

令和 7 年度

# 訪問看護利用者満足度調査結果報告



令和 7 年 10 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7年7月1日(火)～7月22日(火)

## 5 調査対象

令和7年7月1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 53名(介護予防 2名 介護保険 33名 医療保険 18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。訪問時に手渡していただくこともある。

## 7 回収結果

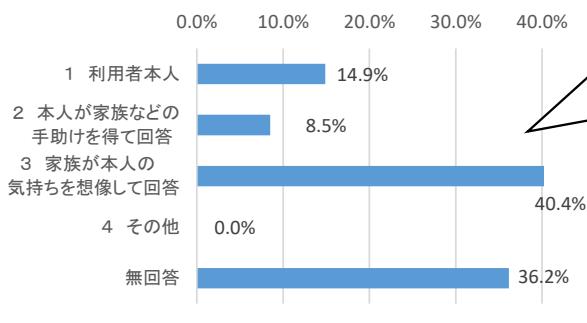
配布数	53 人
回収数	47 人
回収率(%)	88.6%

## 【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○)

区分	数	構成比
1 利用者本人	7	14.9%
2 本人が家族などの手助けを得て回答	4	8.5%
3 家族が本人の気持ちを想像して回答	19	40.4%
4 その他	0	0.0%
無回答	17	36.2%
回答数合計	47	100.0%



**【結果】**  
利用者全体の48.9%が家族の援助を受けながら回答している。無回答が17名。

#### ■24時間緊急訪問加算を利用していますか利用していませんか。

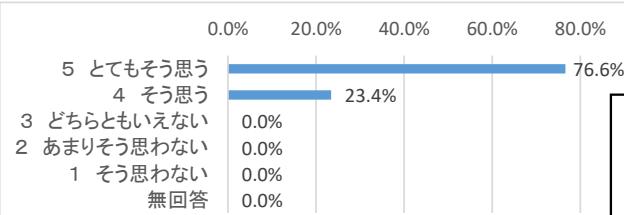
区分	数	構成比
1 利用している	43	91.5%
2 利用していない	4	8.5%
合計	47	100.0%



#### ■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 とてもそう思う	36	76.6%
4 そう思う	11	23.4%
3 どちらともいえない	0	0.0%
2 あまりそう思わない	0	0.0%
1 そう思わない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	47	100.0%



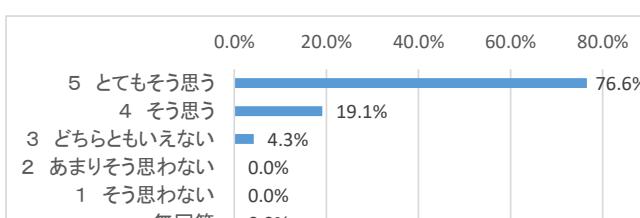
**【結果】**  
4と5の回答で全体の100%を占めていた。

##### 【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 とてもそう思う	36	76.6%
4 そう思う	9	19.1%
3 どちらともいえない	2	4.3%
2 あまりそう思わない	0	0.0%
1 そう思わない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	47	100.0%



**【結果】**  
4と5の回答で全体の95.7%を占めていた。

##### 【考察と対応】

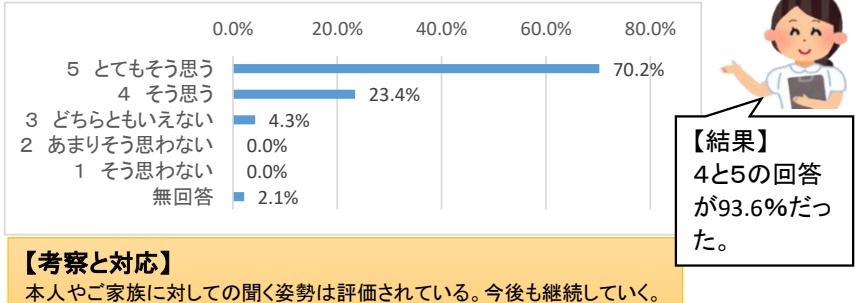
本人はもちろん、在宅で介護されている家族の体調などにも気にかけて声掛けをしている。今後も継続していく。



## 【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 とてもそう思う	33	70.2%
4 そう思う	11	23.4%
3 どちらともいえない	2	4.3%
2 あまりそう思わない	0	0.0%
1 そう思わない	0	0.0%
無回答	1	2.1%
合計	47	100.0%

