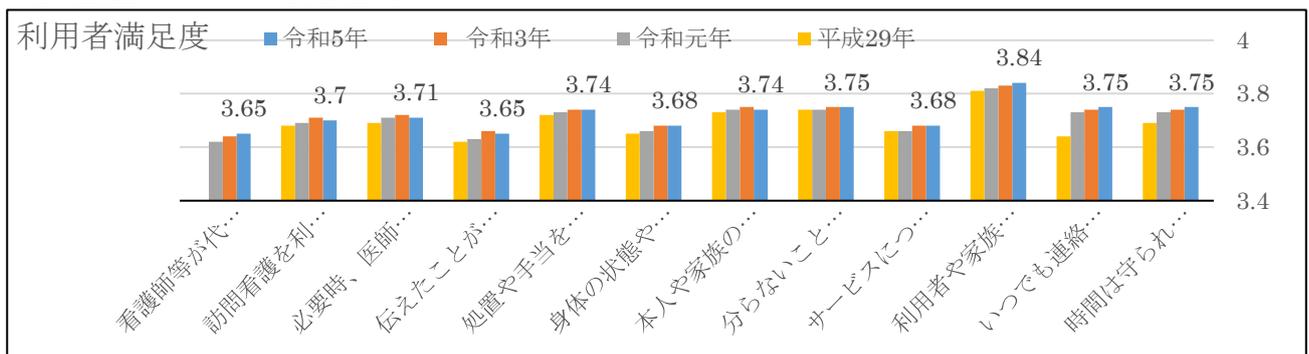
満足度が最も低いのは、前回の調査同様「看護師等が代わっても同じケアが受けられる」で、平均3.65であった。標準偏差も0.56と全項目の中で最も大きいものの、前回調査よりやや小さくなっている。

苦情の記述が多い「訪問時間」については、平均3.75で、これまでの調査の中でもっとも高く、標準偏差は0.49で、ステーション差は小さくなってきている。

今回の調査で、「サービスについての事前説明」「わからないことをわかるように教える」「本人や家族の思いや不安をよく聞く」「からだの状態や病状などを十分に説明する」という説明についての項目で、標準偏差が前回調査より大きくなっている。

質問		令和5年度		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	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	3.75	0.49	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	3.75	0.48	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	3.84	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	0.53	3.68	0.51	3.66	0.53	3.66	0.54
5	分からないことについて、分りやすく教えてくれる	3.75	0.48	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	3.74	0.48	3.75	0.47	3.74	0.49	3.73	0.49
7	からだの状態や病状などを十分に説明してくれる	3.68	0.53	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	0.48	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	3.65	0.55	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	3.71	0.51	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	3.70	0.51	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	3.65	0.56	3.64	0.57	3.62	0.60		

1) 看護サービスの評価結果



IV 調查結果

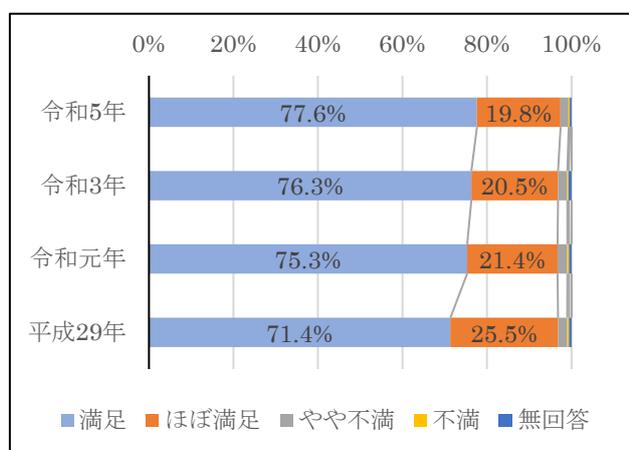
<調査結果>

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」77.6%、「ほぼ満足」19.8%で、97.4%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。

令和3年調査より、「ほぼ満足」以上は、0.6ポイント増加し、「不満」は0.3ポイント減少している。

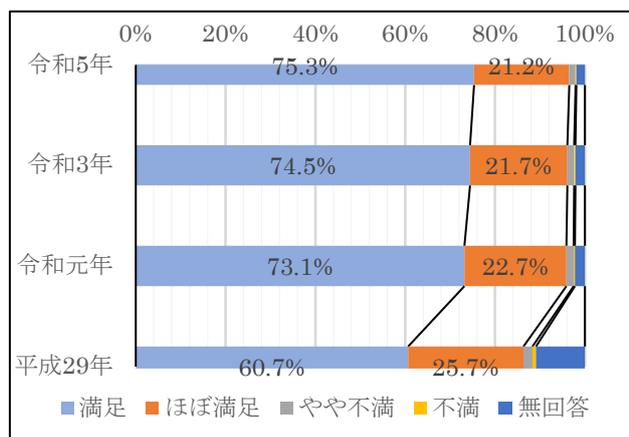


	令和5年	令和3年	令和元年	平成29年
満足	77.6%	76.3%	75.3%	71.4%
ほぼ満足	19.8%	20.5%	21.4%	25.5%
やや不満	1.9%	2.2%	2.3%	2.2%
不満	0.3%	0.3%	0.4%	0.4%
無回答	0.4%	0.7%	0.6%	0.6%

2) いつでも連絡がつき、相談にのり対応してくれる

「満足」75.3%、「ほぼ満足」21.2%で、96.5%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。

