

令和7年度

静岡県訪問看護利用者満足度調査

〈報告書〉

令和8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7年7月1日～令和7年7月31日
提出期限：令和7年9月29日
- 3) 対象者：調査期間内の静岡県内の訪問看護ステーションの全利用者
(配布希望がなかった訪問看護ステーションを除く)

〈回収状況〉

令和6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47か所を除く現存する訪問看護ステーション（以下ステーションとする）337か所に、前回調査した令和5年度より1,860票少ない21,759票を発送した。最初から利用者には配布しないと申し出があったステーションが前回2か所から47か所に増えている。その内訳として、住宅型有料老人ホーム併設のステーションやがん末期の利用者中心で利用者が回答できないステーション等であった。

発送したが、利用者から回答がなかったステーションが67か所あった。その内訳も上記同様のステーションと精神に特化したステーション、新規開設したステーションが多かった。

回収数は11,141票、有効回収数は、11,109票、有効回収率は、令和5年度より0.1ポイント増加し61.6%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7年	21,759	18,021	11,141	11,109	61.6%
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42.3%、「家族」が39.2%、「代筆」が6.0%、「無回答」は12.5%であった。代筆の内、69.2%は家族であった。

(人)

年度	本人	家族	代筆	無回答
令和7年	4,701 (42.3%)	4,353 (39.2%)	671 (6.0%)	1,384 (12.5%)
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

「満足」と「ほぼ満足」を合わせると92.1%~98.8%ですべての項目で90%を超える満足度の高い結果であった。一方で、「やや不満」や「不満」も数%程度見受けられ、自由記載からも厳しいご意見や要望等の声もあった。

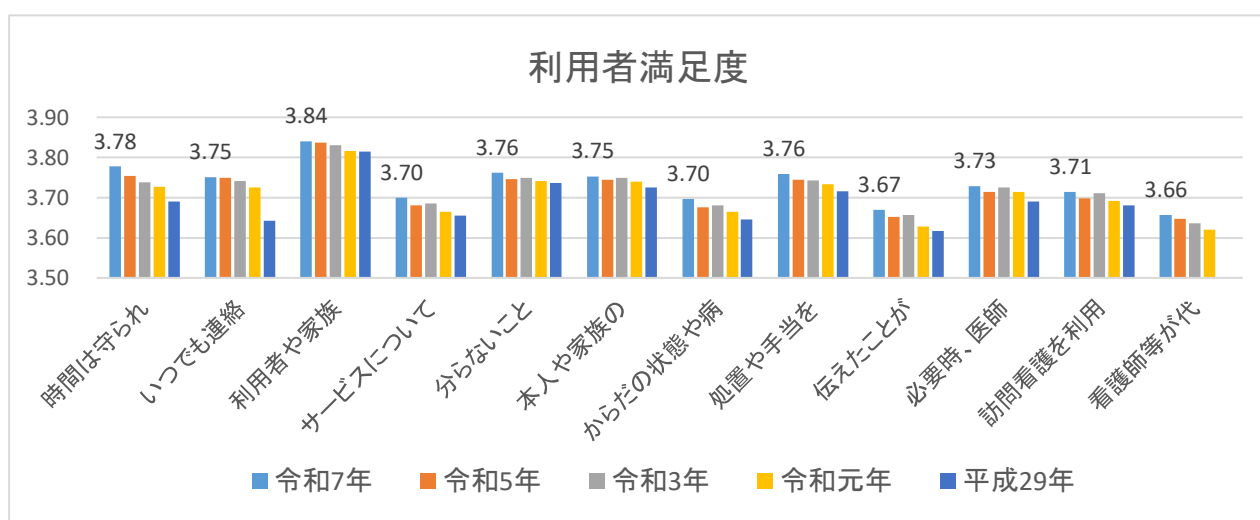
満足度が最も高いのは、これまでの調査同様「利用者や家族に対する言葉遣い・態度は良い」で、平均値は3.84、標準偏差は0.39で、前回の調査結果と同じであった。

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、平均値3.66、標準偏差0.57であった。ついで低いのが「伝えたことが他の職員に伝わっている」で、平均値3.67、標準偏差0.55であった。

今回の調査で、「時間は守られている。遅れる場合は連絡が入る」「サービスについての事前説明が十分である」「分からないことについて、分かりやすく教えてくれる」「からだの状態や病状などを十分に説明してくれる」「処置や手当を手際よく、丁寧に行ってくれる」という項目については、標準偏差が前回調査より小さくなっている。

1) 看護サービスの評価結果

質問	令和7年		令和5年		令和3年		令和元年		平成29年	
	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	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	3.78	0.48	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	3.75	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が良い	3.84	0.39	3.84	0.39	3.83	0.40	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	3.70	0.51	3.68	0.53	3.68	0.52	3.66	0.53	3.66	0.54
5 分からないことについて、分かりやすく教えてくれる	3.76	0.47	3.75	0.48	3.75	0.48	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	0.48	3.74	0.48	3.75	0.49	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	3.70	0.52	3.68	0.53	3.68	0.53	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	3.76	0.47	3.74	0.48	3.74	0.49	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	3.67	0.55	3.65	0.55	3.66	0.55	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	3.73	0.51	3.71	0.51	3.72	0.52	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	3.70	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	3.66	0.57	3.65	0.56	3.64	0.58	3.62	0.59		