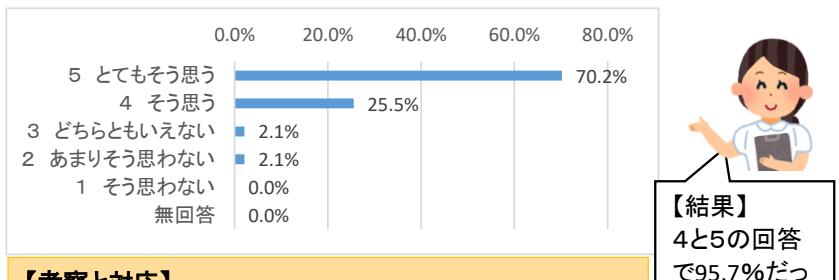


### 【考察と対応】

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。

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 とてもそう思う	33	70.2%
4 そう思う	12	25.5%
3 どちらともいえない	1	2.1%
2 あまりそう思わない	1	2.1%
1 そう思わない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	47	100.0%

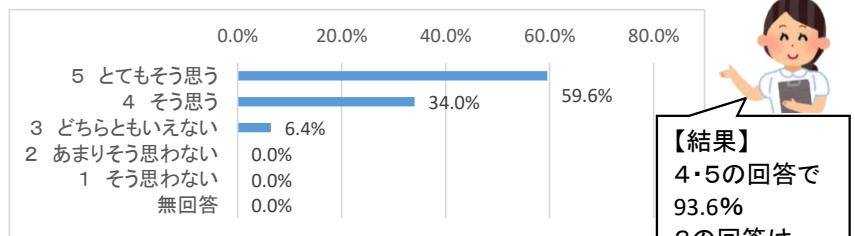


### 【考察と対応】

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研鑽を積んでいく。

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 とてもそう思う	28	59.6%
4 そう思う	16	34.0%
3 どちらともいえない	3	6.4%
2 あまりそう思わない	0	0.0%
1 そう思わない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	47	100.0%

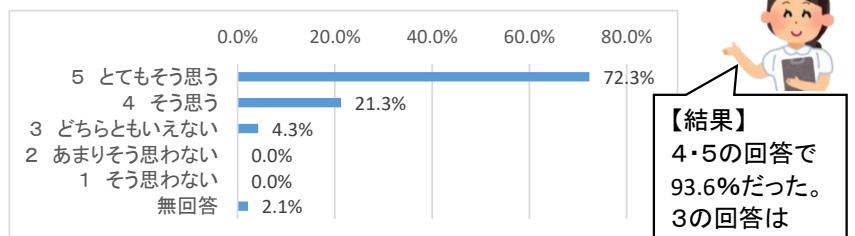


### 【考察と対応】

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も大きいため日々研鑽を積んでいく必要がある。

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 とてもそう思う	34	72.3%
4 そう思う	10	21.3%
3 どちらともいえない	2	4.3%
2 あまりそう思わない	0	0.0%
1 そう思わない	0	0.0%
無回答	1	2.1%
合計	47	100.0%



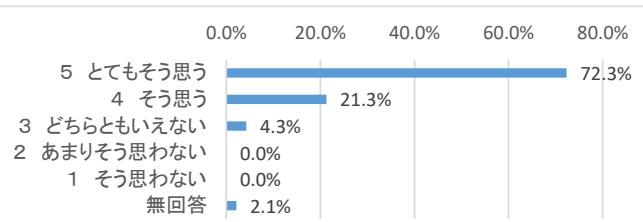
### 【考察と対応】

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。引き続き対応を継続していく。

## 【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 とてもそう思う	34	72.3%
4 そう思う	10	21.3%
3 どちらともいえない	2	4.3%
2 あまりそう思わない	0	0.0%
1 そう思わない	0	0.0%
無回答	1	2.1%
合計	47	100.0%



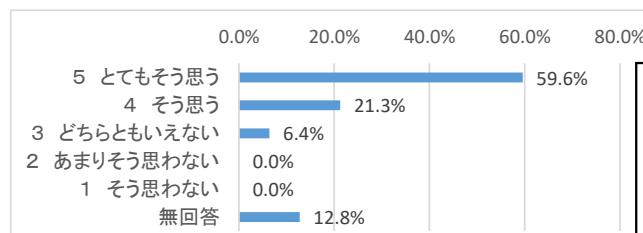
**【結果】**  
4、5の回答で全体の93.6%だった。

### 【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等は素早く対応してくれる。

区分	数	構成比
5 とてもそう思う	28	59.6%
4 そう思う	10	21.3%
3 どちらともいえない	3	6.4%
2 あまりそう思わない	0	0.0%
1 そう思わない	0	0.0%
無回答	6	12.8%
合計	47	100.0%



