

# 令和 6 年度 訪問看護利用者満足度調査結果報告



令和 6 年 12 月  
長井市訪問看護ステーション

## 1 事業の概要

高齢化社会が進む中、病院の在院日数の縮小による早期退院が求められており、がん末期の方や医療的なケアが必要な医療依存度の高い状態で退院せざるを得ないのが現状である。

当ステーションでは、在宅で療養を希望する方が住み慣れた地域でその人らしく生活できるよう、必要な看護を提供し支援している。利用者と家族のニーズを把握することで当ステーションの質の評価を行い、今後のサービスの向上につなげるため、この度満足度調査を実施した。

## 2 利用者満足度調査の目的

- ① 当訪問看護ステーションについて、調査票を用いて他者評価を行う。
- ② 満足度調査を実施することで利用者や家族のニーズを把握し、サービスの向上、利用者からの評価の向上に努める。
- ③ 訪問看護を利用しての満足度を高めることにより、新規利用者の拡大につなげる。

## 3 調査実施主体

長井市健康スポーツ課 訪問看護ステーション

## 4 調査期間

令和6年7月8日(月)～8月9日(金)

## 5 調査対象

令和6年7月8日現在の利用者と、調査期間中の新規利用者を含めた訪問看護サービス利用者43名(介護予防3名 介護保険29名 医療保険11名)

## 6 調査方法

調査票によるアンケート調査

- ① 調査票の配布方法 封筒に入れ、訪問時に手渡しするか郵送(全員に返送用封筒を同封)
- ② 調査票の回収方法 返送用封筒による返送。訪問時に手渡しでいただくこともある。

## 7 回収結果

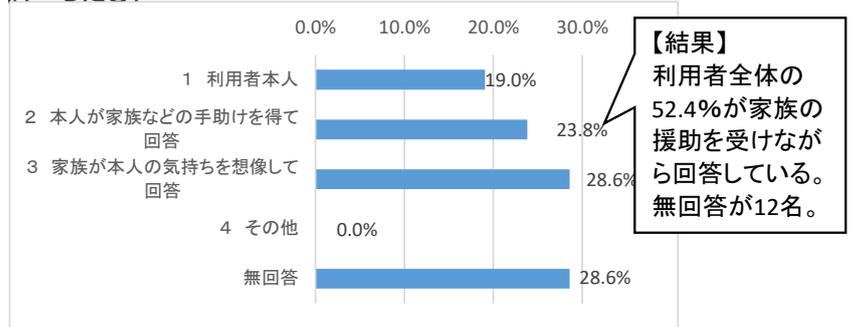
配布数	43人
回収数	42人
回収率(%)	97.7%

## 【集計表】

### 長井市訪問看護ステーション

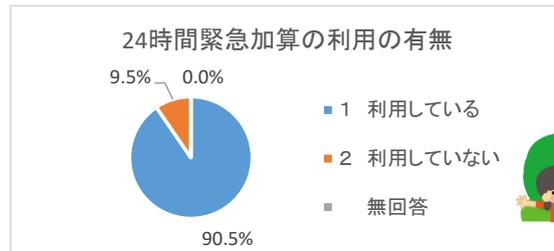
#### ■調査票に回答された方はどなたですか。(一つに〇)

区分	数	構成比
1 利用者本人	8	19.0%
2 本人が家族などの手助けを得て回答	10	23.8%
3 家族が本人の気持ちを想像して回答	12	28.6%
4 その他	0	0.0%
無回答	12	28.6%
合計	42	100.0%



#### ■24時間緊急加算を利用していますか利用していませんか。

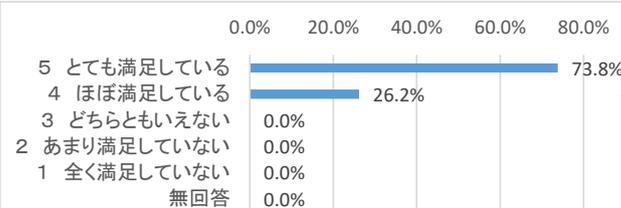
区分	数	構成比
1 利用している	38	90.5%
2 利用していない	4	9.5%
無回答	0	0.0%
合計	42	100.0%