令和3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。

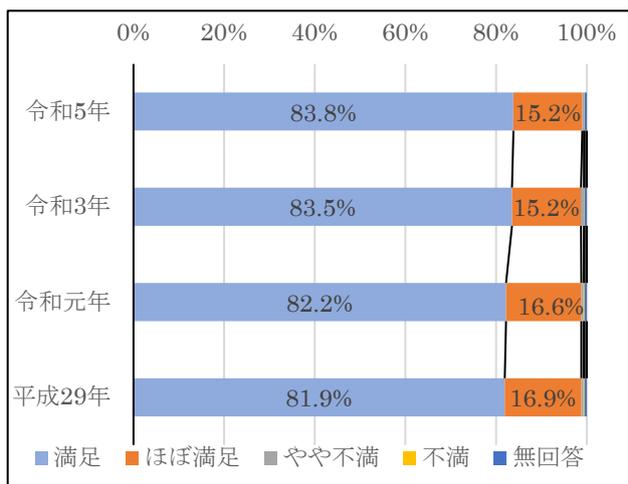


	令和5年	令和3年	令和元年	平成29年
満足	75.3%	74.5%	73.1%	60.7%
ほぼ満足	21.2%	21.7%	22.7%	25.7%
やや不満	1.4%	1.5%	1.6%	2.0%
不満	0.2%	0.3%	0.3%	0.8%
無回答	1.9%	2.1%	2.2%	10.9%

3) 利用者や家族に対する言葉遣いや態度は良い

「満足」83.8%、「ほぼ満足」15.2%で、99.0%は「ほぼ満足」以上であった。
 「やや不満」0.4%、「不満」0.1%で、0.5%の利用者は「不満」を感じている。

令和3年調査より、「ほぼ満足」以上は、0.3ポイント増加し、「不満」は0.3ポイント減少している。



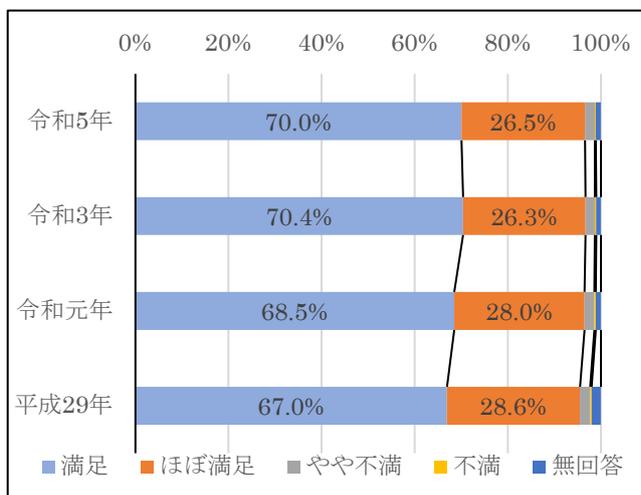
	令和5年	令和3年	令和元年	平成29年
満足	83.8%	83.5%	82.2%	81.9%
ほぼ満足	15.2%	15.2%	16.6%	16.9%
やや不満	0.4%	0.7%	0.5%	0.5%
不満	0.1%	0.1%	0.2%	0.2%
無回答	0.5%	0.5%	0.5%	0.5%

4) サービスについての事前説明が十分である

「満足」は70.0%で、前回調査より0.4ポイント下がっている。「ほぼ満足」26.5%で、96.5%は「ほぼ満足」以上であった。

「やや不満」2.1%、「不満」0.2%で、2.3%の利用者は「不満」を感じている。

令和3年調査より、「ほぼ満足」以上は、0.2ポイント減少し、「不満」は変わらなかった。



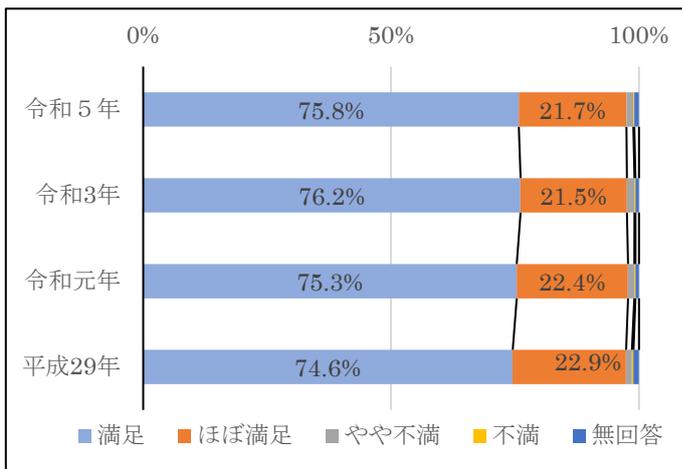
	令和5年	令和3年	令和元年	平成29年
満足	70.0%	70.4%	68.5%	67.0%
ほぼ満足	26.5%	26.3%	28.0%	28.6%
やや不満	2.1%	2.0%	2.1%	2.2%
不満	0.2%	0.3%	0.3%	0.3%
無回答	1.1%	1.0%	1.1%	2.0%

5) 分らないことについて、分りやすく教えてくれる

「満足」は75.8%で、前回調査より0.4ポイント下がっている。「ほぼ満足」は21.7%で、「ほぼ満足」以上は97.5%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。

