

## 第1回 アンケート調査

# 2024年度 診療満足度調査実施結果ご報告

～より良い在宅医療を提供するために～

連携先 **141** 名様からご回答いただきました

患者様 **57** 名様からご回答いただきました



患者様・多職種の皆様は  
当院の『ココ』を見えています。



医療法人めぐる  
ごうホームクリニック  
Go Home Clinic

# 2024年度 診療満足度調査

## はじめに

この度は、アンケート調査にご協力いただき、誠にありがとうございました。調査目的は、より良い医療を一人でも多くの地域住民に届けるためです。そのためには患者様はもちろんのこと、多職種の方々の当院に求めることを正しく理解し、当院の診療の質を向上させ、患者様とご家族が安心していただく必要がございます。そのため診療満足度調査を実施させていただきました。今回はその結果をまとめましたので、ご報告させていただければと思います。今後も当院らしさを維持しながら、皆様により多くの価値提供ができるよう力を合わせ、患者様とご家族に安心の在宅医療を提供できるよう努めて参ります。

## 調査概要

### ● アンケート送付先

当院をご利用いただいたことのある患者様・連携先

### ● 調査結果を受けての当院の対応

#### 【実施事項】

- ① 今回、ご回答いただいた診療満足度調査におきましては、**全体的に高い評価**をいただくことができました。引き続き質の向上に努めて参ります。
- ② 更なる満足度向上に向けて、**医師採用および管理栄養士などの多職種採用**を進めて参ります。
- ③ **医療連携室を設置**致しました。訪問診療に関わらず介護のご相談や、訪問診療の費用の問い合わせなど、お気軽にお問い合わせください。連携室：070-1242-6637（平日9:00-17:30）

### ● 評価項目

#### 患者様項目

- ・ 医師による診療内容に満足していますか？
- ・ 医師からの検査やお薬の説明は分かりやすいですか？
- ・ 医師への質問や相談のしやすさはいかがでしょう？
- ・ 夜間休日を含め必要な時に往診はできておりますか？
- ・ 医師の印象はいかがでしょう？
- ・ 訪問時の同行者（患者様）の印象はいかがでしょう？
- ・ 診療時にお願ひしたい事や伝言など、適切に対応しておりますか？
- ・ 院内事務員の電話対応や連絡のしやすさなど対応はいかがでしょう？
- ・ お困りの時は対応しやすいでしょうか

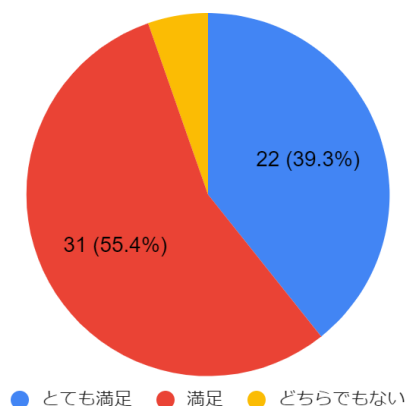
#### 連携先様項目

- ・ 依頼時の連絡や相談のしやすさはいかがでしょう？
- ・ 訪問診療開始後、患者様・ご家族様から当院の印象など何かご意見を伺っていますか？
- ・ 夜間休日の緊急時対応について、当院の対応など何かご意見を伺っていますか？
- ・ 当院の訪問診療について、患者様・ご家族が満足されていると思いますか？
- ・ 看護師・医療事務・総務の対応について、患者様・ご家族様が満足されていると思われませんか？
- ・ 医師の対応について、患者様・ご家族様が満足されていると思われませんか？
- ・ 訪問診療を選択される際に重視する項目は何でしょうか？

患者様・ご家族の皆様



## 医師による診療内容に満足していますか？



有効回答数：56名

### ●主にいただいたコメント

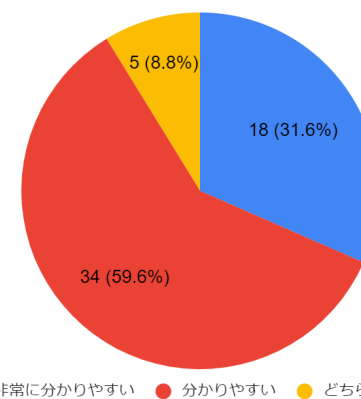
- ◎こちらのスケジュールに合わせていただける
- ◎お世話になっている子供本人のかかりやすい病気や流行の感染症を踏まえて診療していただけるため
- ◎フットワークが軽く、知識も深いので安心