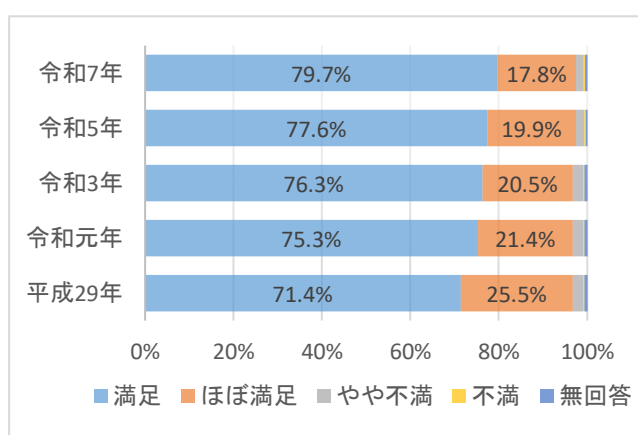
IV 調查結果

〈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

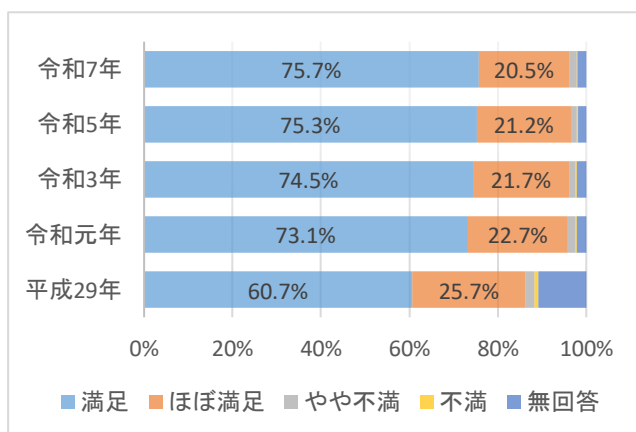
「満足」79.7%、「ほぼ満足」17.8%で、97.5%は「ほぼ満足」以上であった。
 「やや不満」1.7%、「不満」0.3%で、2.0%の利用者は「不満」を感じている。
 令和5年調査より、「ほぼ満足」以上は、同率であり、「やや不満・不満」は0.2ポイント減少している。



	令和7年	令和5年	令和3年	令和元年	平成29年
満足	79.7%	77.6%	76.3%	75.3%	71.4%
ほぼ満足	17.8%	19.9%	20.5%	21.4%	25.5%
やや不満	1.7%	1.9%	2.2%	2.3%	2.2%
不満	0.3%	0.3%	0.3%	0.4%	0.4%
無回答	0.5%	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」75.7%、「ほぼ満足」20.5%で、96.2%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。
 令和5年調査より、「ほぼ満足」以上は、0.3ポイント減少し、「やや不満・不満」は0.3ポイント増加している。



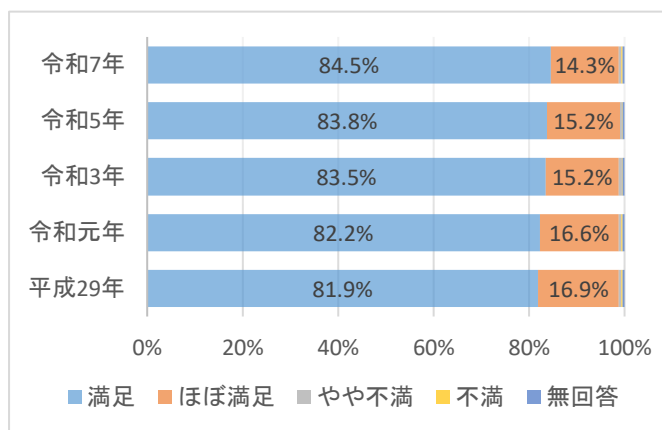
	令和7年	令和5年	令和3年	令和元年	平成29年
満足	75.7%	75.3%	74.5%	73.1%	60.7%
ほぼ満足	20.5%	21.2%	21.7%	22.7%	25.7%
やや不満	1.7%	1.4%	1.5%	1.6%	2.0%
不満	0.2%	0.2%	0.3%	0.3%	0.8%
無回答	2.0%	1.9%	2.1%	2.2%	10.9%

3) 利用者や家族に対する言葉遣いや態度は良い

「満足」84.5%、「ほぼ満足」14.3%で、98.8%は「ほぼ満足」以上であった。

「やや不満」0.5%、「不満」0.1%で、0.6%の利用者は「不満」を感じている。

令和5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。



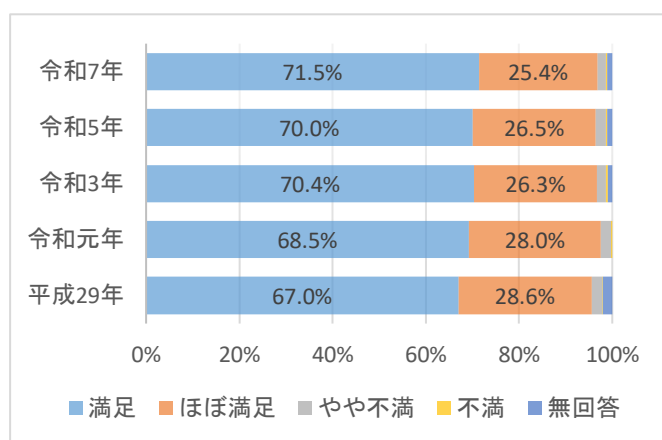
	令和7年	令和5年	令和3年	令和元年	平成29年
満足	84.5%	83.8%	83.5%	82.2%	81.9%
ほぼ満足	14.3%	15.2%	15.2%	16.6%	16.9%
やや不満	0.5%	0.4%	0.7%	0.5%	0.5%
不満	0.1%	0.1%	0.1%	0.2%	0.2%
無回答	0.5%	0.5%	0.5%	0.5%	0.5%