#### ■訪問看護のサービスについて

##### ①職員の言葉遣いや礼儀、態度に満足している。

区分	数	構成比
5 とても満足している	31	73.8%
4 ほぼ満足している	11	26.2%
3 どちらともいえない	0	0.0%
2 あまり満足していない	0	0.0%
1 全く満足していない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	42	100.0%



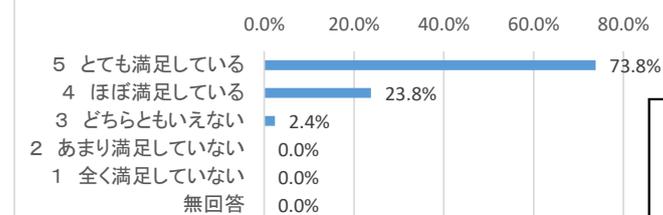
**【結果】**  
4と5の回答で全体の100%を占めていた。

##### 【考察と対応】

訪問看護師として本人・家族を尊重し、丁寧な言葉遣いや対応を心掛けていることが評価されている。今後も継続して対応を行っていく。

##### ②ご本人やご家族への気配りや思いやりを感じる。

区分	数	構成比
5 とても満足している	31	73.8%
4 ほぼ満足している	10	23.8%
3 どちらともいえない	1	2.4%
2 あまり満足していない	0	0.0%
1 全く満足していない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	42	100.0%



**【結果】**  
4と5の回答で全体の97.6%を占めていた。

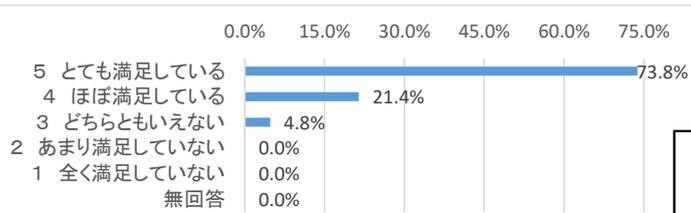
##### 【考察と対応】

本人はもちろん、在宅で介護されている家族の体調などにも気にかけて声掛けをしている。今後も継続していく。

## 【集計表】

### ③ご本人とご家族の希望や相談事をよく聞いてくれる。

区分	数	構成比
5 とても満足している	31	73.8%
4 ほぼ満足している	9	21.4%
3 どちらともいえない	2	4.8%
2 あまり満足していない	0	0.0%
1 全く満足していない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	42	100.0%



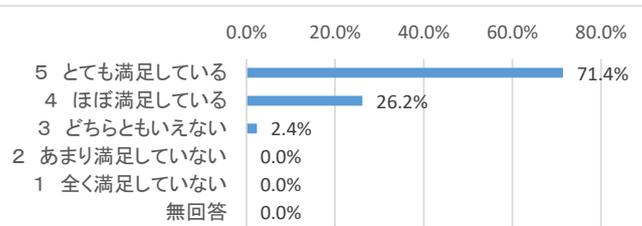
#### 【考察と対応】

本人やご家族に対しての聞く姿勢は評価されている。今後も継続していく。

【結果】  
4と5の回答が95.2%だった。3の回答は4.8%だった。

### ④ご本人の健康状態の変化によく気づいてくれる。

区分	数	構成比
5 とても満足している	30	71.4%
4 ほぼ満足している	11	26.2%
3 どちらともいえない	1	2.4%
2 あまり満足していない	0	0.0%
1 全く満足していない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	42	100.0%



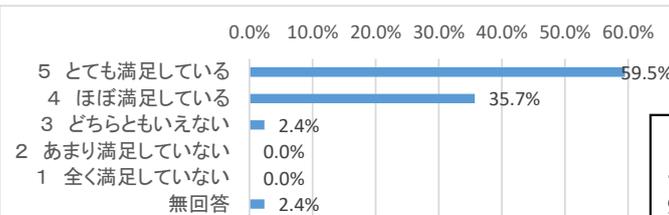
#### 【考察と対応】

いつもの状態と違うことはないか注意深く確認するよう心がけている。また、スタッフ間でも情報共有を行い、前回の状態を把握し訪問している。今後も継続し病状悪化などの早期発見ができるように研鑽を積んでいく。