### 貴重な言葉

### ●具体的な改善行動

コメント頂きありがとうございます。  
可能な限り、介護や通所に合わせて今後ともスケジュール調整致します。

## 医師からの検査やお薬の説明は分かりやすいですか？



有効回答数：57名

### ●主にいただいたコメント

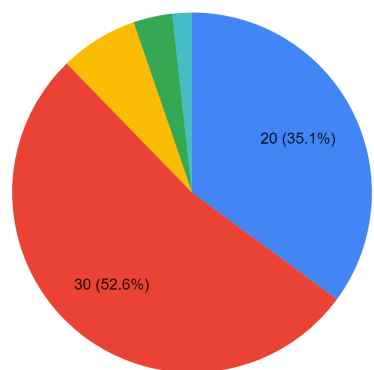
- ◎説明が明確で適切
- ◎疑問点にも適格に答えていただける
- ◎薬剤師さんとの連携が良いです
- ◎飲む薬の加減により生活態度が変動するため、先生の指示を頼りにしています。

### 貴重な言葉

### ●具体的な改善行動

コメント頂きありがとうございます。  
服薬に関して、これからもきめ細やかな説明に努めていきます。

## 医師への質問や相談のしやすさは いかがでしょうか？



● とても相談しやすい ● 相談しやすい ● どちらでもない  
● 少し相談しにくい ● 回答なし

有効回答数：56名

### 貴重な言葉

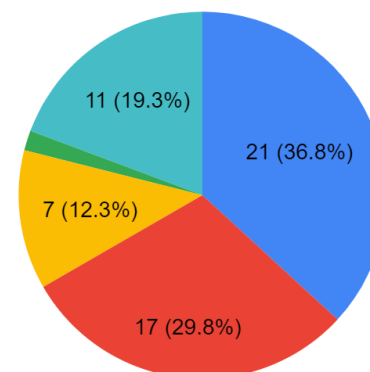
#### ●主にいただいたコメント

- ◎ショートメールでも相談でき、お返事いただけるのが早いため
- ◎優しい先生が多いので相談や話しがしやすいです

#### ●具体的な改善行動

相談のハードルを下げるため、これからも色々な方法で相談窓口を設けていきます。

## 夜間休日含め必要な時に 往診はできておりますか？



● とても満足 ● 満足 ● どちらでもない ● やや不満  
● 回答なし

有効回答数：57名

### 貴重な言葉

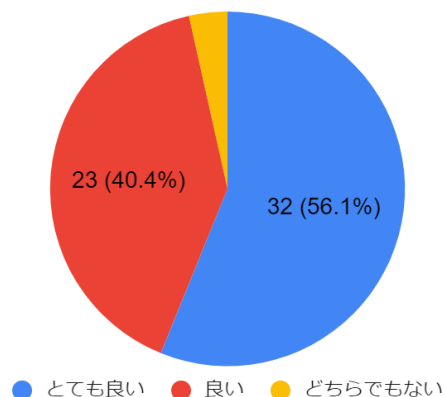
#### ●主にいただいたコメント

- ◎困った時は緊急対応でクリニック看護師が駆けつけてくれるので助かります。
- ◎定期的な往診も急な往診も深刻になる前に来てくださり本当に有難い

#### ●具体的な改善行動

夜間休日でも安心して生活を継続していただくため、これからも診療体制充実に努めていきます。

## 医師の印象はいかがでしょう？



有効回答数：57名

### 貴重な言葉

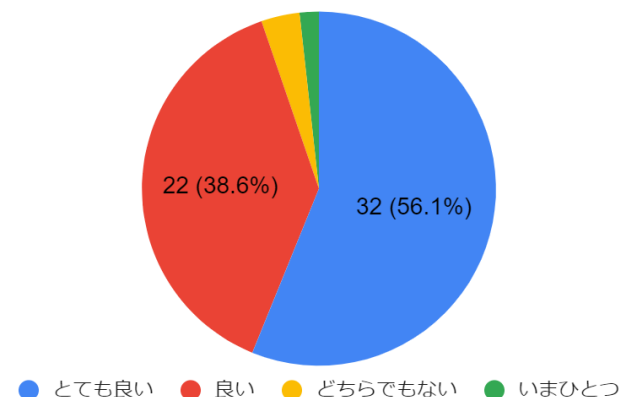
#### ●主にいただいたコメント

- ◎優しく親身に相談に乗ってくださる
- ◎いつも子供本人に一番声をかけて下さるのが有難い
- ◎優しく接していただいております
- ◎気さくな雰囲気です話しやすい