令和3年調査より、「ほぼ満足」以上は0.2ポイント減少、「不満」は0.1ポイント減少している。



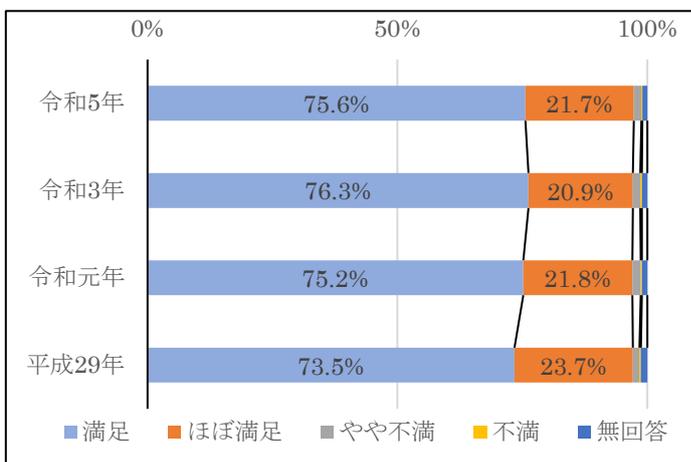
	令和5年	令和3年	令和元年	平成29年
満足	75.8%	76.2%	75.3%	74.6%
ほぼ満足	21.7%	21.5%	22.4%	22.9%
やや不満	1.4%	1.5%	1.3%	1.2%
不満	0.2%	0.2%	0.2%	0.3%
無回答	0.9%	0.7%	0.7%	1.1%

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」は75.6%で、前回調査より0.7ポイント下がっている。「ほぼ満足」は21.7%で、「ほぼ満足」以上は97.3%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3年調査より、「ほぼ満足」以上は、0.1ポイント増加し、「不満」は0.1ポイント減少している。



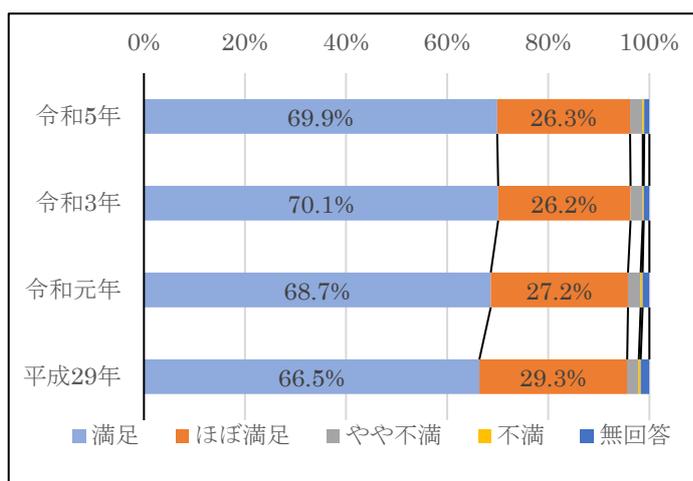
	令和5年	令和3年	令和元年	平成29年
満足	75.6%	76.3%	75.2%	73.5%
ほぼ満足	21.7%	20.9%	21.8%	23.7%
やや不満	1.5%	1.5%	1.7%	1.3%
不満	0.2%	0.3%	0.2%	0.3%
無回答	1.0%	1.1%	1.1%	1.3%

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」は69.9%で前回調査より0.2ポイント下がっている。「ほぼ満足」は26.3%で、「ほぼ満足」以上は96.2%であった。

「やや不満」2.5%、「不満」0.3%で、2.8%の利用者は「不満」を感じている。

令和3年調査より、「ほぼ満足」以上は、0.1ポイント減少し、「不満」は0.2ポイント増加している。

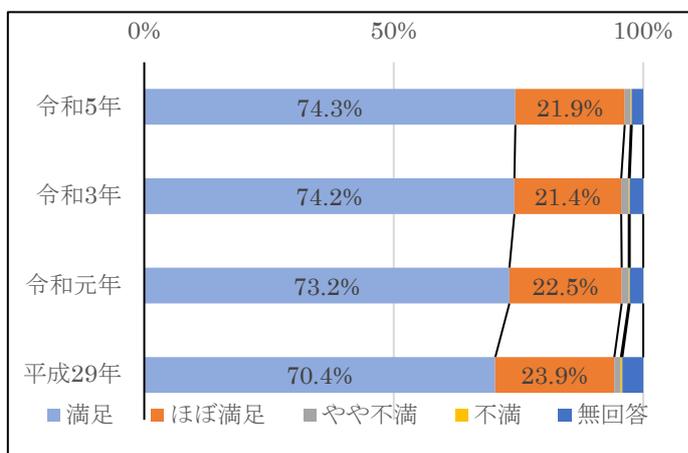


	令和5年	令和3年	令和元年	平成29年
満足	69.9%	70.1%	68.7%	66.5%
ほぼ満足	26.3%	26.2%	27.2%	29.3%
やや不満	2.5%	2.4%	2.5%	2.3%
不満	0.3%	0.2%	0.4%	0.4%
無回答	1.0%	1.1%	1.3%	1.7%

8) 処置や手当を手際よく、丁寧に行ってくれる

「満足」74.3%、「ほぼ満足」21.9%で、96.2%は「ほぼ満足」以上であった。「やや不満」1.2%、「不満」0.2%で、1.4%の利用者は「不満」を感じている。