【結果】  
4と5の回答で97.6%だった。3の回答は2.4%だった。

### ⑤健康状態の変化を予測して生活上のアドバイスをしてくれる。

区分	数	構成比
5 とても満足している	25	59.5%
4 ほぼ満足している	15	35.7%
3 どちらともいえない	1	2.4%
2 あまり満足していない	0	0.0%
1 全く満足していない	0	0.0%
無回答	1	2.4%
合計	42	100.0%



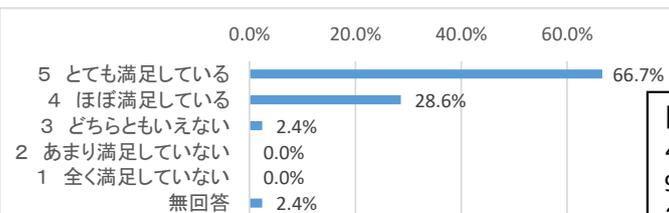
#### 【考察と対応】

ご本人の状態をよく観察し、予測しうる状態の変化を説明している。アドバイスの程度はスタッフの経験や知識によるところが大きいため日々研鑽を積んでいく必要がある。

【結果】  
4・5の回答で95.2%  
3の回答は2.4%だった。

### ⑥処置やケアをする際、その内容と理由について説明している。

区分	数	構成比
5 とても満足している	28	66.7%
4 ほぼ満足している	12	28.6%
3 どちらともいえない	1	2.4%
2 あまり満足していない	0	0.0%
1 全く満足していない	0	0.0%
無回答	1	2.4%
合計	42	100.0%



#### 【考察と対応】

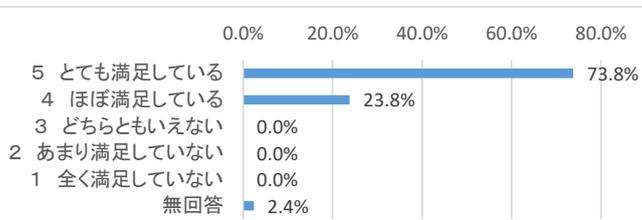
新たに必要な処置や看護ケアを行う際は都度説明を行っている。ルーティンのケアに対する声掛けが抜けやすいよう注意していく。

【結果】  
4・5の回答で95.3%だった。  
3の回答は2.4%だった。

## 【集計表】

### ⑦助言内容はわかりやすく満足できる。

区分	数	構成比
5 とても満足している	31	73.8%
4 ほぼ満足している	10	23.8%
3 どちらともいえない	0	0.0%
2 あまり満足していない	0	0.0%
1 全く満足していない	0	0.0%
無回答	1	2.4%
合計	42	100.0%



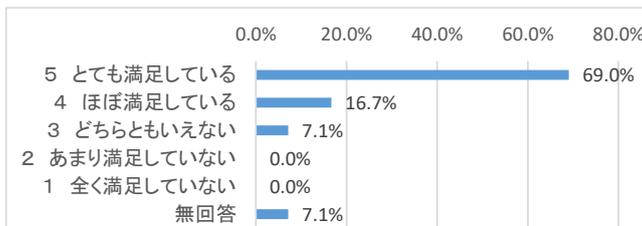
**【結果】**  
4、5の回答で  
全体の97.6%  
だった。

#### 【考察と対応】

専門用語でなく、わかりやすい言葉で説明するように努めている事が評価されている。ご本人やご家族が理解しているかどうかを確認しながら、今後もわかりやすい言葉で助言していく。

### ⑧急に体調が悪くなられたときに等は素早く対応してくれる。

区分	数	構成比
5 とても満足している	29	69.0%
4 ほぼ満足している	7	16.7%
3 どちらともいえない	3	7.1%
2 あまり満足していない	0	0.0%
1 全く満足していない	0	0.0%
無回答	3	7.1%
合計	42	100.0%