#### ●具体的な改善行動

相談しやすい環境になるよう、これからは柔らかい雰囲気を意識していきます。

## 訪問時の同行者（患者様）の印象はいかがでしょう？



有効回答数：57名

### 貴重な言葉

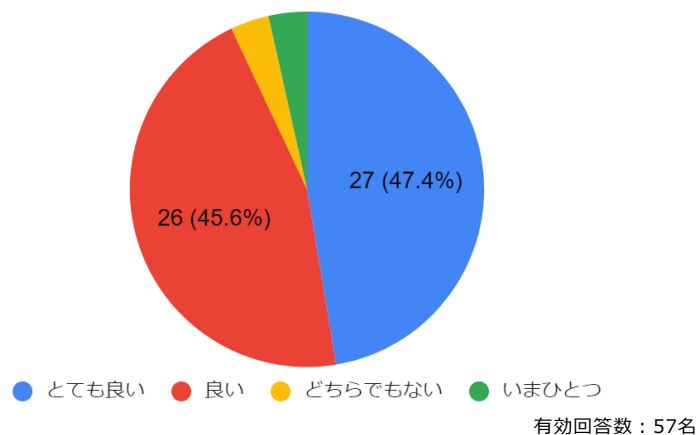
#### ●主にいただいたコメント

- ◎いつも笑顔で接していただけます
- ◎皆さん明るく、しっかりと対応して下さってます
- ◎看護師からのお電話、サポートを受けて気持ちも安らいで落ち着ける
- ◎私と先生が話している時に子供に話をふって喜ばせてくださるさりげなさうれしいです
- ◎ほとんど初めから流れを把握されていて家族にも声掛け、うれしいです

#### ●具体的な改善行動

看護師と同行しており、看護師の目線や声掛けも大切にしております。引き続き患者さんの不安に寄り添う体制を継続していきます。

## 診療時にお願いしたい事や伝言など、適切に対応しておりますか？



### 貴重な言葉

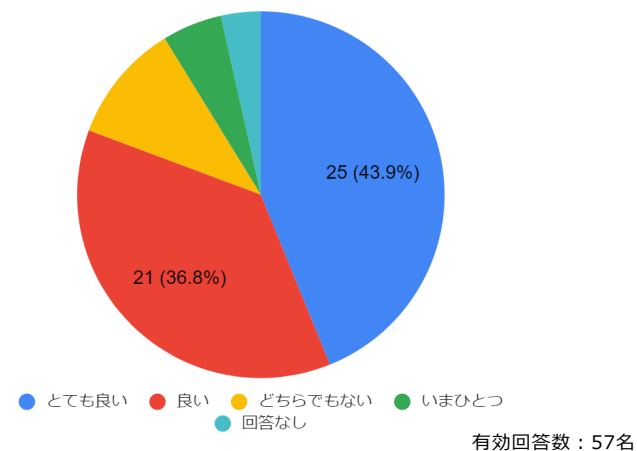
#### ●主にいただいたコメント

- ◎家庭内で過ごしてはノイローゼになり不機嫌になることが多々あるため、早く病院の入院予約が取れて一段落してます
- ◎診療時間変更電話等こまめにこなしている

#### ●具体的な改善行動

自宅での生活を継続したい方、時々入院を挟みたい方、ニーズは様々です。患者さんのニーズに合わせて対応していきます。

## 院内事務員の電話対応や連絡のしやすさなど対応はいかがでしょうか？



### 貴重な言葉

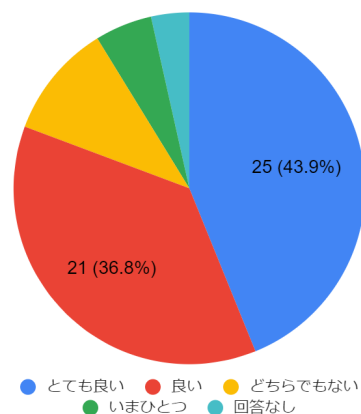
#### ●主にいただいたコメント

- ◎コロナ禍で収まらないので、面会も予約を取らないといけない為、姉の様子を電話で知らせてくれるので安心しています
- ◎電話をかけるといつも丁寧に説明していただける
- ◎いつも迅速に対応していただいて安心して生活している