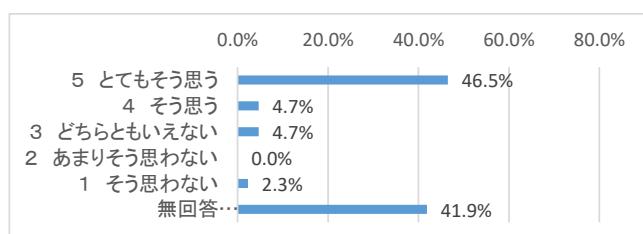
**【結果】**  
4・5の回答で80.9%、3の回答は6.4%だった。無回答が12.8%だった。

### 【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。日中も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。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利用したことのある方へ)時間外でも快く対応してくれる。

区分	数	構成比
5 とてもそう思う	20	46.5%
4 そう思う	2	4.7%
3 どちらともいえない	2	4.7%
2 あまりそう思わない	0	0.0%
1 そう思わない	1	2.3%
無回答 (利用したことがない)	18	41.9%
合計	43	100.0%



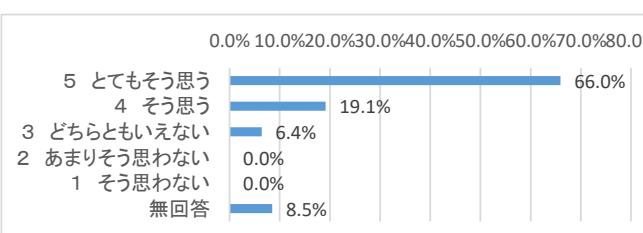
**【結果】**  
4と5の回答で51.2%、3の回答は4.7%、1の回答が1名いた。無回答は41.9%

### 【考察と対応】

無回答が18名(41.9%)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適切に対応し、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 とてもそう思う	31	66.0%
4 そう思う	9	19.1%
3 どちらともいえない	3	6.4%
2 あまりそう思わない	0	0.0%
1 そう思わない	0	0.0%
無回答	4	8.5%
合計	47	100.0%



**【結果】**  
4・5の回答で85.1%だった。3の回答は6.4%だった。

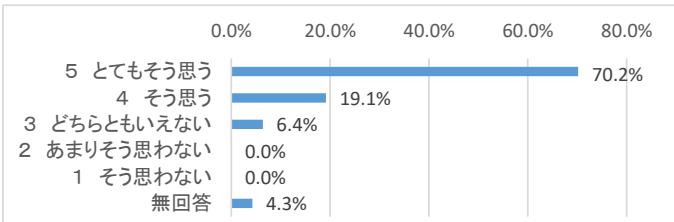
### 【考察と対応】

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。

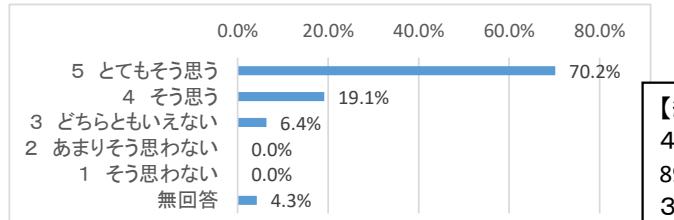
区分	数	構成比
5 とてもそう思う	33	70.2%
4 そう思う	9	19.1%
3 どちらともいえない	3	6.4%
2 あまりそう思わない	0	0.0%
1 そう思わない	0	0.0%
無回答	2	4.3%
合計	47	100.0%



【結果】  
4・5の回答  
89.3%、  
3の回答は  
6.4%だった。

⑫訪問する看護師が変わっても同じ内容のケアを受けることができる。

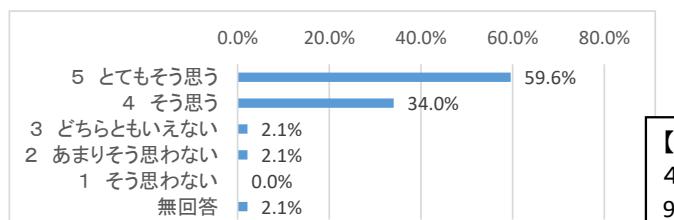
区分	数	構成比
5 とてもそう思う	33	70.2%
4 そう思う	9	19.1%
3 どちらともいえない	3	6.4%
2 あまりそう思わない	0	0.0%
1 そう思わない	0	0.0%
無回答	2	4.3%
合計	47	100.0%