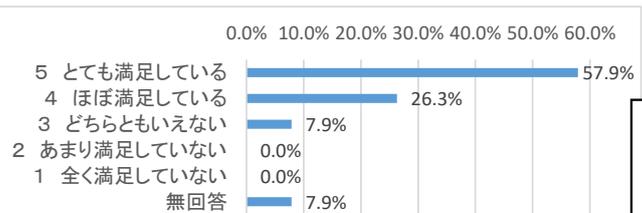
**【結果】**  
4・5の回答で  
85.7%、  
3の回答は  
7.1%だった。  
無回答が  
7.1%だった。

#### 【考察と対応】

救急当番は自宅待機しているため、夜間連絡があった際には訪問まで30分前後掛かることを事前に説明している。連絡があればできるだけ素早く対応し必要時緊急訪問を行っているが、本人・家族の不安を考慮しながら対応を心掛けていく。

### ⑨(24時間緊急訪問加算をとっている方へ)時間外でも快く対応してくれる。

区分	数	構成比
5 とても満足している	22	57.9%
4 ほぼ満足している	10	26.3%
3 どちらともいえない	3	7.9%
2 あまり満足していない	0	0.0%
1 全く満足していない	0	0.0%
無回答	3	7.9%
合計	38	100.0%



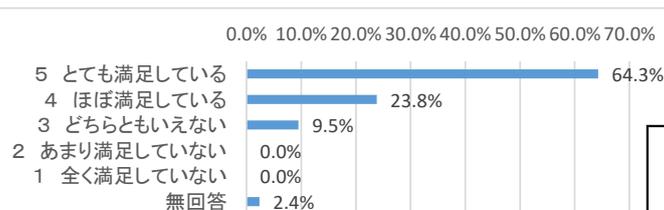
**【結果】**  
4と5の回答で  
84.6%、3の回答  
は7.7%だった。

#### 【考察と対応】

3・無回答が6名(15.4%)だが、利用する機会がなかった方と想定される。今後も緊急連絡があった際は、夜間でもすぐに対応し、不快な気持ちにさせないよう努めていく。

### ⑩ケアプランや看護計画に沿った看護の提供をしている。

区分	数	構成比
5 とても満足している	27	64.3%
4 ほぼ満足している	10	23.8%
3 どちらともいえない	4	9.5%
2 あまり満足していない	0	0.0%
1 全く満足していない	0	0.0%
無回答	1	2.4%
合計	42	100.0%



**【結果】**  
4・5の回答で  
88.1%だった。  
3の回答は  
9.5%だった。

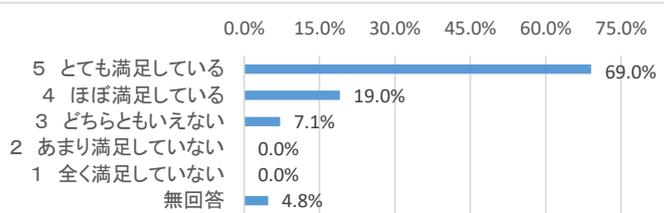
#### 【考察と対応】

看護計画は毎月見直しを行い、説明しながらお渡ししている。今後もご本人にあったケアを提供していく。

## 【集計表】

### ⑪看護ケアは希望していたケアで、満足している。

区分	数	構成比
5 とても満足している	29	69.0%
4 ほぼ満足している	8	19.0%
3 どちらともいえない	3	7.1%
2 あまり満足していない	0	0.0%
1 全く満足していない	0	0.0%
無回答	2	4.8%
合計	42	100.0%