令和3年調査より、「ほぼ満足」以上は、0.6ポイント増加し、「不満」は0.3ポイント減少している。

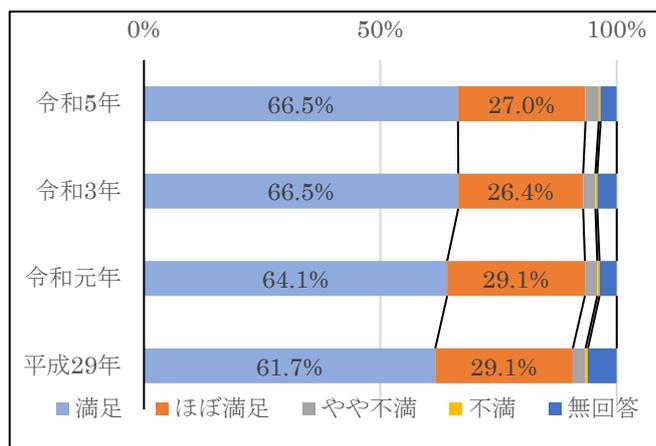


	令和5年	令和3年	令和元年	平成29年
満足	74.3%	74.2%	73.2%	70.4%
ほぼ満足	21.9%	21.4%	22.5%	23.9%
やや不満	1.2%	1.5%	1.4%	1.3%
不満	0.2%	0.2%	0.2%	0.3%
無回答	2.3%	2.7%	2.7%	4.2%

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」27.0%で、93.5%は「ほぼ満足」以上であった。
 「やや不満」2.8%、「不満」0.4%で、3.2%の利用者は「不満」を感じている。

令和3年調査より、「ほぼ満足」以上は、0.6ポイント増加し、「不満」は0.2ポイント増加している。



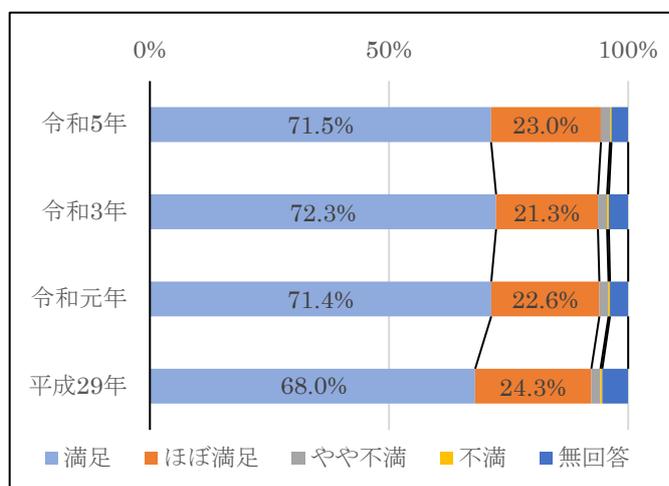
	令和5年	令和3年	令和元年	平成29年
満足	66.5%	66.5%	64.1%	61.7%
ほぼ満足	27.0%	26.4%	29.1%	29.1%
やや不満	2.8%	2.6%	2.6%	2.7%
不満	0.4%	0.4%	0.5%	0.5%
無回答	3.4%	4.1%	3.6%	6.1%

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

「満足」は71.5%で、前回調査より0.8ポイント下がっている。「ほぼ満足」は23.0%で、「ほぼ満足」以上は94.5%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。

令和3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。



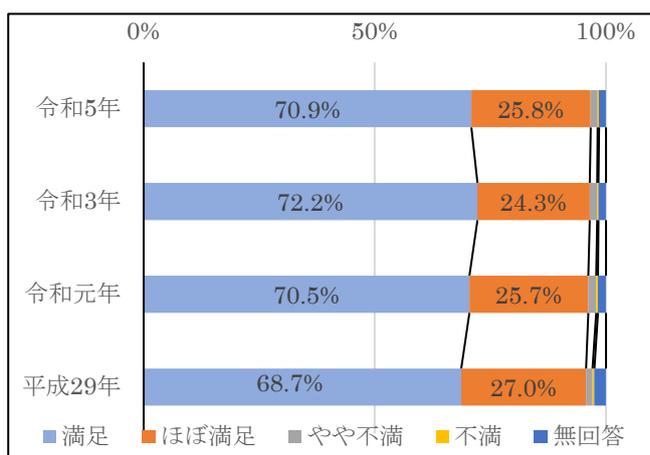
	令和5年	令和3年	令和元年	平成29年
満足	71.5%	72.3%	71.4%	68.0%
ほぼ満足	23.0%	21.3%	22.6%	24.3%
やや不満	1.9%	1.9%	1.9%	1.9%
不満	0.3%	0.4%	0.3%	0.4%
無回答	3.3%	4.0%	3.8%	5.4%

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」は70.9%で、前回調査より1.3ポイント下がっている。「ほぼ満足」は25.8%で、「ほぼ満足」以上は96.7%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3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。



