

2025年度 訪問看護利用者満足度調査結果

◆送付先

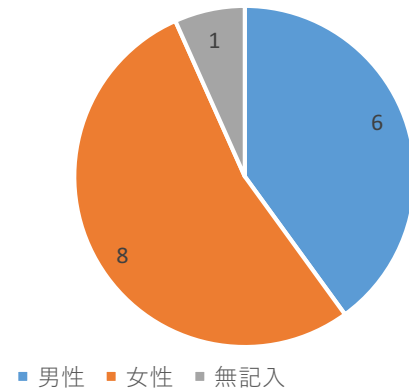
18名（2025年9月30日時点やまびこ利用者）・・・ 回答者15名 回答率/83%

Q1 ご利用者様についてお尋ねします

〔性別〕

男性	6
女性	8
無記入	1

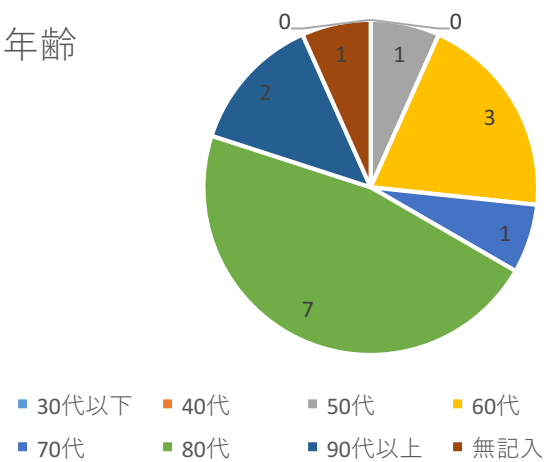
性別



〔年齢〕

30代以下	0
40代	0
50代	1
60代	3
70代	1
80代	7
90代以上	2
無記入	1

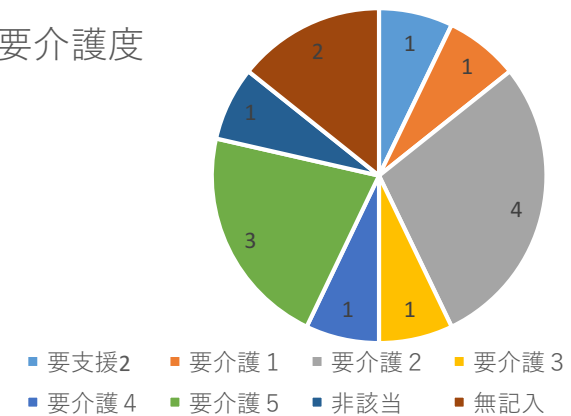
年齢



〔要介護度〕

要支援1	1
要支援2	1
要介護1	1
要介護2	4
要介護3	1
要介護4	1
要介護5	3
非該当	1
無記入	2

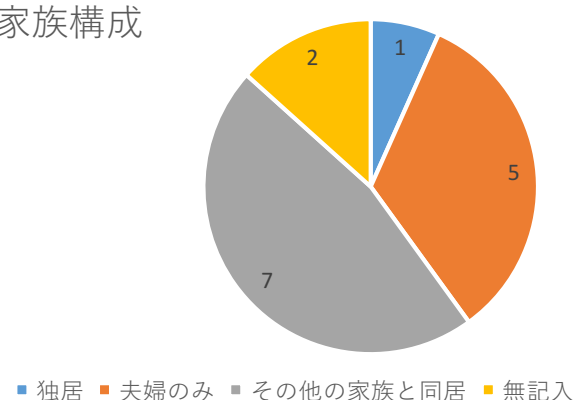
要介護度



〔家族構成〕

独居	1
夫婦のみ	5
その他の家族と同居	7
無記入	2

家族構成



2025年度 訪問看護利用者満足度調査結果

◆送付先

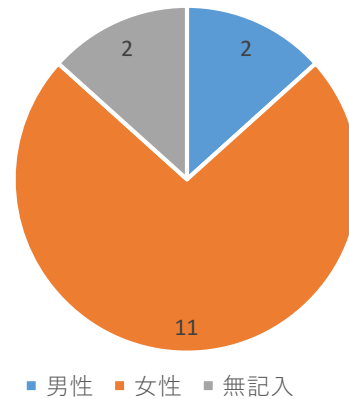
18名（2025年9月30日時点やまびこ利用者）・・・ 回答者15名回答率/83%