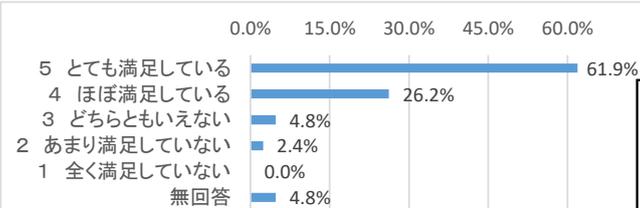
【結果】  
4・5の回答で88%、3の回答は

#### 【考察と対応】

担当者会議や都度の訪問時にご本人やご家族の意思を確認しながら看護を提供するように心がけている。今後もご本人・ご家族とコミュニケーションをとり、思いを尊重しながらケアしていく。

### ⑫訪問する看護師が変わっても同じ看護を受けることができる。

区分	数	構成比
5 とても満足している	26	61.9%
4 ほぼ満足している	11	26.2%
3 どちらともいえない	2	4.8%
2 あまり満足していない	1	2.4%
1 全く満足していない	0	0.0%
無回答	2	4.8%
合計	42	100.0%



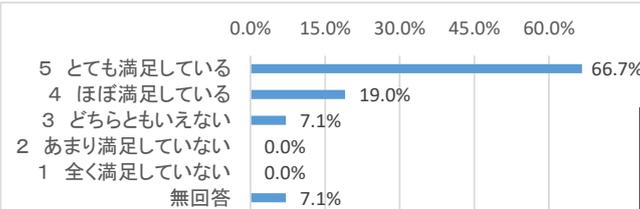
【結果】  
4・5は全体の88.1%だった。2の回答が一人いた。

#### 【考察と対応】

処置やケア内容が変わればその都度スタッフ間で情報共有しており、1人対応の利用者でも、全員が同じ対応ができるようにするため、初期段階は2人で訪問し対応している。長期利用者は方法も変わる可能性があるため、都度カンファレンスなどで情報共有していく。

### ⑬主治医やケアマネ、他のサービス事業所との連絡を適切に行っている。

区分	数	構成比
5 とても満足している	28	66.7%
4 ほぼ満足している	8	19.0%
3 どちらともいえない	3	7.1%
2 あまり満足していない	0	0.0%
1 全く満足していない	0	0.0%
無回答	3	7.1%
合計	42	100.0%



【結果】  
4・5で全体の85.7%、3の回答は7.1%だった。

#### 【考察と対応】

主治医とは報告書や緊急時は電話にて対応、他事業所とは担当者会議などで支援の方針を確認している。都度の訪問で状態の変化がある際にもケアマネ等を通して情報共有している。利用者からは見えない業務であるため適切に対応していく。

### ⑭訪問看護を利用してから、心身の状態が安定した。

区分	数	構成比
5 とても満足している	24	57.1%
4 ほぼ満足している	12	28.6%
3 どちらともいえない	5	11.9%
2 あまり満足していない	0	0.0%
1 全く満足していない	0	0.0%
無回答	1	2.4%
合計	42	100.0%



【結果】  
4・5で全体の85.7%、3の回答は11.9%だった。

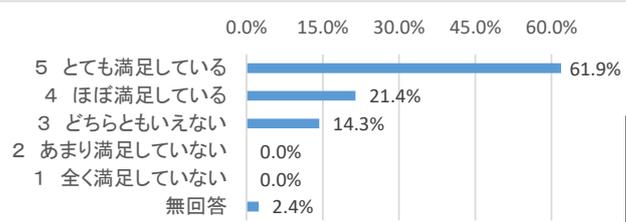
#### 【考察と対応】

訪問看護でできることは限られているが、心も穏やかに過ごせるのが在宅療養の良い点なので、少しでも安心して在宅療養を送れるよう支援していく。

## 【集計表】

### ⑮訪問看護を利用してから、不安や困ったことが減った。

区分	数	構成比
5 とても満足している	26	61.9%
4 ほぼ満足している	9	21.4%
3 どちらともいえない	6	14.3%
2 あまり満足していない	0	0.0%
1 全く満足していない	0	0.0%
無回答	1	2.4%
合計	42	100.0%



#### 【考察と対応】

限られた時間内でケアを提供しなければならず、十分に傾聴することができない場合もあるが、思いに寄り添った支援ができるようにしていく。また、話しやすい関係性を築いていく。