【結果】  
4・5は全体の  
89.3%だった。  
3の回答は  
6.4%だった。

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。

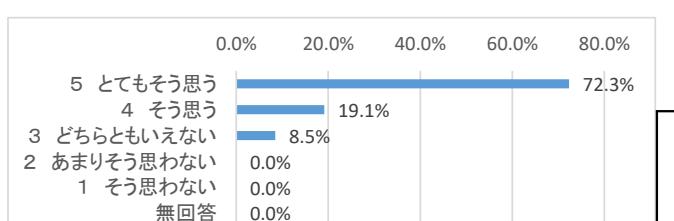
区分	数	構成比
5 とてもそう思う	28	59.6%
4 そう思う	16	34.0%
3 どちらともいえない	1	2.1%
2 あまりそう思わない	1	2.1%
1 そう思わない	0	0.0%
無回答	1	2.1%
合計	47	100.0%



【結果】  
4・5で全体の  
93.6%だった。2  
の回答が1名い  
た。

⑭訪問看護を利用してから、安心して過ごせるようになった。

区分	数	構成比
5 とてもそう思う	34	72.3%
4 そう思う	9	19.1%
3 どちらともいえない	4	8.5%
2 あまりそう思わない	0	0.0%
1 そう思わない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	47	100.0%

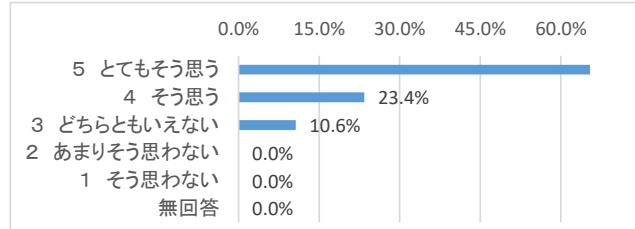


【結果】  
4・5で全体の  
91.4%  
3の回答は  
8.5%だった。

## 【集計表】

⑯訪問看護を利用してから、不安や困ったことが減った。

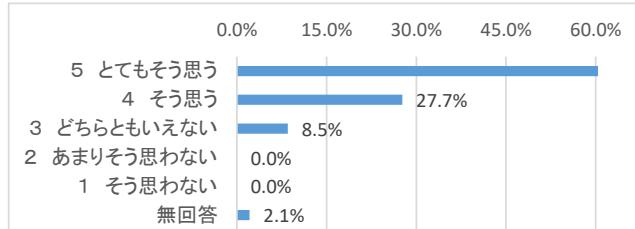
区分	数	構成比
5 とてもそう思う	31	66.0%
4 そう思う	11	23.4%
3 どちらともいえない	5	10.6%
2 あまりそう思わない	0	0.0%
1 そう思わない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	47	100.0%



  
**【結果】**  
 4・5で全体の  
 89.4%  
 3の回答は  
 10.6%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 とてもそう思う	29	61.7%
4 そう思う	13	27.7%
3 どちらともいえない	4	8.5%
2 あまりそう思わない	0	0.0%
1 そう思わない	0	0.0%
無回答	1	2.1%
合計	47	100.0%



