

# 令和7年（2025年度）利用者満足度調査のご報告

訪問看護ステーションでは2025年度7月1日から8月31日に実施いたしました。  
ご協力いただいた皆様にお礼を申し上げますとともに調査結果の概要をご報告いたします。

## 1, 調査の概要

### ■社会医療法人生長会・社会福祉法人悠人会 訪問看護ステーション（4事業所）

- ①ふちゅう訪問看護ステーション（和泉市）
- ②ベルアンサンプル訪問看護ステーション（堺市）
- ③ベルシャンテ訪問看護ステーション（堺市）※看護小規模多機能型居宅介護（複合型サービス）
- ④サンガーデン訪問看護ステーション（和泉市）※看護小規模多機能型居宅介護（複合型サービス）

### ■調査対象者

当法人訪問看護ステーション4か所の現在の全利用者 517名

### ■調査方法

アンケート用紙と返信用封筒を、利用者宅へ訪問する際に手渡し  
利用者が回答後、返信用封筒（無記名）にて訪問看護事務所に返送  
（利用者が回答できない場合は家族などが回答）

### ■アンケート調査項目

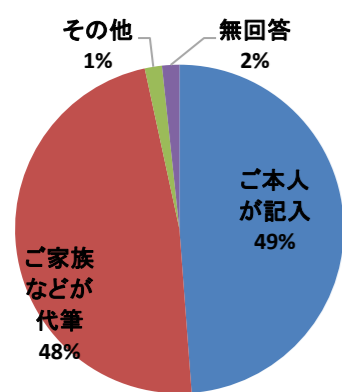
訪問看護について20項目について満足度を把握

### ■回答結果

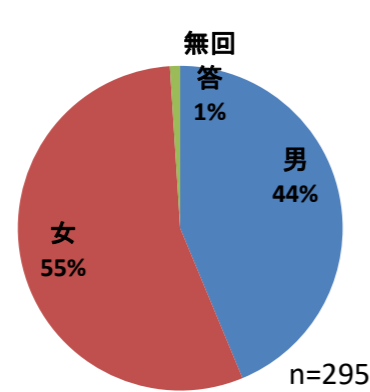
	ふちゅう	サンガーデン	ベルシャンテ	ベルアンサンプル	合計
アンケート配布数	105	35	108	163	928
アンケート回収数	77	26	79	113	295
回収率	73%	74%	75%	69%	73%