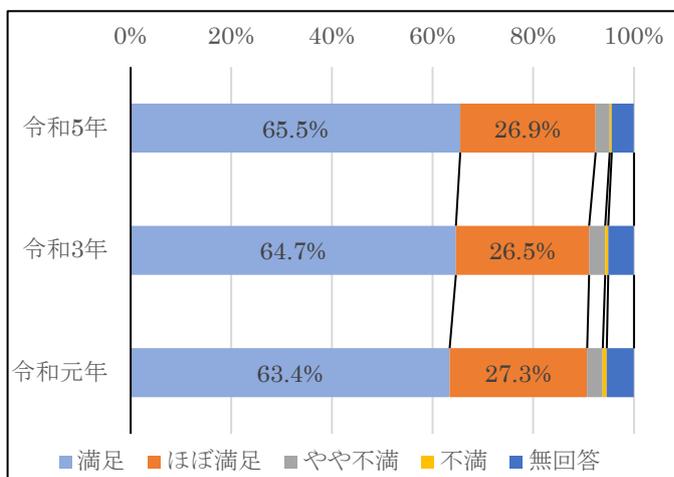
	令和5年	令和3年	令和元年	平成29年
満足	70.9%	72.2%	70.5%	68.7%
ほぼ満足	25.8%	24.3%	25.7%	27.0%
やや不満	1.5%	1.6%	1.7%	1.4%
不満	0.3%	0.3%	0.4%	0.4%
無回答	1.5%	1.6%	1.7%	2.5%

1 2) 看護師等が代わっても同じケアが受けられる

「満足」65.5%、「ほぼ満足」26.9%で、92.4%は「ほぼ満足」以上であった。

「やや不満」2.8%、「不満」0.4%で、3.2%の利用者は「不満」を感じている。

令和3年調査より、「ほぼ満足」以上は、1.2ポイント増加し、「不満」は0.6ポイント減少している。

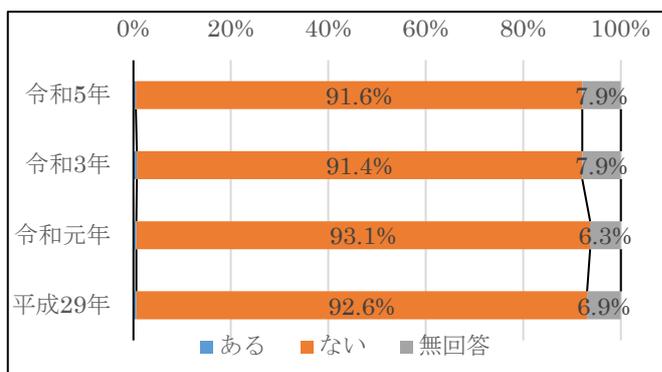


	令和5年	令和3年	令和元年
満足	65.5%	64.7%	63.4%
ほぼ満足	26.9%	26.5%	27.3%
やや不満	2.8%	3.2%	3.1%
不満	0.4%	0.6%	0.8%
無回答	4.4%	5.1%	5.4%

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53票(0.5%)、「ない」は9,736票(91.6%)、無回答は842票(7.9%)であった。

令和3年調査より、「ある」は0.2ポイント減少し、「ない」は、0.2ポイント増加している。



	令和5年	令和3年	令和元年	平成29年
ある	0.5%	0.7%	0.6%	0.6%
ない	91.6%	91.4%	93.1%	92.6%
無回答	7.9%	7.9%	6.3%	6.9%

暴言・暴力の記述より抜粋

- ◆4月から看護師が交代してからは本当に色々やってくれ、説明あり安心していられるのだが、3月までは基本のバイタルチェックくらいでほとんどなにもしてくれなかった。本人が呼吸が苦しく、酸素も70%を切り苦しんでいるので連絡をしたら、あなたたちは家で看ると言っているのだから、苦しんでもそのまま家で様子を見るしかないと言って家にも来てくれなかったので、家族が救急車を呼び病院に行ったがあんまりだと思った。
- ◆訪問の際の言葉遣いが荒かった。困っているのに早朝や夜間などオムツ交換はできないと言われた。
- ◆認知症の父について、ずいぶん進みましたねと頭を指して言われた時に、嫌な気分になった。この方には交代して頂くことができた。
- ◆名前～様とか、異常な言葉を発する！
- ◆暴言ではないがうちの場合は母に対して「おばあちゃん」と呼んでいる。名前で呼ばれるならいいと思うが違和感がある。
- ◆本人(夫)がデイサービスに出かける日は「奥さん何してるんですか」と言われた。訪看はお仕事ですから、ON、OFFがはっきりしている。しかし介護の日常は24時間体制、休日はない。本人がいなくても、それまでできなかったことに対応しなくてはいけない。前記の発言時は「暇だからいい」のニュアンスがかなりあった。ショックでした。しかもお仕事＝お金ですが、介護する家族は3Kでも無報酬。心配りが欲しかったと思う。しかも1時間でデータを見ているのが3/4。実際の手当は1/4で、何しにみえたのか？事前チェックして下さい。
- ◆利用者に対して「それならアンタ自分でやりなさいよ！」と言われたことがある。

3. 自由記述からの抜粋

回収した 10,631 票のうち、3,995 票 (37.6%) に自由記述があった。

その内訳は、3,397 票 (85.0%) は訪問看護を利用して良かったという内容である。苦情が 187 票 (4.7%)、要望が 233 票 (5.8%)、その他が 178 票 (4.5%) であった。