4) サービスについての事前説明が十分である

「満足」71.5%、「ほぼ満足」25.4%で、96.9%は「ほぼ満足」以上であった。

「やや不満」1.8%、「不満」0.2%で、2.0%の利用者は「不満」を感じている。

令和5年調査より、「ほぼ満足」以上は、0.4ポイント増加し、「不満」は0.4%ポイント減少している。



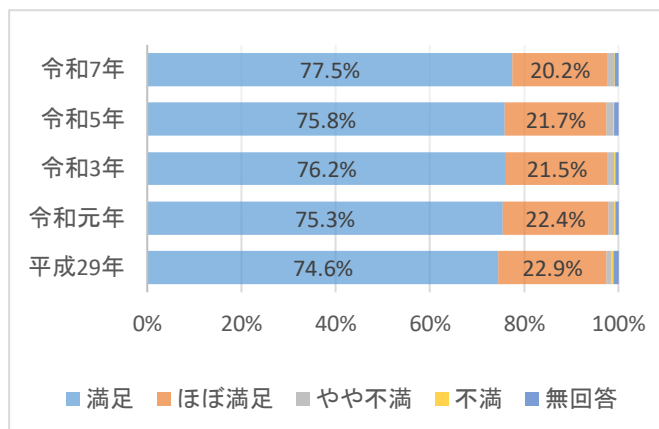
	令和7年	令和5年	令和3年	令和元年	平成29年
満足	71.5%	70.0%	70.4%	68.5%	67.0%
ほぼ満足	25.4%	26.5%	26.3%	28.0%	28.6%
やや不満	1.8%	2.1%	2.0%	2.1%	2.2%
不満	0.2%	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%
無回答	1.1%	1.1%	1.0%	1.1%	2.0%

5) 分からないことについて、分かりやすく教えてくれる

「満足」は77.5%で、前回調査より1.7ポイント増加している。「ほぼ満足」は20.2%で、「ほぼ満足」以上は97.7%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5年調査と不満は同率であった。



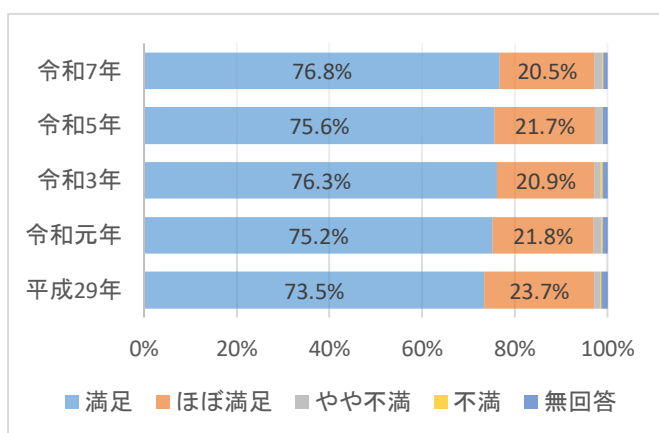
	令和7年	令和5年	令和3年	令和元年	平成29年
満足	77.5%	75.8%	76.2%	75.3%	74.6%
ほぼ満足	20.2%	21.7%	21.5%	22.4%	22.9%
やや不満	1.4%	1.4%	1.5%	1.3%	1.2%
不満	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	0.3%
無回答	0.7%	0.9%	0.7%	0.7%	1.1%

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76.8%で、前回調査より1.2ポイント増加している。「ほぼ満足」は20.5%で、「ほぼ満足」以上は97.3%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5年調査と「ほぼ満足」以上は同率で、「不満」は0.2ポイント増加している。



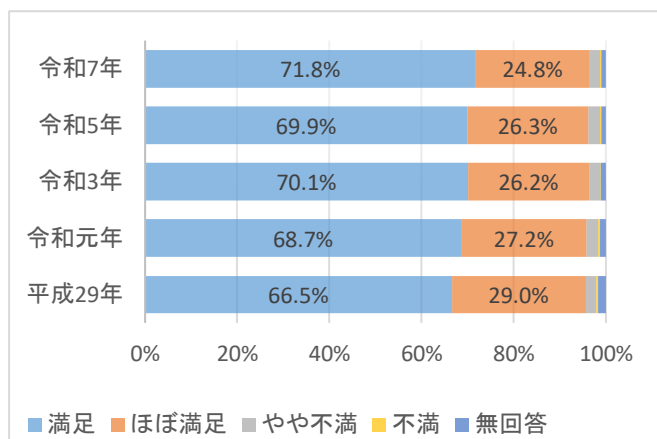
	令和7年	令和5年	令和3年	令和元年	平成29年
満足	76.8%	75.6%	76.3%	75.2%	73.5%
ほぼ満足	20.5%	21.7%	20.9%	21.8%	23.7%
やや不満	1.6%	1.5%	1.5%	1.7%	1.3%
不満	0.3%	0.2%	0.3%	0.2%	0.3%
無回答	0.9%	1.0%	1.1%	1.1%	1.3%