### ■回答者属性

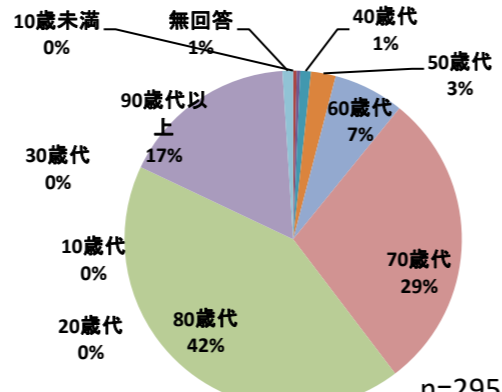
#### 1, 調査に回答された方



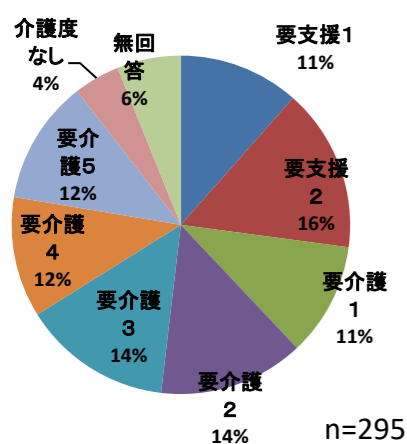
#### 2, 調査に回答された方の性別



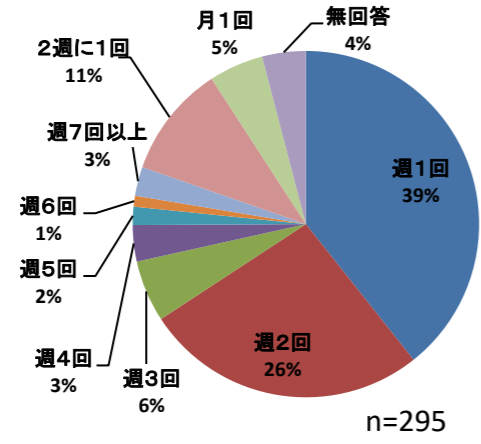
#### 3, 利用者様の年齢



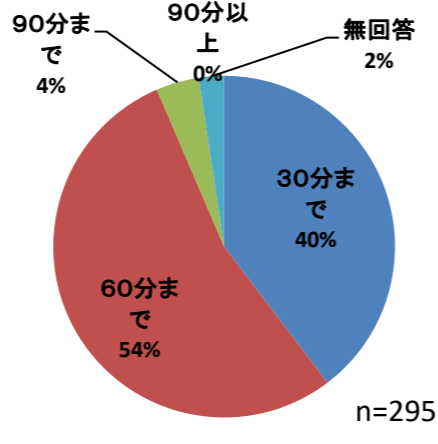
#### 4, 利用者様の介護度



#### 5, 訪問回数



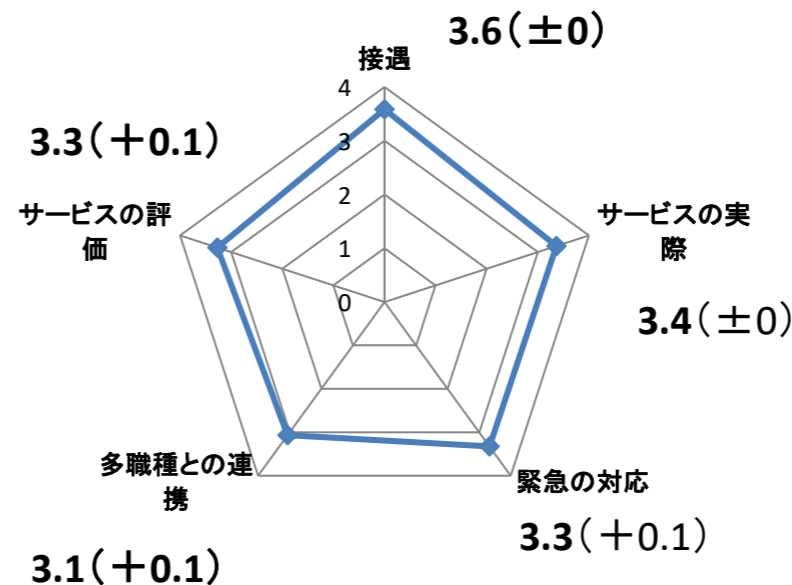
#### 6, 訪問時間



- 7. 保険の割合 介護保険75% 医療保険19% 無回答6%
- 8. 24時間対応をつけている はい82% いいえ11% 無回答7%

## 2, 設問に対する満足度

※4点満点、（ ）内は昨年からの増減



### 総合的な満足度項目

**3.34点 (+0.06)** 4点満点

#### ■接遇

- ①言葉遣い・礼儀 (3.6点)
- ②身だしなみ (3.6点)
- ③約束した訪問日時やサービスの提供時間 (3.6点)
- ④サービスをはじめる前に声掛け (3.6点)

#### ■サービスの実際

- ⑤あなたの意思を尊重している (3.6点)
- ⑥ケアや助言内容は満足できる (3.5点)
- ⑦訪問看護の方針・手法は統一できている (3.4点)
- ⑧困っていることにすぐに対応する (3.5点)
- ⑨状況の変化を予測して教えてくれる (3.3点)
- ⑩家族にも気を配り相談に乗っている (3.2点)
- ⑪必要な制度やサービスを紹介している (3.1点)

#### ■緊急対応

- ⑫緊急時の対応 (3.2点)
- ⑬24時間連絡や相談 (3.4点)

#### ■多職種との連携

- ⑭医師との連携 (3.2点)
- ⑮在宅サービスへの連絡 (3.0点)

#### ■サービス評価

- ⑯訪問看護の金額について (3.2点)
- ⑰身体の状態の安定 (3.2点)
- ⑱不安や困ったことへの軽減 (3.3点)
- ⑲入院や入所を回避できている (3.2点)
- ⑳1~19までを総合した満足度 (3.5点)

## 3, 訪問看護へのご意見について

総計 78件（良い点73件、その他要望・ご意見等5件）  
皆様からのご意見を一部ご紹介させていただきます。

訪問看護師の方のおかげで心の余裕ができました。在宅での看取りも不安軽減でき感謝しております。主治医との連携をとってもらっていると実感でき、安心してお願いできる事業所だと思います。毎回いつも少しの時間の中で早口言葉、足を動かすことや爪切り、便の確認など色々な事をケアしてくれています。現在抗がん剤治療の効果があり体調安定している為対応が少ないが、本人と話をしてくれて気分も晴れ助かります。家族の方に連絡も、きちんとしてくださり、専門の方が見守ってくださっていると安心しております。いつも家族にも寄り添って対応して下さるのでありがたく思っています。情報も共有されているので安心しています。訪問して頂いているおかげで、母、私共に不安がかなり軽減しております。生活のアドバイスにも感謝しています。変化し際は知らせてくれたり、こちらの電話や疑問に答えてくれるので安心しています。在宅で介護は初めてでも少しずつ学ぶ事もたくさんあります。教えてもらえることもあります。担当者が変わると引き継ぎができていない時があるので(また説明しないとイケないので)気を付けてほしいです。担当者が決まったら急に来なくなりやりにくい。訪問途中、車内より遅れの電話を頂きますが、危険ですのでやめてください。お話もよく聞いてくださっていいのですが、時間外は電話もつながらないしだめです。良くない事をしたら言い訳せずに対応してほしい。

**おわりに**  
お忙しい中、アンケートにご協力いただきましてありがとうございました。  
今回の満足度調査の結果を皆様からの貴重なご意見としてスタッフ全員で検証し意見交換をいたしました。お褒めいただいたことは励みに、ご指摘いただいた事項につきましては改善に結びつけ、皆様に一層ご満足いただけるような看護を提供できるように努めてまいります。