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

- ◇主人の闘病生活は短かったが、その期間の私の体力的・精神的な不安の両方を支えていただき、家で主人を看取れたのも看護師さんのおかげ。特に私の心配事を丁寧にわかりやすく説明してくれた。主人は亡くなったが、今でも看護師さんには感謝の言葉しかない。
- ◇今元気に暮らせ、私たち家族が安心して過ごせるのも、訪看さんのお陰です。常に丁寧、わかりやすく説明して下さる。また、家族の要望にも対応して下さり頭が下がる。寝たきりの父ですが、まだ頭はしっかりしており、「今日も一生懸命やってくれた」と必ず感心しており、手厚い介護・看護に感謝している。訪看さんは私たち家族からしたら「力強いお守り」。小さなことでも何でも詳しくノートへ記載して下さり、心よりお礼申し上げます。
- ◇訪問看護師、ケアマネジャー、ヘルパー、訪問医等、福祉・医療の方々との連携があつてこそその在宅看取りだと思う。家族が仕事を続け、生活基盤を安定させて頂けていることに本当に感謝。がん末期の父を在宅で看取れることが、本人の思いを叶えることにもなるので、家族としては感謝しかない。
- ◇いつも親身になってケア・相談に乗ってくださり、本人含め家族一同本当に感謝・信頼している。訪看さんがいなければ、とても在宅で父の看病をしようとは考えられなかった。看取りまで行う予定なので、最期まで頼りにしている。ドクターよりも近い存在で、なくてはならない家族のような存在となっている。
- ◇いつも本当によくして下さい、母も本当に信頼しておまかせしているので感謝しかない。ちょっとした状態の変化にも気づいて連絡してもらえるのも大変助かっている。お医者さんに相談するのはなかなかハードルが高いので、身近な看護師さんがいてくださると心強い。私と母にとってはなくてはならない存在である。
- ◇退院時カテーテル付きの主人をこれからどう介護していけばいいのかと、ただただ不安だった。訪問看護師の温かい言葉と指導で、だんだん自信がつき、楽しく主人と向きあつていくことができている。本当にうれしい。
- ◇家族：初めは色々な人がくることに抵抗があつたが、利用していくうちに感謝とこういう仕事をしていることに尊敬している。

- ◇外出することもなく、来る人もいない中、訪看さんの見える日は会話をするのを楽しみにしている。
- ◇仕事のため、朝から夕方まで不在にするが、訪問看護師さんが来てくれる日は、安心して仕事に出かけられる。
- ◇定期的に看護師に看てもらえることは、老々介護をする身にとって、とても安心感がある。引きこもりがちな環境も、受ける側にとってよい緊張感が持て、また明るい対応によって心が和む良い機会となっている。
- ◇同居する 90 代義父の癌治療のターミナルケアをお願いした。利用期間は 3 か月半ほどで他界したが、最初症状の落ち着いている時は義父と訪問看護師さんが、楽しくおしゃべりしながら爪を切ったり、清拭したりしてくださった。最期の時には親身になってかけつけて下さり、エンゼルケアでは、義父の名を呼びながら汗だくになって行ってくださり、家族としては治療中もアドバイス等心強く大変感謝した。
- ◇仕事と家事と介護の両立ができるのは訪問看護の皆様のお陰です。感謝をしている。
- ◇コロナ禍の中、1 年半家族とも会えず一人で頑張ってきて、家庭か施設を選ばなければいけなくなった時、家族と一緒に看護したいと思ったので家庭を選んだ。訪看さん、ケアマネ、訪問医の方々の助けで病院にいる時よりずっと良くなり良かったと思っている。

2) 訪問時間について

- ◆1 時間の契約だが早めに終了するのは可？1 時間の間にやることさえ終われば帰ってもいい？受ける方はきっちり 1 時間いてもらって、その間家族が自由になると思っているのだが、その辺の統一が必要だと思う。障害福祉サービスの医療保険での訪問をしてもらっている訪問対象者は、24 時間呼吸器装着、胃ろう造設、遷延性意識障害で片時も目を離せない。訪問看護師が来てくれる時間で買い物に出かけることができる。60 分のところケアが終わると当然のように 50 分でも「終わりましたあ」と言って帰っていく。たかが 10 分、されど 10 分、早く帰るこの 10 分にとっても違和感がある。制度的にもそれは許されているものなのか是非知りたい。アンケート集計時の時に回答を寄せて欲しい。そして訪問看護ステーションにこういう家族が居ることを周知してもらいたい。その他には不満はなく、在宅を支えてくれる応援団だと感謝している。
- ◆利用時間のことですが、45 分～50 分で終わり。それでも良いが、時間は「9:30～10:31」「10:00～11:00」とか、しっかり書いて下さい。毎回気分が悪い！これだけが不満！
- ◆訪問滞在時間の記入について、実態と相違があることがあった。サービスを受ける内容について問題なく、ありがたいと思う反面、そのことにより不信感が生まれてしまい不安になることがあった。訪問看護サービスは必要不可欠であり大変助かっている。忙しい業務に追われていると思うが、連絡や報告は利用者側としては安心材料ですので、確実にしていただけることをお願いしたい。