#### ●具体的な改善行動

同居していないご家族への連絡も対応しておりますので、お問い合わせください。

## お困りの時は対応しやすいでしょうか？



有効回答数：57名

### 貴重な言葉

#### ●主にいただいたコメント

- ◎退院して自宅に帰ってきた場合、以前と精神状態が変わりばえしなかったときに気軽に相談できる
- ◎対応が早くてありがたいです
- ◎相談してもいいのか少し迷うが言ってみて良かったと思いました

#### ●具体的な改善行動

うまく行かないときの相談こそ一番大切だと思っています。そんなときに声をかけていただけるよう日頃のコミュニケーションを大事にしています。

## 医師へ向けてこのようなコメントをいただきました。

### 伊藤剛医師

- 相談しやすいです先生です
- いつもありがとうございます。母が楽しみにしています！
- 定期的に訪問してくださり助かっている
- 優しく対応して下さい

### 佐橋医師

- 義父は耳が遠いので、もう少し大きな声で聞こえるように話していただきたいです。

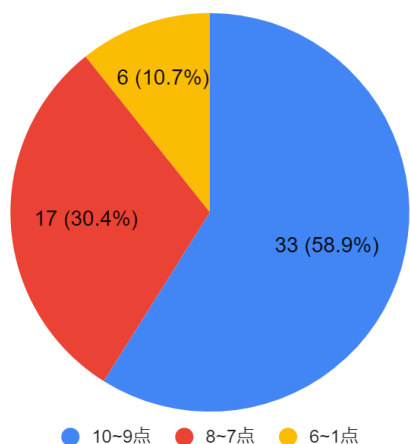
### 中島医師

- とても優しい先生です、いつもありがとうございます。

### 三輪医師

- 相談しやすいです先生です

## 総合的に当院を1~10で評価すると 何点になりますか？



有効回答数：56名

1~6点	7~8点	9~10点	合計
6名	17名	33名	56名
11%	30%	59%	100%

推奨者  
《9・10点》

中立者  
《7・8点》

批判者  
《1~6点》

### 推奨者 - 批判者 = NPS

※NPSとは「Net Promoter Score (ネット・プロモーター・スコア)」の略でこれまで計測することが難しかった顧客ロイヤルティを数値化する指標となっております。

《実施の目的》NPSを計測するためには、「あなたは〇〇を知りたいにすすめたいと思いますか？」と質問をし、0~10点で評価してもらいます。その中で0~6点を付けた人を「批判者」、7・8点を付けた人を「中立者」、9・10点を付けた人を「推奨者」と分類します。NPSは「推奨者」の割合から「批判者」の割合を引いた数値のことを指します。(つまり、推奨者が増えるほど数値が高くなり、批判者が減るほど数値が高くなるように設計されています。)

59% (推奨者) - 11% (批判者) = 48% (NPS)