Q2 主介護者の方についてお尋ねします

〔性別〕

男性	2
女性	11
無記入	2

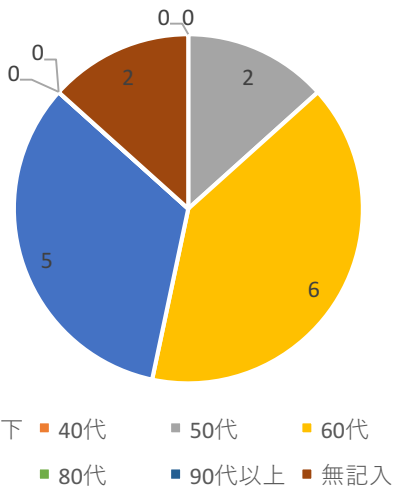
性別



〔年齢〕

30代以下	0
40代	0
50代	2
60代	6
70代	5
80代	0
90代以上	0
無記入	2

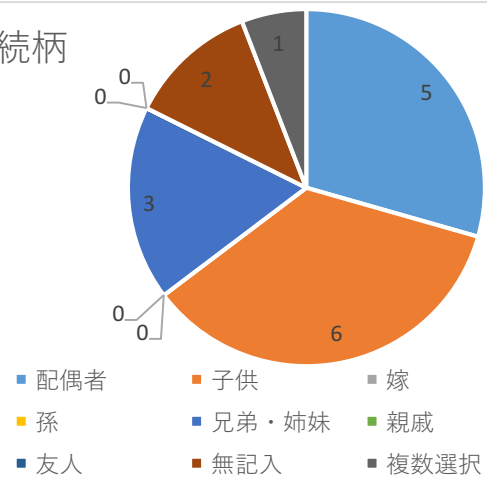
年齢



〔続柄〕

配偶者	5
子供	6
嫁	0
孫	0
兄弟・姉妹	3
親戚	0
友人	0
無記入	2
複数選択	1

続柄



Q3 訪問看護から受けているサービスについて、次の項目はどのように感じられますか？

1 時間どおりに訪問している。また、時間変更がある場合には事前に連絡がある

そう思う	14
まあそう思う	1
あまりそう思わない	0
そう思わない	0



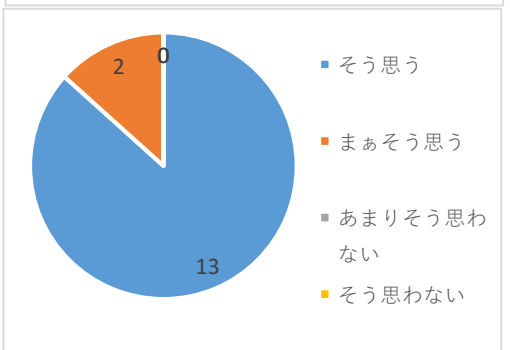
2 言葉遣いや態度が丁寧で礼儀正しい（電話対応も含む）

そう思う	14
まあそう思う	1
あまりそう思わない	0
そう思わない	0



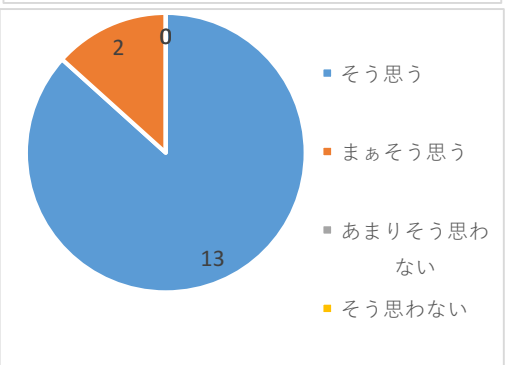
3 訪問看護の回数や時間帯に満足している

そう思う	13
まあそう思う	2
あまりそう思わない	0
そう思わない	0



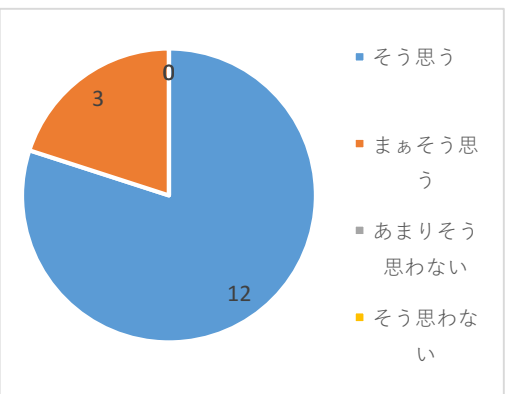
4 訪問看護の料金は内容に見合ったものである

そう思う	13
まあそう思う	2
あまりそう思わない	0
そう思わない	0



5 訪問看護を利用する前と比べて本人・家族の不安や身体状態が改善されたと感じる

そう思う	12
まあそう思う	3
あまりそう思わない	0
そう思わない	0