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71.8%で前回調査より1.9ポイント増加している。「ほぼ満足」は24.8%で、「ほぼ満足」以上は96.6%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5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。



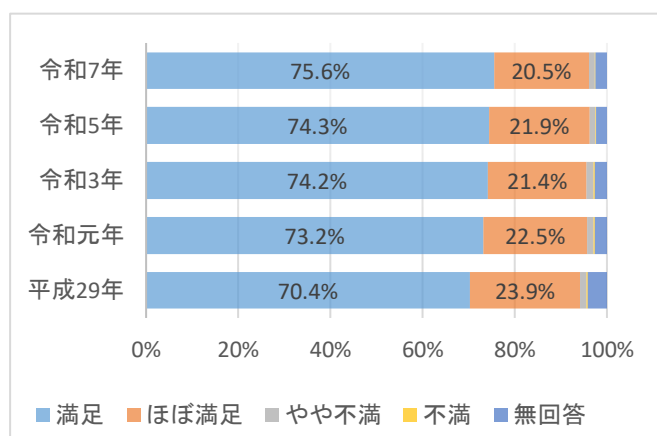
	令和7年	令和5年	令和3年	令和元年	平成29年
満足	71.8%	69.9%	70.1%	68.7%	66.5%
ほぼ満足	24.8%	26.3%	26.2%	27.2%	29.0%
やや不満	2.2%	2.5%	2.4%	2.5%	2.3%
不満	0.3%	0.3%	0.2%	0.4%	0.4%
無回答	1.0%	1.0%	1.1%	1.3%	1.7%

8) 処置や手当を手際よく、丁寧に行ってくれる

「満足」75.6%、「ほぼ満足」20.5%で、96.1%は「ほぼ満足」以上であった。

「やや不満」1.3%、「不満」0.1%で、1.4%の利用者は「不満」を感じている。

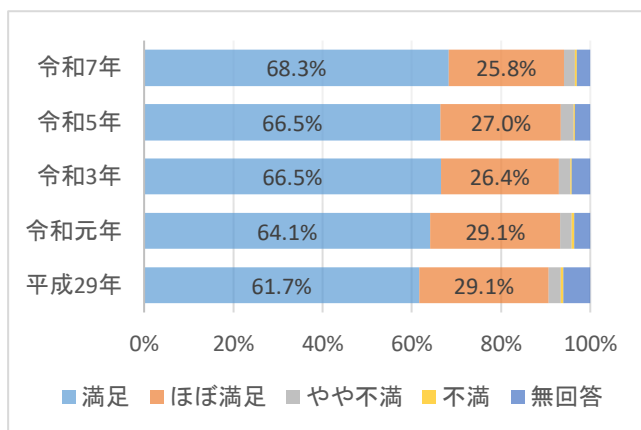
令和5年調査より、「ほぼ満足」以上は、0.1ポイント減少し、「不満」は同率であった。



	令和7年	令和5年	令和3年	令和元年	平成29年
満足	75.6%	74.3%	74.2%	73.2%	70.4%
ほぼ満足	20.5%	21.9%	21.4%	22.5%	23.9%
やや不満	1.3%	1.2%	1.5%	1.4%	1.3%
不満	0.1%	0.2%	0.2%	0.2%	0.3%
無回答	2.5%	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

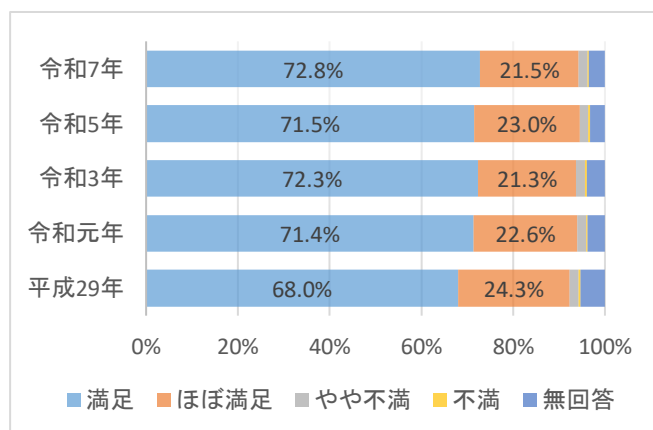
「満足」68.3%、「ほぼ満足」25.8%で、94.1%は「ほぼ満足」以上であった。
 「やや不満」2.5%、「不満」0.4%で、2.9%の利用者は「不満」を感じている。
 令和5年調査より、「ほぼ満足」以上は、0.6ポイント増加し、「不満」は0.3ポイント減少している。