## このような励ましのお言葉をいただきました。 誠にありがとうございます。

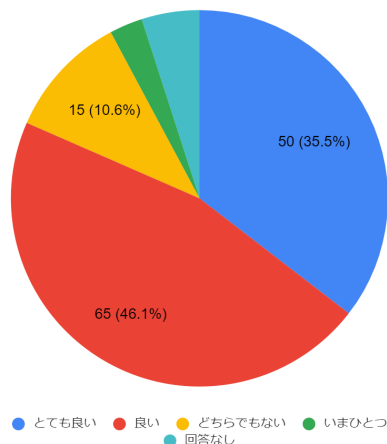
- 迅速に対応して下さい、本当に感謝しています。
- 往診の時間が遅れる時、必ず電話を下さりありがとうございます。  
伊藤先生、中島先生、看護師の皆さん良い方ばかりです。
- 今はまだ老いの途中ですが、この先の不安を受け止めてくださる前向きな医療者様と制度に出会え安堵しております
- 家で介護をしていると病気の事、内服の事、色々不安な事が多いのですが、お話を聞いて頂き「それでいいです」と言って、頂き安心して  
また今日から頑張れるという気持ちになっております。
- 今後の介護が不安ですので相談させていただきたいです！
- 患者の立場から申し上げます、日々の仕事や生活がある中で患者の事を考えなければならず、心に余裕がなくなります。でもその中でもごうホームクリニックの院長先生、看護師さん、院内事務員さんには患者の家族にも寄り添ったご対応を下さり、大変感謝です
- 何かあった時には、その都度必要な対応をして頂いているので、安心してます。
- 重度身体障害者なので病院に通うのも大変なので、一カ月に一回体調を見ていただけるのは大変助かっています。色々なことを相談しやすくいつもお受け入れて下さり感謝しています。  
より患者の立場に立って対応をお願いします
- 相談したいときの院長先生の対応に有難いです。



連携先

病院  
訪問看護ステーション  
居宅介護支援事業所  
連携先施設

## 依頼時の連絡や相談のしやすさはいかがでしょうか？



有効回答数：141名

### 貴重な言葉

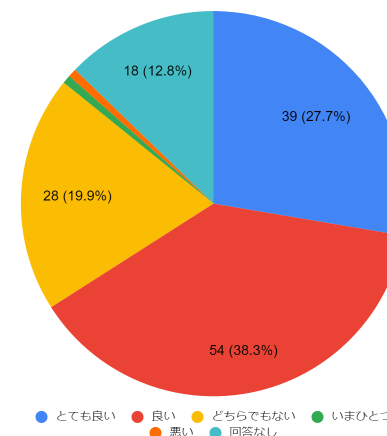
#### ●主にいただいたコメント

- ◎ドクターが話しやすい
- ◎急変時でも迅速に対応してくれる
- ◎ラインでやり取り出来て反応や返答が早い・指示も早い
- ◎いつでも連絡が取れる
- ◎ナースステーションからの連絡や相談に対する返信が迅速でMCSでの連絡が可能なところ

#### ●具体的な改善行動

LINE, Chatwork, MCSと事業所様の合わせたコミュニケーションツールを使用しています。診察では観察できなかった重要な情報を得るため、これからも連携手段は複数継続していきます。

## 訪問診療開始後、患者様・ご家族様から当院の印象など何かご意見を伺っていますか？



有効回答数：141名

### 貴重な言葉

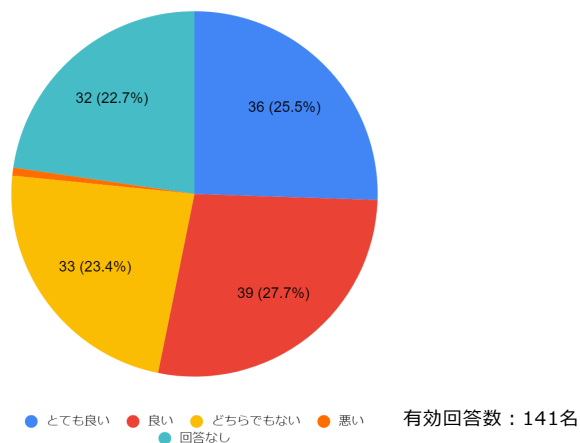
#### ●主にいただいたコメント

- ◎患者の目を見て話してくれる
- ◎家族が遠方なので「安心して任せられる」と話されている
- ◎全ての症状を見てくれるので助かる
- ◎親身になって利用者の話を聞いてくれる
- ◎定期的な情報提供が有難い

#### ●具体的な改善行動

最期まで在宅療養に関わった患者様の情報は、連携室へ情報提供させて頂いております。自宅に戻った患者様がどんな療養を送られているか、当院と病院で共有を継続していきます。

