

第2回 アンケート調査

2025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～

個人宅 **62**名

連携先 **16**社称



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

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。

引き続き皆様と力を合わせて、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

● 調査結果概要

● 要 今回、ご回答いただいた診療満足度調査におきましては、**ご指摘**をいくつかいただきました。

ご不便をおかけしました連携先・患者様・ご家族の皆様に対しましては誠に申し訳ございませんでした。

いただきましたご意見に対しては、真摯に受け止め改善してまいります。

引き続き当院の訪問診療を宜しくお願い致します。

個人宅様項目

- ・医師の診療内容に満足しているか？
- ・医師からの検査やお薬などの説明はわかりやすいか？
- ・医師への質問や相談のしやすさはどうか？
- ・夜間休日を含め、必要な時に往診をしているか、またその際の対応は満足か？
- ・医師の印象はどうか(挨拶・お話を聞く姿勢・言葉遣い・マナー等)
- ・特にかかわりが多い医師は？
- ・訪問時の同行者(看護師)の印象は？(挨拶・訪問時間・お話を聞く姿勢・マナー等)
- ・診療時にお願いしたいことや伝言などは適切に対応しているか？
- ・院内事務員の電話対応や連絡のしやすさなどの対応に関して
- ・お困りの時の相談のしやすさ、またその時の対応の満足度
- ・同行者に関しての気づき等
- ・内科・精神科・小児科以外に見てほしい診療科目は？
- ・総合的に当院を1~10で評価すると何点か

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？
- ・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？
- ・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いますか？
- ・当院のことをどこで知りましたか？
- ・当院の勉強会に参加したことがありますか？
- ・内科・精神科・小児科以外に見てもらいたい診療科目は？
- ・他院と比較して、当院が不足していると感じる部分は？
- ・総合的に当院を1~10で評価すると何点か？
- ・その他の気づきなど

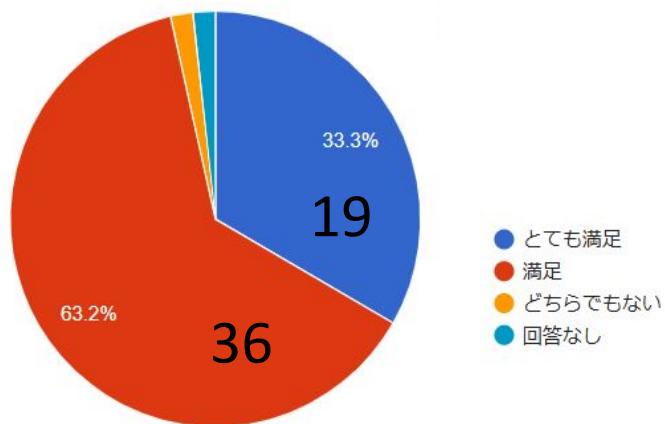
個人宅

ご本人様
ご家族様

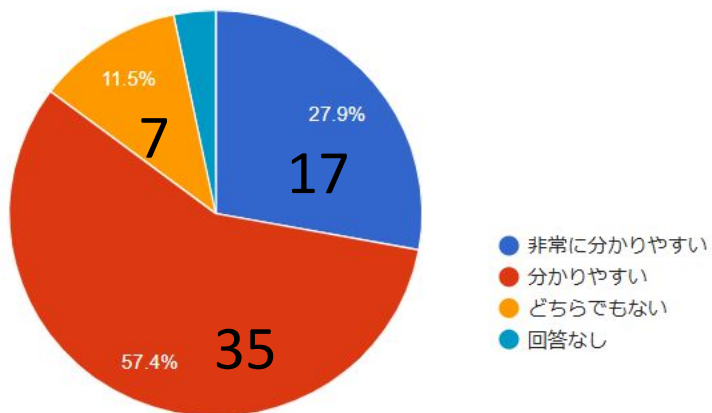


■診療満足度調査(患者様・ご家族様)