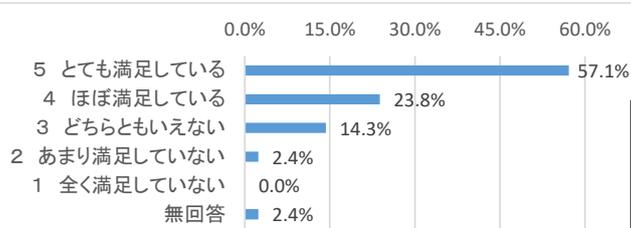


#### 【結果】

4・5で全体の83.3%  
3の回答は14.3%だった。

### ⑯訪問看護を利用してから、自宅での生活に自信が持てた。

区分	数	構成比
5 とても満足している	24	57.1%
4 ほぼ満足している	10	23.8%
3 どちらともいえない	6	14.3%
2 あまり満足していない	1	2.4%
1 全く満足していない	0	0.0%
無回答	1	2.4%
合計	42	100.0%



#### 【考察と対応】

訪問看護週1～2回の入り込みで、在宅での生活に自信が持てるにはどのような関りが必要か、本人や家族の思いや希望を尊重し対応していく。また、他のサービスとの連携を図りながら生活環境を整えていくことも重要と思われる。



#### 【結果】

4と5で全体の80.9%  
3の回答が14.3%だった。  
2の回答が一人いた。

## 【自由記載】

- 1 とっても満足しています。
- 2 ⑨を初めて利用した時、今自宅にいたのでこれから病院に行き準備をしてから向かうので時間がかかりますと言われ、ちょっとショックでした。困って電話している人には「大丈夫ですよ、急いでいきますから…」のことが安心するのにも思いました。又、休みの時にすぐ来てほしいと言っていいのかな？と迷いました。「行きましようか」と言ってもらえてホッとしてお願いしますと答えたのを覚えています。うれしかった。とっても。ありがとう。
- 3 ⑨で一度利用いたしました。電話での対応、訪問してくれてからの処置、救急車の手配、見送りを適切な対応をしていただきました。
- 4 いつもよくして頂きありがとうございます。
- 5 大変感謝しております。ありがとうございます。
- 6 訪問日には、楽しみに待っているようです。これからもよろしくをお願いします。
- 7 毎回留守の状態をお願いしているので詳しい事はよくわかりませんが、いつも良くしていただき、我がまま聞いていただき助かっています。これからもよろしく願いいたします。
- 8 いつもお世話になりありがとうございます。今後も安定した穏やかな生活を送ることを願っております。宜しくお願ひ致します。
- 9 今現在充分していただいておりますので、とても感謝しております。初めての介護でわからない事ばかりでしたが、このようなサービスがある事で家での生活が出来、私も心強く、安心して生活できております。ありがとうございます。
- 10 遠くにいますので看護記録、本人の状況などがメール添付などで送っていただき、毎回確認できるとありがたいです。  
いつも良くしていただいております。声掛け、会話をなるべくできる範囲で長くしていただけると嬉しいです。本人がその日の状態を隠すこともあるので。
- 11 いつも丁寧に、親身になって頂き感謝しています。ありがとうございます。
- 12 いつもお世話になり、ありがとうございます。これからもよろしくをお願いします。
- 13 いつも親身に対応して下さい本当に感謝しています。これからのことを考えると不安になることもありますが、その都度相談にのっていただけるとありがたいです。
- 14 まだ本人の看護認定度が低いので、今のところではまだ解からない点が多い。これからまだまだ手助けが必要となった時のことはどうか？今の時点ではこのような感じです。
- 15 利用を始めて間がないので、来ていただけるだけで心強いし、24時間対応していただけるのは本当に助かります。本人の様子が毎日変わるので、これからもどうぞよろしく願いいたします。