- ◆1時間のコースをだいたい毎回10分位遅れて来て、ケアが済めば終了予定時間の前でも帰る。説明を受けてはいるが正味1時間ではなく、40~45分で終わってしまうシステムに疑問を感じる。
- ◆時間に決まりがない？訪問時間は人それぞれ違うのですか。
- ◆午前中の予定の時、半日待っていることがあった。時間のTELを頂けると助かる。
- ◆訪問リハの以前の担当者が良かれと思って（だと思ふ）少し長めにやってくれたが、終わりが遅いと後がつかえてすべてが遅くなる。さりげなく「時間過ぎてます」と伝えても「もう最後なので大丈夫」と言われ、それ以上言えなかった。時間は守ってほしい。
- ◇時間を守って下さっている。会話もしてくれている。会った後元気になれたり、人薬（ひとぐすり）となって癒されている。
- ◇時間が少しでも遅れるときは連絡を下さり、不安はなく、安心してお願いしている。

3) 連絡・対応

- ◆日中しか対応してもらえないので夜間早朝が不安。時間外でも対応してほしい。
- ◆症状が急変した時の対応について。こちらは患者の見た目の事を伝えることができるが、体温は、呼吸数は、血圧は、脈拍はと聞かれても答えられない。それよりもすぐ来てくれて見てほしい。そして救急車を呼ぶなり処置をしてもらいたい。こちらは患者がヒイヒイ言っているので焦っている。
- ◆緊急時に連絡をしても、すぐ対応できないことがある（看護師不足とのこと）。
- ◆こちら側から問わない限りアドバイス等はない。記録しているだけ（水分、便、病状）
- ◆言語訓練の際、「私の方が上なんだから言うこと聞いてよ」と年配の方が時々言われる。利用者側の理解ができていないのが原因。大変熱心にやって下さるが、「えっ上下関係かな？」と思うことがある。
- ◆毎日不安を抱えているので情報が欲しいが、様子を聞くばかりで収穫がない。いつも同じことをして（計測）書類確認に時間をとってしまう。同じことばかり聞かれて伝わっていない。もう少し自分の病気のことを知ってほしいと感じます。
- ◇患者や家族を心から気遣い、良いケアをして下さって感謝している。夜間や同じ日に再びなど「来てください」とこちらからは言いにくい中、いつも「行きましょうか」と言って下さり本当に助かっている。
- ◇いつも助けられている。病状悪化等で救急車を呼ぶときに迷わず先に相談のため訪看に来てもらえて知恵をもらえるので心強い（鬼に金棒です）
- ◇医師に相談する前に話を聞いてもらい適切なアドバイスを頂いてます。24時間つながっている安心感は、大きく心強い存在で有難い。
- ◇利用するようになってから冬（正月）休み、夏（盆）休み、ゴールデンウィーク等、医療機関の長期休暇の心配がなくなり、感謝している。

4) 看護師の交代・異動・差

- ◆複数いる看護師の誰が来るか当日になるまでわからない。情報共有はしていると言うが最小限で、その日の症状に応じた対症療法的な処置に終始しがち。継続性（計画性）のある対処をしてもらっている感じがしない。
- ◆とても良く考えてくれてみてくれる人と、病人の扱いが雑で頼りにならない人も来る。嫌になる。毎回来てくれたらいいなって思う人もいる。
- ◆もう少し丁寧に（個人差あり）お願いしたい。人によって怖いときが時々ある。
- ◆何か月も同一看護師ですとマンネリ化する。ローテーションも必要。
- ◇担当の方が交代されてもいつも通り丁寧に接してくれる。本人は大変に満足している。
- ◇「今日は誰が来てくれるかしら？」と訪問を楽しみに、体調悪化の時はとても頼りにしている。感謝の言葉しかない。

5) 訪問看護師等によるスキルについて

- ◆看護師のスキルレベルに差があり、人によっていい時と悪い時がある。
- ◆便秘をするために、訪問看護師にグリセリン浣腸を頼んでいるが、上手な人もいれば、父親が痛がって、怒らせてしまう訪問看護師もいて困る。丁寧に処置してほしい。
- ◆血圧を測る際、血圧計の不具合のためか何度かやり直すことがある。血圧計の不具合なら計器を替えてもらいたい。母が動いてしまうからダメなのか、そのあたりは明確に言ってほしい。血圧を測るのにかなり時間を食ってしまうのはもったいない。
- ◆血圧測定や体温測定、酸素濃度測定は自宅でも通常的に行っているのでもう少し看護師のできる範囲はないでしょうか。
- ◆30～40分話を聞いているだけ。こちらも疲れる。3～5分でもリハビリで指先の運動でもできたらいい。大事なことでしょうが、お通じはいつから？の質問はやめて。そればかり。
- ◇床ずれやあせもに細心の注意をしてくれる。特に排便には感謝しかない。
- ◇少しの変化も見逃さず処置してくれるので、褥瘡もひどくならず治っている。

6) マナー

- ◆玄関の靴を脱ぐところ（たたき）で、靴下で降りてそのまま玄関に上がる方の多さにびっくりしている。そのまま家の中に上がられるので家の中を土足で上がるのとほぼ同じ。初めてこんな経験をして、まして弱った人間も家にいるので少し考えてほしい。靴を脱ぐときのマナーを一度見直してほしい。
- ◆夏場は裸足で来ているが、家を何軒も回っているので、とても不愉快な気持ちになる。
- ◆関係が慣れて来て、台所、物品の入っている場所、棚等、多少プライベートな場所に入られることが不満。
- ◆在宅医療は家族の生活の場なので、少し配慮がほしい。