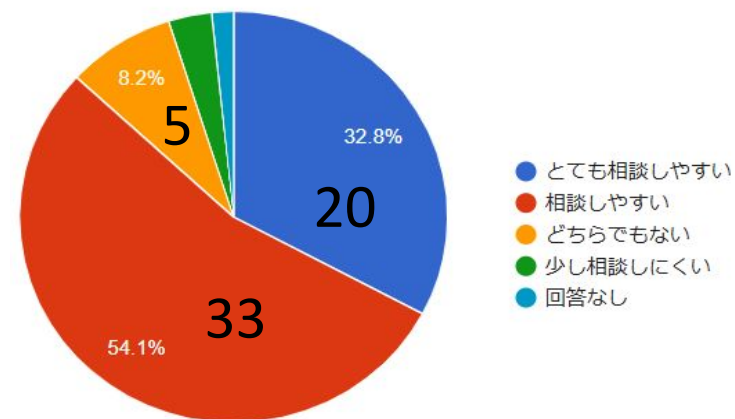
医師の診療内容に満足しているか



医師からの検査やお薬などの説明はわかりやすいか



医師への質問や相談のしやすさはどうか



貴重な言葉

●良いコメント

- ◎どんな質問相談にも気持ちに寄り添って、答えて下さるのを感じます。
- ◎メールなどでも対応してもらえるため相談しやすい。

●改善コメント

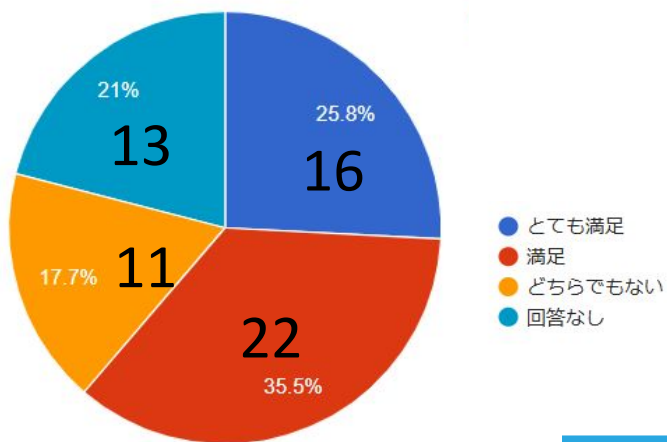
- ・本人がほとんど聴力を失っているため、会話を筆談でやってほしいと申し出を受けます。

●具体的な改善行動

患者様・ご家族様が安心して診療を受けられるよう、説明では専門用語を控え、必要に応じて図やメモを用いて理解を助けます。相談の場面では、気持ちに寄り添った姿勢を大切に、メール等での問い合わせにも丁寧に対応できる体制を整えます。また、聴力に不安のある方へは筆談やタブレットを活用し、確実に意図が伝わるよう工夫します。いただいた声はスタッフで共有し、今後の改善につなげてまいります。

■診療満足度調査(患者様・ご家族様)

夜間休日を含め、必要な時に往診をしているか、
またその際の対応は満足か



貴重な言葉

●良いコメント

- ◎熱が出たときに先生一人で来て下さって、とってもうれしかったです。
- ◎心配な時、数分で来て頂きました。
- アフターケア親切に頂きました。(院長先生)