  
**【結果】**  
 4と5で全体の  
 89.4%  
 3の回答が  
 8.5%だった。

**【考察と対応】**  
 自宅での生活に自信を持つために、どのような関りが必要か見極めながら、その生活を継続できるよう支援していく。また、多職種連携を図りながら生活環境を整していくことも重要と思われる。

## 【自由記載】

- 1 最初は介護していくか心配でした。ケアマネさんからいろいろ教えてもらい本当にありがとうございました。訪問看護も勧められ、利用して本当に良かったと思っています。具合の悪いときは電話でも対応してくれますし、これからもよろしくお願ひ致します。
- 2 留守中いつもお世話になり大変助かっています。これからもよろしくお願ひします。
- 3 年末年始祝日等も利用できるといい。
- 4 完璧に介護されています。充実しています。
- 5 引き続きよろしくお願ひします。
- 6 訪問看護を利用させていただき、とても心強く思っています。今後ともよろしくお願ひします。
- 7 いずれの項目でも良くしていただき感謝しております。最初は家での介護はとても心配しておりましたが、訪問看護という制度を知り、今では安心して家で過ごしてもらっています。ありがとうございます。
- 8 訪問看護していただき、色々処置していただけるので有難いです。ありがとうございます。要望が一つ、言い出しがためらっていますが、処置というか、体をふいているところを見せていただけないかなあと、毎回というのではなく、一度お願ひできれば。
- 9 本人は別に必要でないと言っていたけど、家族としては心強かったし安心感がありました。職員の方には無礼な態度をして、家族としてはいたたまれない気持ちでいっぱいでした。
- 10 父がいつも良くしていただきありがとうございます。父も訪看さんに来てもらってから心も和らぐ時が増え、家族としては利用してよかったです。一度入院して最近退院してからは前よりは調子が悪く、栄養や水分を拒否するが多く、介護する側としては戸惑うことが増えてきています。訪看さんから父へその都度薬や栄養について話してもらえるとありがたいです。
- 11 これから大変な時期に入り、色々教えていただきたい。
- 12 いつもお世話になりありがとうございます。毎週ケアしていただきているおかげで、床ずれもなく、その他不安に思うこともなく家で過ごすことができ、本人も私も感謝しています。これからもよろしくお願ひ致します。
- 13 大変感謝申し上げます。
- 14 今の通りでお願ひします。
- 15 いつもありがとうございます。これからもよろしくお願ひします。
- 16 定期的に体温、血圧など測ってもらったり、いろいろアドバイスをいただき、安心して過ごすことができています。
- 17 大変よくしてもらっているので満足しています。今後ともよろしくお願ひ致します。
- 18 いつもお世話になりありがとうございます。至せり尽くせりに感謝しております。
- 19 いつも大変良くして頂いてありがとうございます。本人も喜んでおりますので、今後ともよろしくお願ひ致します。
- 20 看護2回目なのでよくわからない。

### 【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 8名       | ・介護者の相談 7名          |
| ・リハビリ 7名          | ・病状についての説明 4名       |
| ・薬についての説明 4名      | ・食事内容や栄養に関する助言指導 7名 |
| ・床ずれ予防のための助言指導 5名 | ・介護を楽に行うための助言指導 8名  |

## 【結果とまとめ】

- 1 調査票を100点満点とした場合、全体での平均点は88.2点だった。
- 2 スタッフの礼儀や気配り、傾聴する姿勢に対する満足度は高く、本人・家族への接遇を心がけた関わりが評価されている。
- 3 ④～⑦の項目での満足度は高い。スタッフ間で情報共有を行い、タブレットで前回訪問時の状態や経過を確認しながら訪問するようにしており、本人・家族に対して真摯に向き合う姿勢が評価されている。
- 4 ⑧、⑨の項目では無回答が多いが、緊急対応を利用する機会がなかったと考えられる。訪問の度に次回訪問まで安心・安全に過ごせるよう、体調の変化を予測したアドバイスやケアを心掛けており、今後も対応を継続していく。「そう思わない」と回答された方が1名いた。緊急時は本人・家族の不安や心配、焦りの高まりから、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。緊急連絡時の対応について、いただいた要望をスタッフ間で共有し今後の業務改善に努めていく。
- 5 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て多い傾向にある。本人の病状や療養状況に合わせた支援の在り方を考え、他のサービスとの多職種連携を図りながら生活環境を整えていくことが重要と思われる。
- 6 今後充実してほしいサービスについて、介護者に対する助言・相談を希望する回答が昨年よりも増えている。在宅療養を支える家族の介護負担や悩み、不安を少しでも軽減できるよう多職種連携し対応することが重要と思われる。
- 7 全体的に満足度は高いが、「どちらともいえない」「そう思わない」「無回答」と回答があった項目についてステーション内で精査し、満足度向上に努めていく。



## 【今後の課題】

- 1 安心して在宅療養生活を送れるよう、本人・家族とのコミュニケーションを図りながら求められているケアの提供、助言・指導、多職種連携や緊急時対応をより充実させていく。
- 2 緊急時対応は本人・家族の心情に配慮しながら、状態・状況を適切に把握し、緊急訪問や救急搬送の必要性の有無を判断していく必要がある。
- 3 家族の介護負担や不安、心配を考慮し、多職種と連携を図りながら家族支援に努めていく。
- 4 アンケートの内容について、回答しやすい工夫を行い、回答に困って「無回答」というケースを減らしていく。