7) サービス料金の説明

- ◆一番最初の時に、料金のことについてもう少しわかりやすくゆっくり説明してほしい。
- ◆料金のことがこちらにしてみるとすごく心配なので。
- ◆介護サービスの請求内訳がないので教えてほしい（言わないと教えてくれないのか？）
- ◆休日に実費で来てくれて本当に助かっていた。が、後日請求書に実費（1回3,000円）以外に料金がかかっている、休日出勤のような形になっていた。月10万円以上の出費はびっくりだった。
- ◆いつでも電話相談ができるのか、24時間いつでも訪問になるのは別サービスなのか、少しわかりづらい。

8) 連携

- ◆訪問看護師さんにやってもらったこと等、本当に主治医に伝わっているのか？の時がある。そもそも主治医から指示を仰いでいるのかどうなのか。
- ◆ケアマネとの相互連絡は不透明です。日程の変更の連絡はしっかりしているが、申し送りした？と思うことがある。ケアマネが代わったことを看護師が知らない様子で驚いた。
- ◆先生へちゃんと連絡してほしい。先生へ伝わってなくて困る。
- ◆訪問医療と連携がとれていないと感じることが何度かあった。緊急時期ではないので問題ないが、少し不安に感じた。
- ◇訪問看護師、ケアマネジャー、ヘルパー、訪問医等、福祉・医療の方々との連携があつてこそ在宅看取りだと思う。家族が仕事を続け、生活基盤を安定させて頂けていることに本当に感謝です。父（がん末期）を在宅で看取れることが、本人の思いを叶えることにもなるので、家族としては感謝しかありません。
- ◇医師、ケアマネジャーと連携して対処していただいているので、安心できる。
- ◇訪看・訪診、リハビリ、ケアマネジャーさんがいつも情報を共有してくれていることが、次回見えた方の話からよくわかる。皆さんのお陰で安心して介護を続けていける。

9) 要望

- ☆年齢も高く、記憶等定かでないなので、名札等はつけて訪問してほしい。
- ☆毎回回答をしているが、調査結果また改善点等連絡がない。私たちも気になるので教えてほしい。
- ☆歯科医師による要介護者（移動困難者）への治療を実施してほしい。
- ☆定期巡回・随時対応型訪問介護・看護の制度を知り、該当の所へTELしたが、今それに対応しているところは、静岡ではほぼゼロのようです。せめて退院後1~2か月、自宅での生活が慣れてくる間だけでも定期的に夜間入ってくれる看護師さんがいたらいいなと思った。看護師不足で難しいと思うが、サービスとして掲載されているのであればいいです。

10) その他

- ◆訪問PTよりリフトの提案があった。本人が嫌がるため今まで通りお願いしたところ「入浴介助が訪問看護師、ヘルパーの身体負担（腰痛）となり、一番の離職の原因になる」と本人家族の前で発言され、訪問STに苦情を言うシステムがなく、今でもモヤモヤしている。
- ◆訪問看護ということなので、本人の状態が悪い時以外の対応ができないのが決められているが、急に介護者（両親）が具合悪くなって病院に行かざるを得ない時、どうしても子供を看れないとなっても、対応してもらえないのが残念。これが現状なのか…と感じる。
- ◆毎回アンケートを記入しているが、どのように反映されているのかわからない。
- ◇訪問看護は家族にとっても安心と安全を受けられるサービス・システムです。
- ◇最初は訪問看護に抵抗があったが、ポイントを押さえた確かなアドバイスに救われている
- ◇初めて利用し、知っていたらもっと早くから利用したかった。とても親切で満足している。

【コロナウイルス感染症関連】

- ◆この7月、コロナに母が感染した。看護師は週一回訪問してくれるが、看病している息子が感染しているので、訪問できない規則で、週一訪問は見送りでした。こういう時にこそ訪問して頂きたいと思ったのが本音です。
- ◇自分がコロナになって子どもの吸引等が必要で困った時、訪看に頼んできてもらった。パパは今まで頑なに医療行為を拒んでいたが訪看が来てくれたお陰で出来るようになった。
- ◇コロナ禍もまだ収束しない中で、手厚い看護ありがとうございます。入院していたことを忘れてしまうほど、本人（母）も元気で、たすかっている。
- ◇介護を受けている母は今年100歳になりました。年初にはコロナにかかったり、6月は熱中症になったり、思わぬ事態が起きますが、適切な対応をしていただき何とか難所を乗り越えておりとても助かっています。これからもいろいろアドバイスいただきたい
- ◇いつもお世話になってありがたい。コロナになった時は助かりました。命が救われました。
- ◇コロナで急に発熱、けいれん時、夜間も気持ちよく訪問して下さり、救急車を呼んで下さったりして、入院の手はずを行って下さった。また誤嚥性の肺炎で発熱等緊急時も救急車を頼み、入院へと導いて下さり（夜間）本当に早めの対応でお陰様で命拾いをした。大変有難かったです。
- ◇コロナ禍において自由がきかず寂しく思ったが、皆様とお会いでき、細かい所まで気を遣っていただき、ありがとうございました。
- ◇いつもていねいに話しかけてくださり母も来てくれる日を楽しみにしています。家族がコロナの時も防護服を着たり水害で水が止まってしまった時もペットボトル持参で来てくださり温かさを感じています。安心してまかせられます。
- ◇いつもお世話になってありがたいです。コロナになった時は助かった。命が救われた。

令和 5 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の率直なご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 5 年 9 月 25 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5年9月25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。