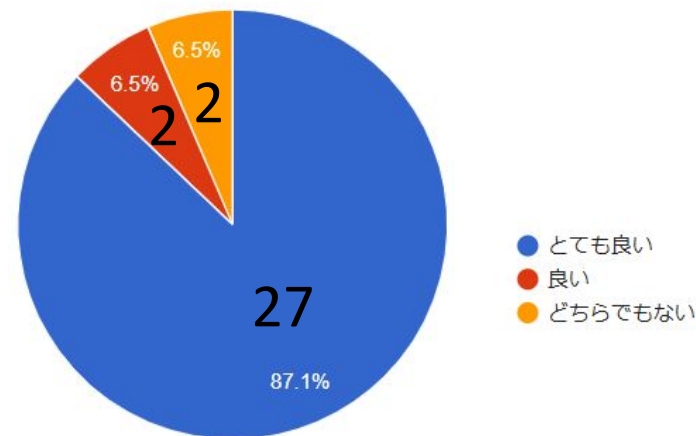
●改善コメント

- ・夜間救急のときは、看護師に連絡を通してからなので、時間がかかってしまう。

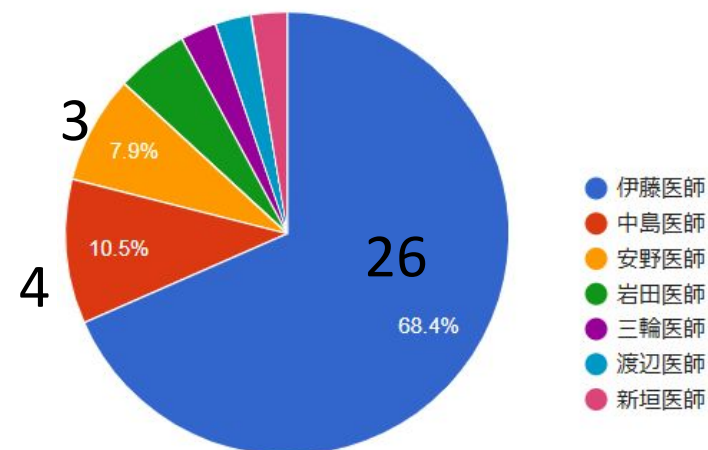
●具体的な改善行動

夜間や緊急時の連絡体制については、訪問看護と契約されている場合、患者様の状態把握と迅速な情報共有のため、まず訪問看護を窓口としているケースがあることをご理解いただけるよう、事前説明をより丁寧に行ってまいります。そのうえで、訪問看護との連携方法を見直し、必要時には医師が速やかに対応できる仕組みを整えます。今後も関係職種との協力を強化し、安心して相談いただける体制づくりに努めてまいります。

医師の印象はどうか？
(挨拶・お話を聞く姿勢・言葉遣い・マナー等)

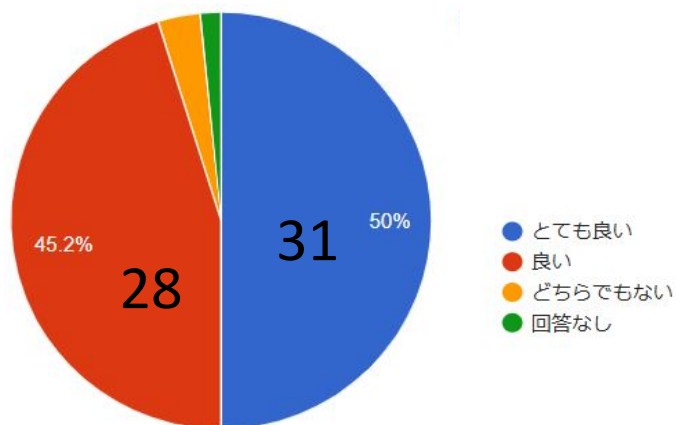


特にかかわりが多い医師は？

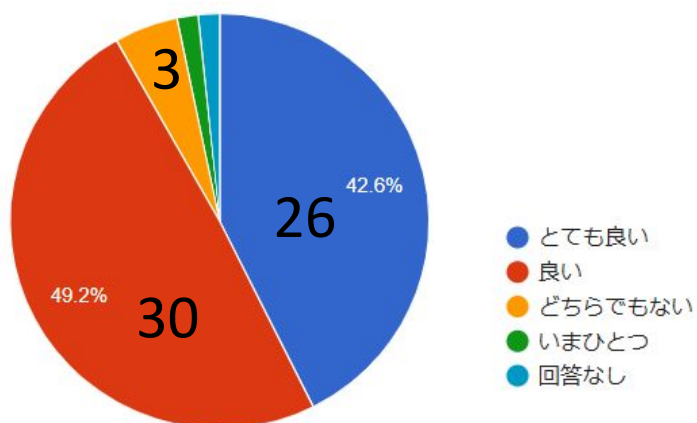


■診療満足度調査(患者様・ご家族様)

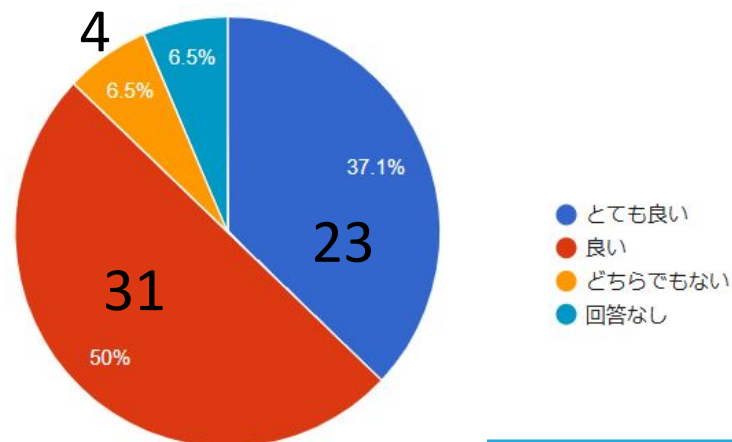
診療時の同行者(看護師)の印象は？
(挨拶・訪問時間・お話を聞く姿勢・マナー等)