## 夜間休日の緊急対応について、 当院の対応など何かご意見を伺っておりますか？



### 貴重な言葉

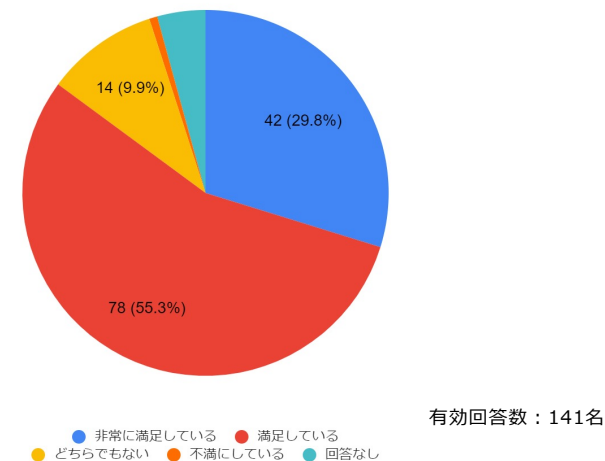
#### ●主にいただいたコメント

- ◎土曜日でも訪問してくださる
- ◎夜間に体調変化があった利用者様に対して、医師が早く駆けつけてくれる
- ◎対応が早く緊急時も安心感を得られる
- ◎携帯ですぐに連絡が取れた
- ◎訪問と連携しているのでケアマネは助かっています

#### ●具体的な改善行動

患者様の病状変化は曜日に関係なく起こるため、持続可能な体制、連絡の取りやすい体制をこれからも継続していきます。

## 当院の訪問診療について、患者様・ご家族が 満足されていると思われませんか？



### 貴重な言葉

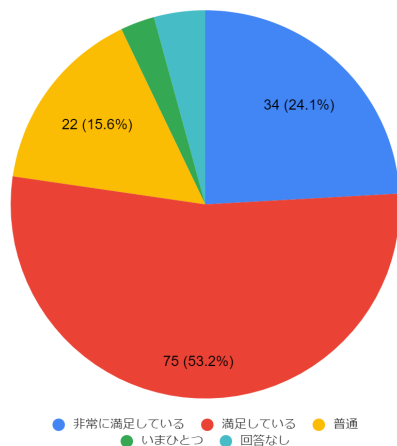
#### ●主にいただいたコメント

- ◎担当医の説明を丁寧にしてくれた
- ◎患者に対し寄り添ってもらえた
- ◎緊急時に対応してくれる
- ◎希望・要望が伝えやすい
- ◎障がい特性に合わせた工夫があるから

#### ●具体的な改善行動

診療に同席できないキーパーソンの方もいらっしゃいます。キーパーソンの方がイメージしやすくなるよう、より良い情報提供に努めていきます。

## 看護師・医療事務・総務の対応について、 患者様・ご家族様が満足されていると思われますか？



### 貴重な言葉

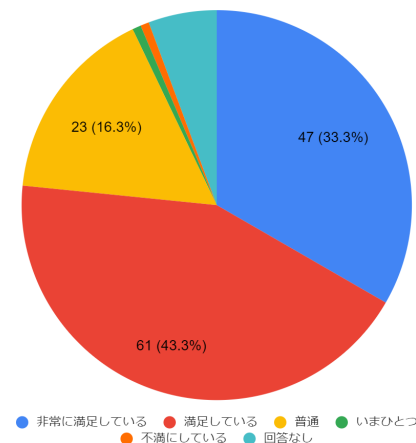
#### ●主にいただいたコメント

- ◎相談員さん・事務さん・看護師さんみんな丁寧な印象です
- ◎患者目線での対応
- ◎緊急の要件でもすぐに対応してくれた
- ◎言葉が優しく穏やかに話せる
- ◎電話対応であっても優しさが伝わってくる

#### ●具体的な改善行動

在宅療養の経験の多い職員でチームを組んでいます。現場に行かない職員も、ミーティングで患者様の病状や生活環境をシェアしています。これからも患者様に合わせた対応に努めてまいります。