	令和7年	令和5年	令和3年	令和元年	平成29年
満足	68.3%	66.5%	66.5%	64.1%	61.7%
ほぼ満足	25.8%	27.0%	26.4%	29.1%	29.1%
やや不満	2.5%	2.8%	2.6%	2.6%	2.7%
不満	0.4%	0.4%	0.4%	0.5%	0.5%
無回答	3.0%	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72.8%で、前回調査より1.3%増加している。「ほぼ満足」は21.5%で、「ほぼ満足」以上は94.3%であった。
 「やや不満」1.8%、「不満」0.3%で、2.1%の利用者は「不満」を感じている。
 令和5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ポイント減少している。



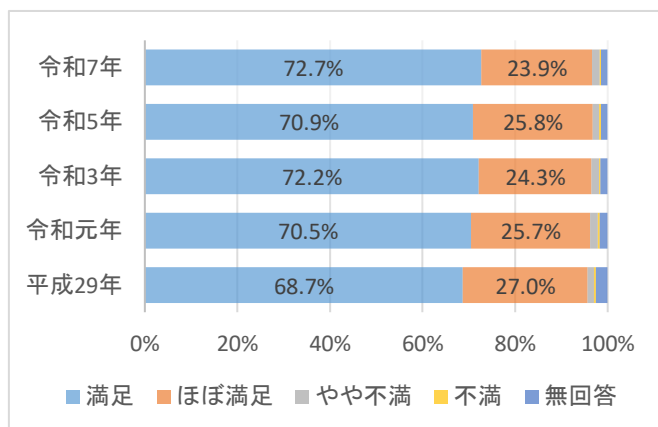
	令和7年	令和5年	令和3年	令和元年	平成29年
満足	72.8%	71.5%	72.3%	71.4%	68.0%
ほぼ満足	21.5%	23.0%	21.3%	22.6%	24.3%
やや不満	1.8%	1.9%	1.9%	1.9%	1.9%
不満	0.3%	0.3%	0.4%	0.3%	0.4%
無回答	3.5%	3.3%	4.0%	3.8%	5.4%

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72.7%で、前回調査より1.8ポイント増加している。「ほぼ満足」は23.9%で、「ほぼ満足」以上は96.6%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5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。



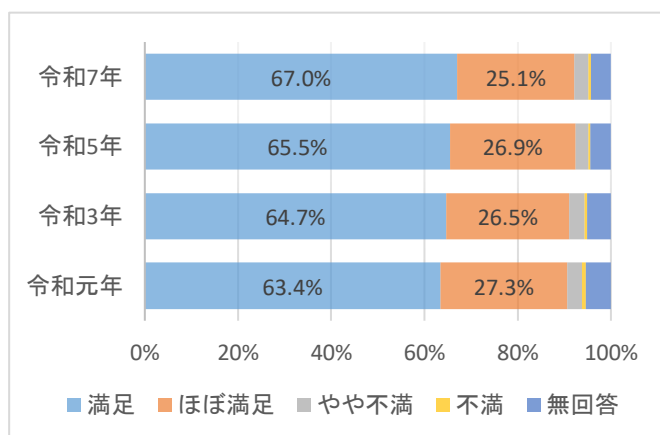
	令和7年	令和5年	令和3年	令和元年	平成29年
満足	72.7%	70.9%	72.2%	70.5%	68.7%
ほぼ満足	23.9%	25.8%	24.3%	25.7%	27.0%
やや不満	1.6%	1.5%	1.6%	1.7%	1.4%
不満	0.3%	0.3%	0.3%	0.4%	0.4%
無回答	1.4%	1.5%	1.6%	1.7%	2.5%

1 2) 看護師等が代わっても同じケアが受けられる

「満足」67.0%、「ほぼ満足」25.1%で、92.1%は「ほぼ満足」以上であった。

「やや不満」3.1%、「不満」0.5%で、3.6%の利用者は「不満」を感じている。

令和5年調査より、「ほぼ満足」以上は、0.3ポイント減少し、「不満」は0.4ポイント増加している。

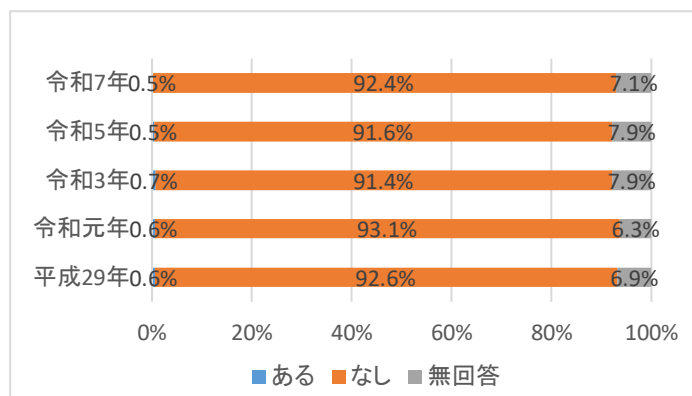


	令和7年	令和5年	令和3年	令和元年
満足	67.0%	65.5%	64.7%	63.4%
ほぼ満足	25.1%	26.9%	26.5%	27.3%
やや不満	3.1%	2.8%	3.2%	3.1%
不満	0.5%	0.4%	0.6%	0.8%
無回答	4.3%	4.4%	5.1%	5.4%

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56票（0.5%）、「ない」は10,268票（92.4%）、無回答は785票（7.1%）であった。