診療時にお願いしたいことや伝言などは
適切に対応しているか



院内事務員の電話対応や連絡のしやすさなどの
対応に関して



貴重な言葉

●良いコメント

- ◎とっても細かいところまでフォローしてくれている感じがします。
- ◎色々と質問をしても丁寧に優しく答えて下さいます。

●改善コメント

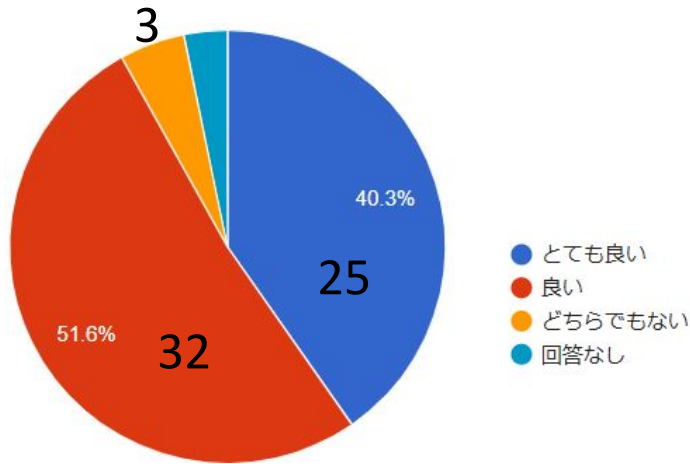
- ・対応される方がたくさんいるので、人によって言うことが変わったり、うまく伝わってないこともあります。

●具体的な改善行動

診療時のお願いごとや伝言が漏れなく正確に伝わるよう、スタッフ間の情報共有方法を統一し、伝達内容を必ず記録に残す仕組みを強化します。また、担当者により表現が変わらないよう、患者様・ご家族様へお伝えする際の説明ポイントを明確にし、誰が対応しても同じ水準で理解いただけるよう努めます。いただいたご質問には、これまで同様に丁寧かつ安心感のある対応を心がけ、より信頼いただける体制づくりを進めてまいります。

■診療満足度調査(患者様・ご家族様)