## 医師の対応について、 患者様・ご家族様が満足されていると思いますか？



### 貴重な言葉

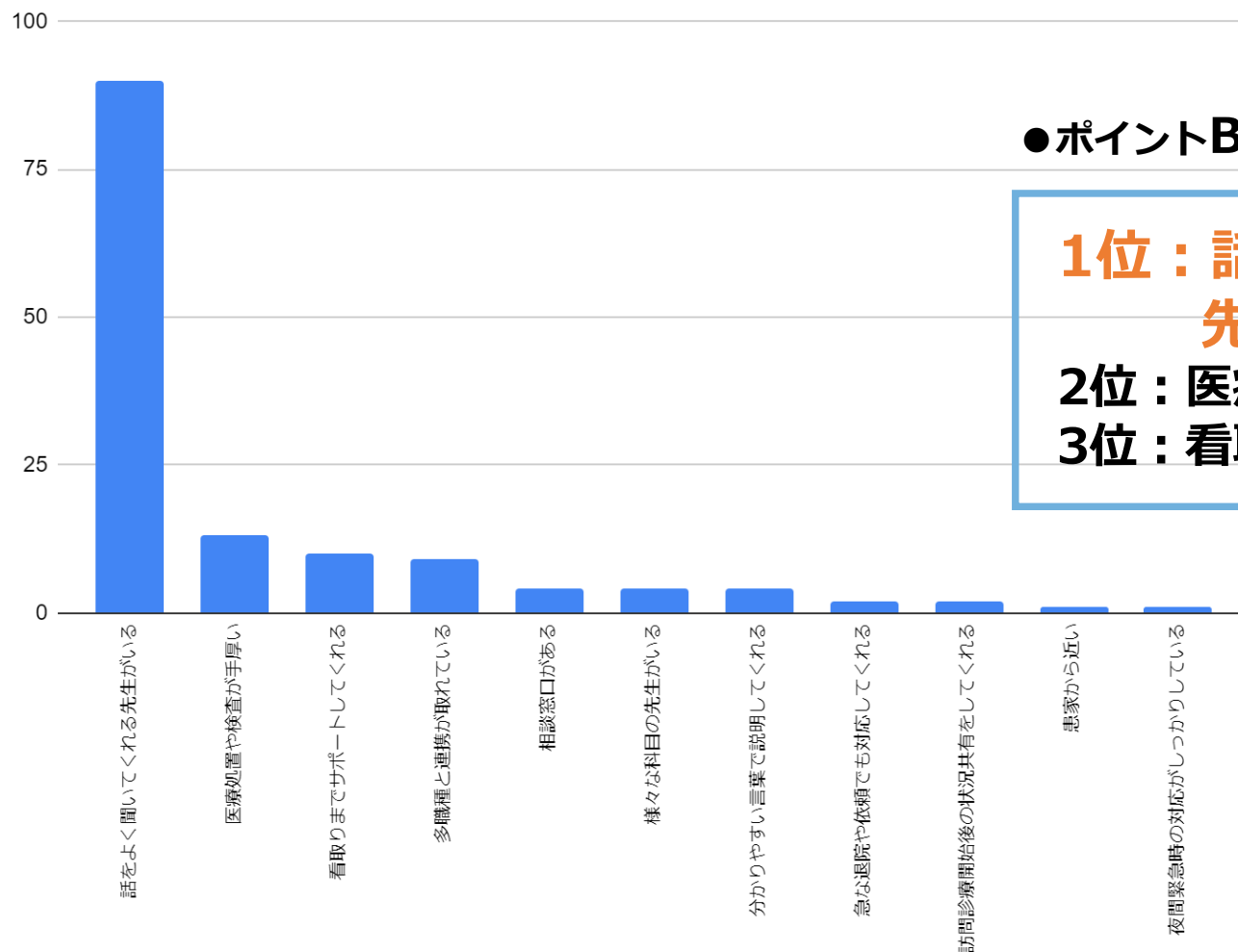
#### ●主にいただいたコメント

- ◎急変時に臨時往診をしていただいた
- ◎親身になって患者目線で対応してくれ、丁寧に話を聞いてくれる
- ◎看取りまでできる限りのことをしてくれる
- ◎世間話もしてくれて素早く処置が終わる
- ◎患者より先生の指示で点滴を行いますと伝えると納得してくれる

#### ●具体的な改善行動

患者様が納得できる事が何より大切だと考えています。解決が難しい問題もありますが、何があるかと穏やかな気持ちになれるか、これからも職員一同考え行動に移してまいります。