令和5年調査より、「ある」は同率で、「ない」は、0.8ポイント増加している。



	令和7年	令和5年	令和3年	令和元年	平成29年
ある	0.5%	0.5%	0.7%	0.6%	0.6%
なし	92.4%	91.6%	91.4%	93.1%	92.6%
無回答	7.1%	7.9%	7.9%	6.3%	6.9%

暴言・暴力の記述より抜粋

- ◆自分のことを「あんた」とよばれ、不満だったため、担当者を変えてもらったはずだが、急に「あんた」と呼ぶ担当者に何の連絡もなく変わり不満だった。「部屋かたづけなさい」と言われた。
- ◆何でも話せると思って心の内を話したが、それを連絡帳に記入されたのを見て、やっぱり何もかもは話せないんだと思えさせられ辛い気持ちになった。
- ◆あんたは死ぬよ、と言って恐怖政治をしいて、言うことを聞かせようとします。
- ◆福祉の人はたいていがいい人ですが、中にいつも威圧的態度で、長きにわたっていじめをする人がいる。私はもう死にたいと思ったことがある。
- ◆頼りにしていたが対応できないと言われてたり、忘れられたりで契約の時と話が違い、訴えて改善してもらふことが多い。訴えてできないと言われるが、上の人をお願いする。人によって返事の内容が違う。
- ◆訪問看護師から、いかにも利用者本人が悪いように言われた（処理について）。利用者よりも訪問看護師の方が偉いと思ってるところがある。

3. 自由記述からの抜粋

回収した 11,109 票のうち、4,487 票（40.4%）に自由記述があった。

その内訳は訪問看護を利用して良かったという内容がほとんどであったが、苦情が 231 票（5.1%）、要望が 240 票（5.3%）、あった。

苦情で最も多いのが、「言葉遣いや態度」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) 訪問時間について

◇時間のかかるエリアにも来て頂き、本当に助かります。本人も家族も助かってます。処置手当もメモをして対応してくれます。すばらしいと思います。

◇時間をきちっと守ってくれることが好感をもてる。非常に気を使ってくれる。ありがたいです。

◆楽しい話題を振りまいて下さり、場を和ませて下さるのは、とても良いと思いますが、他の話題でほとんどの時間を使ってしまい、本題に入るのがここからですか？と思う時間です。代金が発生しているので、心配することがあります。

◆曜日、時間等が決まっていない為利用者がとまどうことが多いので忙しいとは思いますが改善して欲しいです。

◆訪問時間より遅れてきても、時間に終わって帰る（サービス時間が短いということ）ことがある。例えば、1時間のサービスを依頼した場合、家に入って出るまでなのか、サービスをしている時間なのかわからない（説明なし）

◆看護師によって時間的に遅れることがある。30分くらいならいいが、それ以上になると待っている方はいららすることがある。

2) いつでも連絡・対応

◇24時間サポートは、この1年間で数回使わせていただき、とても助かりました。同居していないので突発的な病気やけがの時に対応していただき、その後のフォローもあり本当に感謝しています。

◇訪問看護を利用させて頂き、24時間連絡がつくこと、私が不在の時の心配も少なく、安心して生活できています。また、本人・家族に対しても気遣いを感じられます。本当に感謝の気持ちでいっぱいです。

◇訪問看護サービスで一番助かっているのが24時間対応です。深夜でも困った時すぐに駆けつけてくれてありがたいです。また医療面、介護面両面のサービスを受けられることができ、安心できます。短い時間で薬の管理、入浴、相談とやって下さいます。

- ◆何かあったら連絡下さいといわれていたので、看護師さんに連絡しましたがつながらなかったの、事業所に連絡したところ、しばらくして看護師さんが再来訪してくれましたが、その時「なんで事業所に連絡したの?」「私のところに連絡してくれればよかったのに」と言われたので「看護師さんのところに電話したけどなかなかつながらなかったの、事業所に連絡しました」と伝えました。怒っているように感じました。
- ◆祝祭日、日曜土曜が続く連休にはとても不安になりますが、祝祭日は可能な限り訪問していただいています、時に体制が取れないときがある。

3) 言葉遣い・態度・マナー

- ◇利用者が高齢ですが（母 89 歳）、とても誠実でやさしく接していただき、本人も私も皆で幸せに感じ・・・訪問看護の時間で心身ともに癒され、深く感謝しております！
- ◇家に来ていただけるのは本当に助かります。専門性も高く、やさしく温かく対応していただけるので大満足。
- ◆これまでたくさんの看護師さんが訪問されましたが、名札がないのでお名前がわかりません。胸に名札をつけると、仕事の時利用者に当たって危ないからとお聞きしましたが、お名前を知る方法はありませんか？
- ◆順番でスタッフの方が毎回来て下さると思うのですが、一番回数が多く当方に来訪する看護師の方が、慣れなのか、玄関のピンポン又はノックなしで入って来たり、リビングの椅子に断りもなく座ってたりなれなれしいのには、ちょっと気になりますが、本人にも会社にも言えずにおります。
- ◆看護終了後、飲み物やちょっとしたお菓子を差し上げているが、その必要があるのかわからない。必要がないのならもう止めたいが教えてください。

4) 事前説明

- ◆事前説明は十分あったと思いますが、忘れてしまいました。年度毎に行って頂けるとありがたい。
- ◆頼りにしていたが対応できないと言われてたり、忘れられたりで契約の時と話が違い、訴えて改善してもらうことが多い。