お困り時の相談のしやすさ、またその際の対応の満足度



同行者に関する気づき等

貴重な言葉

●良いコメント

- ◎皆さん笑顔で接して頂き、母も安心して、診療ができており、感謝しております。
- ◎耳の悪い祖父に対して、ゆっくり大きな声で対応して頂き感謝してます。

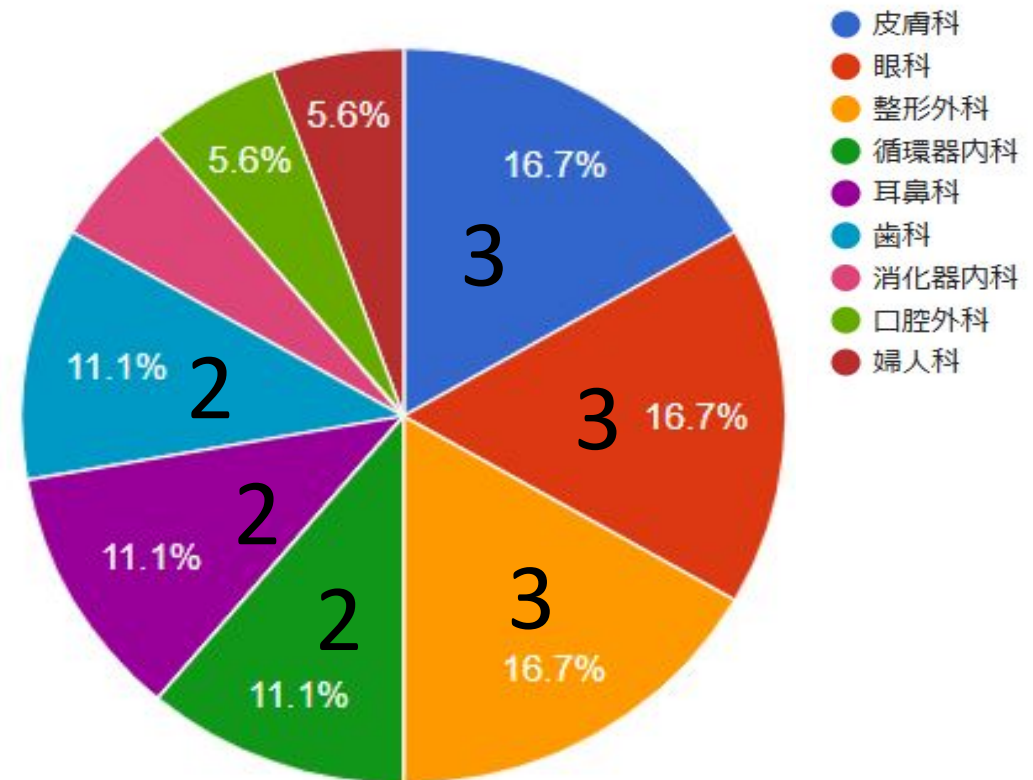
●改善コメント

- ・スリッパを出しているのだから、室内に入るときはスリッパをはいてほしい。

●具体的な改善行動

訪問診療に伺う際には、患者様やご家族が安心してお迎えできるよう、ご自宅で用意してくださったスリッパを使用することを基本とし、スタッフ間で入室時のマナーを改めて統一します。また、状況に応じて着用確認の声かけを行うなど、失礼のない立ち振る舞いを徹底いたします。今後もご自宅での診療がより快適で心地よいものとなるよう、環境への配慮と丁寧な訪問対応に努めてまいります。

内科・精神科・小児科以外に見てほしい診療科目は？

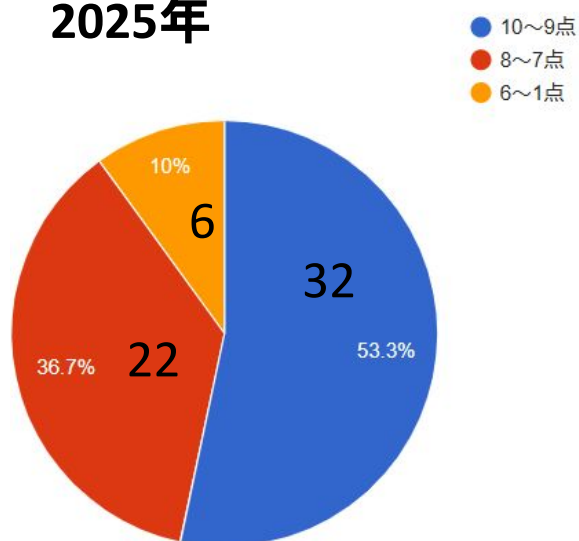


これまでの総括

■診療満足度調査(患者様・ご家族様)

総合的に当院を1～10で評価すると何点か

2025年



● 10～9点
● 8～7点
● 6～1点

9～10点の割合

53.3

—

1～6点の割合

10.0

=

NPS

=

43.3

これまでの総括

■ 医院への応援コメント

- ・ 医師、看護師の方達、皆さん感じよくて話しやすいです。
- ・ ホームページを見てえいやっとお願いしたんですが、本当にお願いして良かったです。ありがとうございます。
- ・ 認知症の母の不安だらけの介護がこちらのクリニックの変わってから、楽になりました。私がうつ寸前に、苦しんでいましたところを助けていただいたと思います。

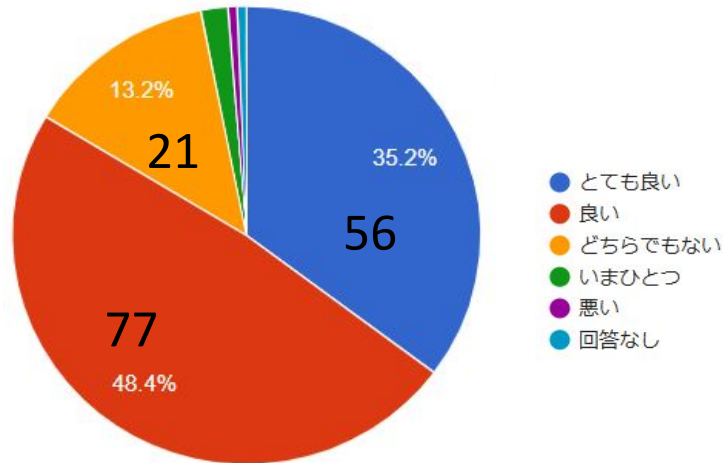


連携先

訪問看護ステーション様
居宅介護支援事業所様
連携先施設様、薬局様
病院様、地域包括支援センター様

■診療満足度調査(連携先)

依頼時の連絡や相談のしやすさはいかがでしょう



貴重な言葉

●良いコメント

- ◎LINE、電話、どちらでも対応して頂けるので助かってます。
- ◎MCSの返信も早くて助かっています。
- ◎看護師さんとの専用LINEがあり、活用しやすく連携がスムーズです。