Q3 訪問看護から受けているサービスについて、次の項目はどのように感じられますか？

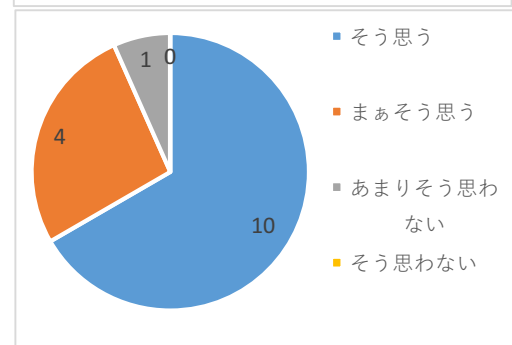
6 看護師は不安や悩み事などの相談に対して、寄り添う姿勢で耳を傾けている

そう思う	14
まあそう思う	1
あまりそう思わない	0
そう思わない	0



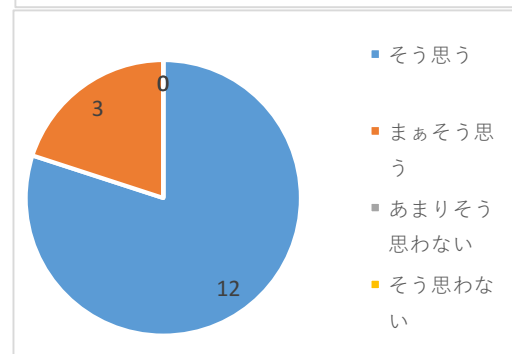
7 療養に必要な制度やサービスについての十分な説明がある

そう思う	10
まあそう思う	4
あまりそう思わない	1
そう思わない	0



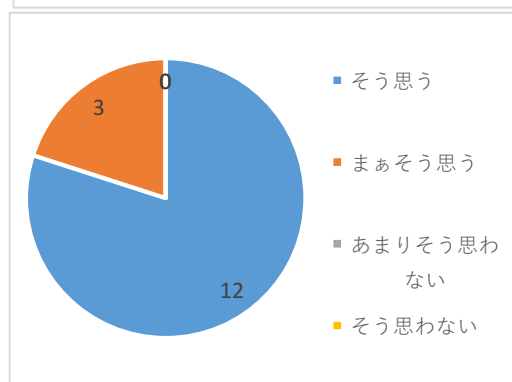
8 状況変化に対する注意点や対処方法についての説明がある

そう思う	12
まあそう思う	3
あまりそう思わない	0
そう思わない	0



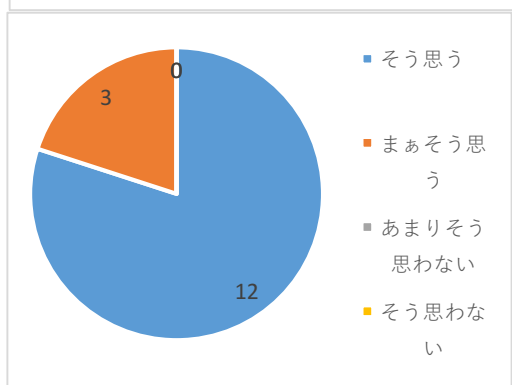
9 医師やケアマネージャーなどへ連絡が必要な場合適切な助言や協力がある

そう思う	12
まあそう思う	3
あまりそう思わない	0
そう思わない	0



10 あなたの日常生活や意思を尊重した訪問看護が提供されている

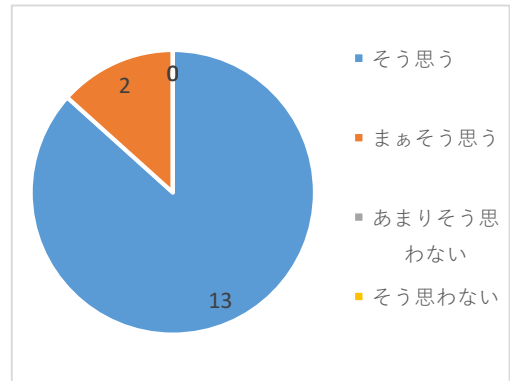
そう思う	12
まあそう思う	3
あまりそう思わない	0
そう思わない	0



Q3 訪問看護から受けているサービスについて、次の項目はどのように感じられますか？

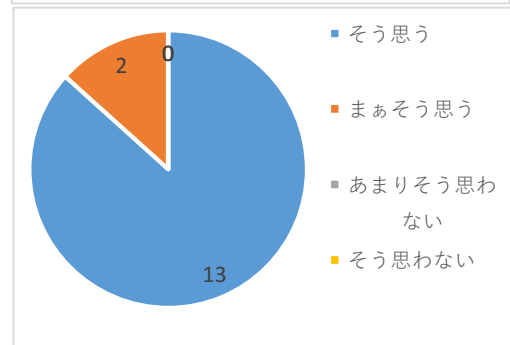
11 訪問する看護師が代わっても、同じ質のサービスを受けることができる

そう思う	13
まあそう思う	2
あまりそう思わない	0
そう思わない	0