5) 分かりやすく教える

- ◇いつも様々な相談や質問に的確にアドバイスしていただき、また必要な時は、処置も丁寧に行っていていただき、本当にありがたく頼りにしています。
- ◇訪看さんという激務の中、日頃よく父へ声掛けをしていただいています。また、身体の動作や変化の観察、気づきがありがたく感謝しております。ドクター、ヘルパーさん、理学療法士さんをはじめ介護職の方々との連携で支えられていると実感しております。

尊厳ある看取りを望んでおります。

- ◆私の主人の場合、まだ60歳という年齢でお世話になっております。訪問看護さんはとても親身になってくださり、とても心丈夫で主人の支えとなって下さっています。と同時に少し依存している？依存しすぎてると感じることもあります。病状の兼ね合いもありますが、自立と申しますか、大丈夫なことが増え、自信がつくようなご指導やアドバイスをいただけますとありがたいと思います。とてもデリケートな部分で簡単ではないと思うが。
- ◆説明が早口でわからないことが多いです。もっと丁寧にゆっくり話していただきたいです。

6) 思いや不安を聞く

- ◇月1回の訪問はいつもやさしく気持ちよく対応してくれます。困ったことや心配事もすぐ連絡がつき親身になってくれ心強いです。介護者に寄り添ってくれる看護師さんです。
- ◇いつもやさしく丁寧に対応していただき母も満足しております。ケア（処置含め）の他に母の他愛もない話やグチも聴いてくださるので訪問後はいつも笑顔になる母です。
- ◆とても親身になって相談に乗ってくださる方もいますが、事務的に仕事だけすませたら、時間内でも帰られる方もいます。とてもお忙しい仕事なので仕方がないことですが、聞きたいことを質問したり、相談しにくい方もいらっしゃいます。本人の体調が悪い時などは不安を感じます。

7) 状態・病状説明

- ◇命を助けていただいたこともあり、とてもありがたく思っています。病気に関する色々な知識や情報、病気とともに生活する上での父や家族が知りたかった色々なことを教えてください、とてもありがたく思っています。
- ◆訪問看護師ではなく訪問リハビリですが、作業療法士から何の説明もないまま心無い質問をされた。何らかの精神的な病気を疑ったようですが、ドクターでない作業療法士に病名をつけてほしくないと思った。
- ◆ゆっくり時間を取って説明してほしい。

8) 処置や手当など

- ◇母がお世話になっています。圧縮包帯の巻き方、入浴時の介助の方法、おむつパッドのあて方など、不安があるとすぐに「だったら今度はこうしてみましようか？」等とアドバイス、実践していただいています。私自身とても勉強になり、何より心強いです。本当に感謝しています。
- ◆看護師により処理手順が変わることがあり、利用者本人も若干とまどう時が生じる様です。痰吸引、胃ろう部分の処置等で、時にはひげ処理もお願いしますが、その日に来た看護師によって頼んだりそうでなかったりと、本人の看護師に対する信頼度もあると感じます。

- ◆ 摘便の仕方、手際の良さが看護師により違う。人により痛がる。パット、おむつ・・・上手な方はパットのみ交換でききれいに摘便してくれる。
- ◆ 便処置をして頂いていますが、使用した浣腸液の本体や処理したおむつを床に置くというより落とす・投げることもあり、便がほかの所（カベとか床・畳に）飛ぶのではないかといつも心配し確認しています。

9) 職員間の情報共有・伝達

- ◇ 信頼関係を持って母に接して下さることをありがたく思っています。小さな悩み相談しやすく連携も取れているため何の不安もありません。連絡ノートを帰宅してから見るのが楽しみの一つです。
- ◇ 毎回同じ人ではなくローテーションされているのだと思いますが、それぞれのスタッフ同士がよく連携して、よい処置をして下さっています。記録も細かな点までよく観察されています。
- ◆ 看護師さん同士で情報共有をもう少ししてほしい。うまくいかなかったこと、こうすればうまくいった等。

10) 他職種との連携

- ◇ 看護師さんからの先生への連絡やりハビリ、入浴にも連携が良く取れており助かっています。
- ◇ 具合が悪い時、利用時間外であっても連絡がつき、こちらの状況で訪問して下さり、処置して下さり、主治医の先生と連携して対応して下さり感謝です。
- ◇ 緊急時もいつでも応じて下さり、医師との連携を取って対応して下さっています。認知度も高くなり、介護する側がだいぶ高齢となってきた、どこまで在宅ができるか不安ですが、看護師さんに支えられ何とかやっていますが・・・
- ◆ 訪看と計画相談員、訪問診療医の連携、支援学校との健康管理や救急時の対応の相談など、他職種連携があいまいになりがち。子どもが進行性神経難病で、知的障害と身体障害もあり、医療依存が高まっている。家族の普段の生活のサポートの課題が多く、一つずつ具体的に解決していくサポートをしてほしい。
- ◆ もう少し、医師との連携を図ってもらえると嬉しく思います。病状の変化のある時は、積極的に連絡してもらえたらと思うことがありました。それ以外はとても感謝しています。心の支えになってくれています。
- ◆ 訪問の際に話したことを許可なしに勝手に病院に電話で報告され、通院した時に先生との間でトラブルになった。後日それを伝えると訪問看護側は「話してあげた」という様な態度をとられて、こちらが迷惑がっている事、困ったことを理解してくれず、話を終わらされた。