### 【今後、充実してほしいと思うサービスについて】

- |                   |                     |
|-------------------|---------------------|
| ・本人と話すこと 7名       | ・介護者の相談 5名          |
| ・リハビリ 3名          | ・病状についての説明 3名       |
| ・薬についての説明 2名      | ・食事内容や栄養に関する助言指導 2名 |
| ・床ずれ予防のための助言指導 2名 | ・介護を楽に行うための助言指導 4名  |

## 【結果とまとめ】

- アンケートは昨年の調査項目を参考にし、より文章を分かりやすく変更し調査を行った。利用状況はアンケート送付前に看護師が記載した。  
「医療・介護」では医療  
「同居の有無」では有  
「24時間緊急訪問加算の有無」では無  
「訪問看護以外のサービスの有無」では無  
が満足度は高い結果となった。
- 昨年と同様に返信封筒を同封し、手渡しでの提出が22名（52.38%）、郵送での提出が20名（47.62%）であった。
- 調査票を100点満点とした場合、全体での平均点は89.5点だった。
- ①～③の項目での満足度は高い。利用者だけではなく、その家族の体調や思い等にまで気を配りコミュニケーションを図るようにしており、利用者・家族への接遇マナーを持った態度で傾聴する姿勢が評価されていると考えられる。
- ⑧、⑨の項目での評価がやや低い。緊急時は本人・家族の不安や心配、焦りが高まり、看護師の対応次第で陰性感情を抱きやすい状況と考えられる。電話対応で済む場合もあるが、緊急訪問の希望も聞きながらできるだけ素早く、できる限りの対応をする他、本人・家族の不安を和らげるような関りが重要になると考えられる。休日に連絡することを躊躇うことのないよう、日ごろからしっかりとコミュニケーションを図っていく必要がある。
- 他事業所との連携では、緊急時や日々の訪問で状態の変化があれば、主治医やケアマネージャー、他様々なサービスと都度電話連絡等を行い情報共有に努めている。利用者からは目に見えない業務であるため、やや評価が低かったと思われる。情報共有する旨を説明し、多職種と連携を図っていることをお伝えすることでより安心して在宅療養を送ることができると考える。
- ⑭～⑯の訪問看護を利用してからの在宅療養状況では、「どちらともいえない」の回答が他の項目に比べ多い傾向にあり、「あまり満足していない」も一名いた。利用者のほとんどが週1～2回の利用であり、その訪問回数で不安なく安定し、自信をもって在宅療養を送れるためにどのような支援ができるか、個々の療養状況に合わせた支援の在り方を検討していく必要がある。また訪問看護だけではなく、他のサービスとの連携を図りながら生活環境を整えていくことも重要と考える。
- ⑫の項目で「あまり満足していない」の回答が一名いた。訪問は担当制ではないため看護ケアの内容や手順は統一して提供できるよう、初期段階は二名で訪問し確認している。多少の手順の違いはあると考えられるが、ケア内容の変更や検討が必要な際にはスタッフ間で情報共有し、統一した看護ケアを提供できるよう努めていく必要がある。
- 今後充実してほしいサービスについて「本人と話すこと」「介護者の相談」が挙げられている。③の項目での評価は高いが、限られた訪問時間内にケアを提供しなければならず、十分に傾聴をすることができない場合もある。ケア内容の検討、コミュニケーションの充実を図ることでより満足度を高めることができると考える。



## 【今後の課題】

- 1 心身の状態が安定し、自信をもって在宅療養を送れるように、心配や不安解消のコミュニケーション、個別性に応じた看護ケアの提供、多職種との連携、緊急時の早急な対応をより充実させていく必要がある。
- 2 多職種連携について、本人・家族を含めたチームである事を再認識し、事業所間だけの連携、事業所都合のサービス提供にならないよう、本人・家族への説明と意思確認を徹底していく必要がある。
- 3 独居や施設に入所されている利用者の家族（遠方に住んでいる）への訪問時の状態報告についての意見があった。状態に変化がある際には電話連絡を行っているが、日々の状態を知りたいと希望される家族への対応をどうしていくか検討が必要。電子カルテが導入され、スタッフ間での情報共有はスムーズに行えている。家族への状態報告の手段として、電子カルテの活用も検討していく。