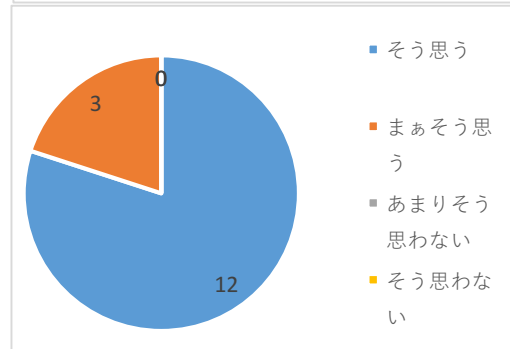
12 訪問看護サービス（看護・介護・助言など）に満足している

そう思う	13
まあそう思う	2
あまりそう思わない	0
そう思わない	0



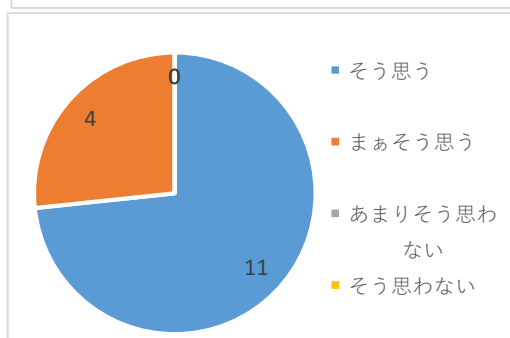
13 看護・介護の内容やその理由において十分な説明がある

そう思う	12
まあそう思う	3
あまりそう思わない	0
そう思わない	0



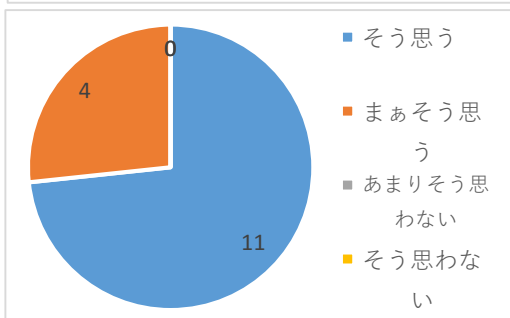
14 24時間対応での電話相談・相談体制があり安心である（契約されている方、又は、されていた方）

そう思う	11
まあそう思う	4
あまりそう思わない	0
そう思わない	0



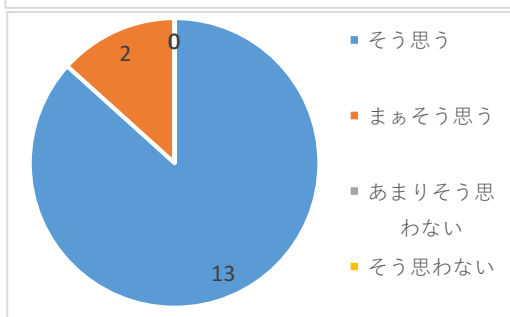
15 時間外でも快く対応してもらえる

そう思う	11
まあそう思う	4
あまりそう思わない	0
そう思わない	0



16 全体を通して、サービスに満足している

そう思う	13
まあそう思う	2
あまりそう思わない	0
そう思わない	0



ご意見・ご要望

- いろいろお世話になりました。ありがとうございました。
- 介護度が高いので家で看られるか最初心配がありましたが、介護する側にも詳しく教えていただき大変助かり、頑張れています。
- 特にありません。感謝しております。
- 各家庭で使用する用品等のメーカーや物品に指定をされるのは大変困る。

ご意見・ご要望に対する改善点

- 看護師の接遇、対応や寄り添う姿勢などは90%以上の高い評価が得られ、ご利用者、ご家族様に対して真摯に接する姿勢が評価していただけたと受け止めています。