1 1) 訪問看護利用で不安が軽減

- ◇すべてがはじめての事で何が何だかわからなく訪問看護が何をしてどこまでしてくれるのかがわからなくて不安だったけど利用してよかったし不安だった事が少し解消しました。
- ◇訪問看護を利用するようになり血压の不安や父のふだんの生活の不安など気軽に話せて気持ちが楽になりました。不安が一つ一つ解消でき父の体調もよくなり利用してよかったと感じています。
- ◇訪問看護を受けたことで、自分の身体の現状がよくわかり安心できる。看護師は各家庭の事柄等も色々で大変であろうと思われるが、利用者本人から見ると、このサービスは利用してよかったと思っています。
- ◆もっと小児の訪看さんが増え、自宅生活が楽になる家族が増えてくれることを願います。我が家の訪看さんは経験値高く、医療以外の知識（情報等）教えてくれるので、いろんな意味での安心につながっています。逆に経験浅くやる気のない看護師さんには頼みたくないです。（今のところはそのような方は誰もいません）

1 2) 看護師等が代わっても同じケア

- ◇訪問看護師さん全員のチームワークが良く、いつもの方が来れない時でも、すぐ対応して下さり、本当に助かっています。いつも様子を細かく聞いて下さり、対応について答えてくれます。
- ◇月4回利用している毎回違う看護師が来る。でも皆さん同じようにやってくれる。聞きたい事、やってもらいたい事メモしておく。親切ちゃんとやってくれる。
- ◆仕方のないことだと思いますが、人によって対応、ケアなど違うなと感じることが多いです。複数人で対応するステーションでは、せめて半年に1回などケア内容の確認をしてけると有難いです。来て頂けるだけで有難いと思っているので、こちらから何かいうのは申し訳ないと感じて言い出しにくいです。
- ◆人によってスキルに差があり、おしゃべりばかりで手が止まる人もいる。限られた時間を精一杯、動かない人は動いてほしい。仕事ぶりの管理をしてほしいと思います。
- ◆小児の医療的ケアを実施しているステーションをもっと増やしてほしい。行き過ぎたサービス等ナースによってばらつきがあるので徹底してほしい。（行き過ぎたサービス→勝手にダンスの中を開けたりするなど。緊急の時はOKですが・・・。家庭によってふれてほしくないところもあると思います！）
- ◆看護師さんによって得意・不得意の看護の仕方はあると思いますが、丁寧にやっていただける方とそうでない方がいることは少し残念です。
- ◆来る看護師さんにより優しく対応してくれる人、ぶっきらぼうで時間ばかりきにして全く事務処理にっしている人がある。こちらからは不安なことを相談できる雰囲気がない。

1 3) 訪問看護を利用して良かった

- ◇不安になっている家族や本人の気持ちに寄り添って下さり、前向きな言葉を掛けてくれ、安心して在宅介護に取り組めております。穏やかな表情や声のトーン、手際よく工程を進めておられる姿に感謝と感動しております。本当に有難い存在です。
- ◇いつも丁寧で温かい言葉かけをして頂いており、家族の者も心安らぐ思いでいます。母は背中に温かいタオルを当ててくれることがとてもうれしいようで、「ありがとうございます」を連呼しています。本当にうれしい限りです。
- ◇週 1 回利用させていただいています。慣れない介護で不安でしたが、突発的な事があってもすぐに対応して頂き、たまにはグチも聞いて頂き、心の拠り所になっています。
- ◇とても満足しています。本当に本当に助かっています。いつ電話しても適切なアドバイスがあり、老々介護ではあっても安心して自宅にて過ごすことができます。私の心配もしてくれて、話も聞いてくれて、ほんとに感謝しています。小さな出来事であってもわかりやすく説明してくれて、ほんとに手を合わせたくくなります。
- ◇4 月から母の訪問看護をお願いしています。夜間せん妄が強く、対応で心身ともにボロボロだった私の救世主の訪問看護の皆さまに、心から感謝しています。夜間の電話にもやさしく対応して下さいます。
- ◇聴覚障害の母に寄り添って下さいます。手話を少しずつ覚えて下さり、挨拶をして下さり、処置する際、声掛けを普通にして下さることに、びっくりしました。本当の娘の私でさえ、淡々と介護したり、助護をしていますので…、健常者と同じ扱いをして下さり、感謝しています。ジェスチャーや手話や指文字など、たくさんの方（訪看さん）が覚えて下さると嬉しく思います。
- ◇体調が悪くなったり、血尿が出てパニックになってしまった時も、アドバイスをいただいたり、医師とすぐ連絡を取ってくれたり、本当に心強く感謝しています。家族に対しても心遣いいただき、心の負担が軽くなりました。
- ◇なんでも相談できるので利用して良かったです。やってもらおう本人も毎回楽しんでやっております。私自身とても勉強になります。気持ちが落ち込む時が多い中、唯一がんばろうと思いなおす時間になりました。

令和7年6月吉日

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）

時下、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7年9月29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 酒井
TEL 054-297-3311
FAX 054-297-3312

ご回答期限：令和7年9月29日

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、分か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。