## 訪問診療を選択する際に重視することは何ですか？

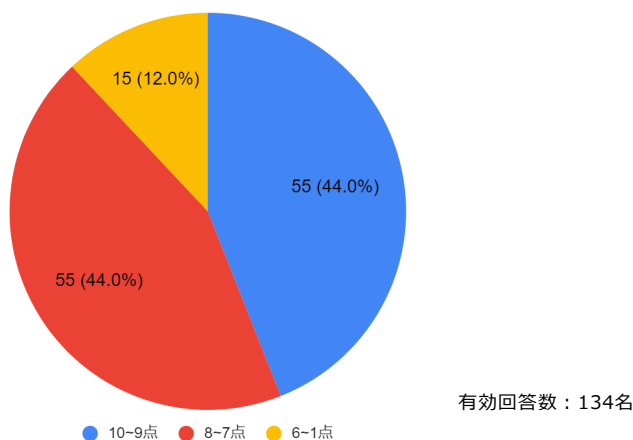


### ●ポイントBEST3

- 1位：話をよく聞いてくれる先生がいる
- 2位：医療処置や検査が手厚い
- 3位：看取りまでサポートしてくれる

有効回答数：141名

## 総合的に当院を1~10で評価すると 何点になりますか？



1~6点	7~8点	9~10点	合計
15名	55名	55名	134名
11%	41%	41%	100%

**推奨者**  
《9・10点》

**中立者**  
《7・8点》

**批判者**  
《1~6点》

**推奨者 - 批判者 = NPS**

※NPSとは「Net Promoter Score (ネット・プロモーター・スコア)」の略でこれまで計測することが難しかった顧客ロイヤルティを数値化する指標となっております。

《実施の目的》NPSを計測するためには、「あなたは〇〇を知り合いにすすめたいと思いますか？」と質問をし、0~10点で評価してもらいます。その中で0~6点を付けた人を「批判者」、7・8点を付けた人を「中立者」、9・10点を付けた人を「推奨者」と分類します。NPSは「推奨者」の割合から「批判者」の割合を引いた数値のことを指します。(つまり、推奨者が増えるほど数値が高くなり、批判者が減るほど数値が高くなるように設計されています。)

**41% (推奨者) - 11% (批判者) = 30% (NPS)**

## このような励ましのお言葉をいただきました。 誠にありがとうございます。

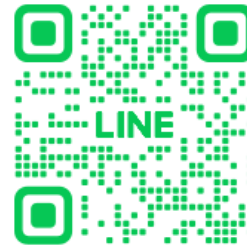
- 医療処置の対応が早く様々な病態を任せられる
- ドクターもナースも親切で明るく話やすくして次回訪問日もきっちり書面で残してくれます！
- 患者の気持ちを含めて状況に応じて、治療方針を出してくれるステーションの人たちに分かりやすい指示出しで助かる
- 笑顔で対応してくれて、親切で丁寧。入居前の案件にも快く対応してくれる
- 事務・看護師・医師にはとても相談しやすく、頼れる往診です！
- 往診があり、本人からの話を先生が聞いてくれ、家族が求める対応をしてくれる
- 障がい者手帳の申請で診断書が書ける先生がいらっしゃるクリニックです。
- 訪問診療を検討している利用者がいたらお願いしたいし自分の親も必要になった時はどうぞ先生にお願いしたいです。
- 訪問診療は当然ながら、連携の取っている訪問看護や薬局の方々も非常に丁寧に患者様の為にこたえてくださる方々ばかりなので、安心して自宅生活の相談をさせていただけます。
- 看取りの対応がとても良く、家族も最後にとっても感謝していました
- 終日院長からの指示があって安心新患入居者にも施設に合わせて、往診以外にも対応してもらえる看護師の対応が丁寧
- 医師との直接のやり取りが少ない中で家族本人やケアマネの話もしっかりと聞いてくださり、とても相談しやすくと感謝している。
- コロナの時の迅速な対応や休日時間外でも快く対応してくれる
- 利用者について情報共有がスムーズにできて、医師からの指示がとても速く助かる
- 先生から直接ケアマネに連絡くださることが他院にはほとんどないため、連携のしやすさを感じます

## 2024年度 診療満足度調査



当院ホームページ、公式LINEはこちら

<https://gohome-clinic.com/>



<クリニック代表>

**TEL : 052-803-5005**

<医療連携室直通（平日）>

**070-1242-6637**

医療・介護連携先の皆様および、ご相談のある患者様・ご家族様は、  
コチラにお気軽にお問い合わせください。

公式LINEにて、ケアマネ、訪看向けオンラインの学習会を告知予定です。  
2025年リリースに向け準備しております。