- 訪問時間、回数、料金に関しても90%近い満足度の評価が得られていますが、広域での訪問提供であるため、天候や道路状況に合わせて、ゆとりをもった訪問や調整が必要な場合は事前連絡の上、訪問させていただきます。
- 他の項目でも概ね80%の満足度、全体としての訪問看護サービスの満足度についても80%以上の高い評価が得られ、今後も全職員の意欲、知識、技術の向上に努め、職員間や他機関との情報共有を深め、質の高い看護が提供できるよう自己研鑽に努めて参ります。
- 一方、在宅療養に必要な制度やサービスについての十分な説明に関しては60%強という評価となっており、訪問看護に関する制度（公費制度や高額療養費制度など）や介護保険サービス、福祉サービスなども含めての説明への課題がありました。

この事に関しましては、他機関（病院・包括・居宅介護支援事業所・行政など）との情報共有や連携、制度に関する研修などの必要性があると改めて認識しました。今後、改善に努めて参ります。

- 在宅療養において必要な物品等については、ご利用者、ご家族様から訪問看護に相談、依頼があった場合、ご利用者様のケアを第一優先とし、更に費用面を考慮し提案させていただくよう心がけています。

また、ご家族様が不在の場合は、メモに伝達していますが、こちら側の配慮や説明が足りない結果であると認識しました。

不快な思いをさせていただきましたご家族様には、お詫び申し上げるとともに、今後はわかりやすい説明でご理解を得られるよう努めて参ります。

皆様から頂戴いたしました貴重なご意見、ご要望について、職員全員で課題の検証や意見交換を行いました。今後の訪問看護の活動に活かしていく所存です。

これからもご利用者様、ご家族様のご要望に応えられるよう、日々精進して参りますので、今後も訪問看護へのご支援とご協力をお願いいたします。

この度は、お忙しい中アンケートにご協力いただきありがとうございました。