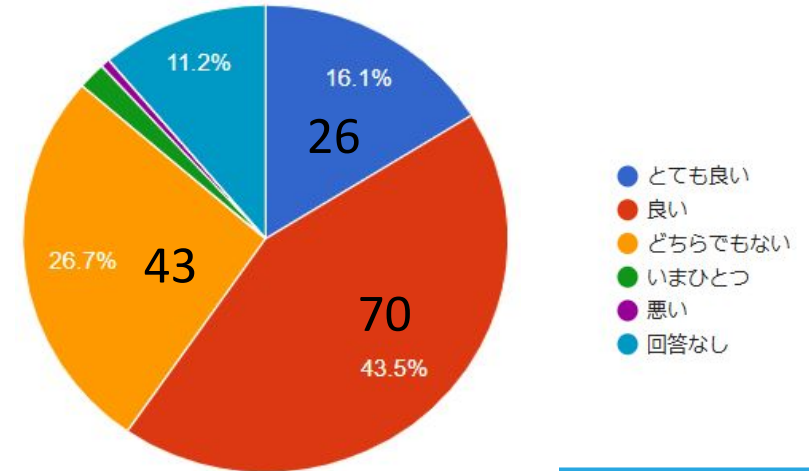
●改善コメント

- ・訪問日程変更も連絡して下さい。
- ・相談から導入まで時間を要しすぎる。
- ・同じ内容でいろいろな部署から連絡がある。
- ・直接先生に言いづらい場合がある。LINEとかで伝えられたらいいと思います。

●具体的な改善行動

訪問日程の変更や調整が生じた際には、関係職種の皆様へ速やかに共有できるよう、連絡手順を再整理し、情報伝達の遅れや重複が起こらない体制づくりを進めてまいります。また、相談から導入までの流れを見直し、必要な場合には進捗状況をこまめにご報告するなど、安心してお任せいただける対応を心がけます。直接お伝えにくい内容についても、既存のLINE等を活用し、柔軟に連絡を受け取れる環境を整備してまいります。

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



貴重な言葉

●良いコメント

- ◎施設に入居している。急変時に施設と連携し、対応してくれる。
- ◎ご本人様が先生と話す元気になると言われていました。
- ◎ほしい薬を貰えること、効かない薬を違う薬で試してくれると伺いました。

●改善コメント

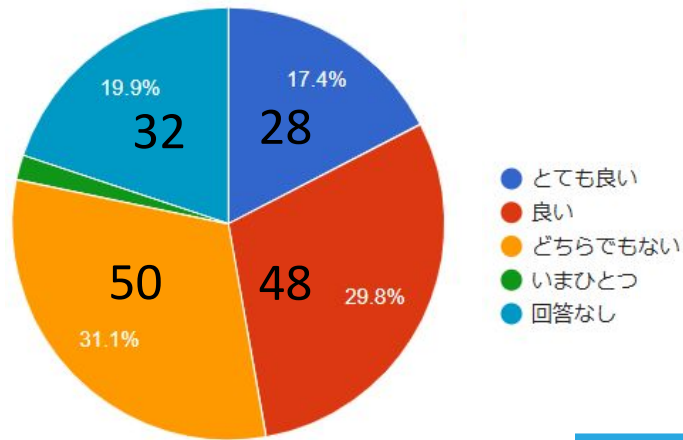
- ・先生がよく変わるのには困ります。
- ・もう少し早く専門医に紹介してもらえるとありがたい。

●具体的な改善行動

診療を担当する医師については、非常勤医師の人事異動が生じる場合があり、ご迷惑をおかけすることもあるため、事前のご説明をより丁寧に行い、可能な限り継続した担当体制を整えてまいります。また、在宅医療は「通院が難しい方がご自宅で必要な医療を受けられるようにする」ことが目的であるため、状況に応じて慎重に専門医紹介の可否を判断しています。この点についても意図を分かりやすくお伝えし、ご理解いただいた上で安心して診療を受けていただけるよう努めてまいります。

■診療満足度調査(連携先)

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いますか



貴重な言葉

●良いコメント

- ◎TEL、チャットワークでの連携ができ、スピーディーに対応いただけました。
- ◎LINEの活用により、休日でも返信を下さり、いつも助かってます。
- ◎酸素化不良の際に酸素導入をととても早く行ってくださり驚かれていました。

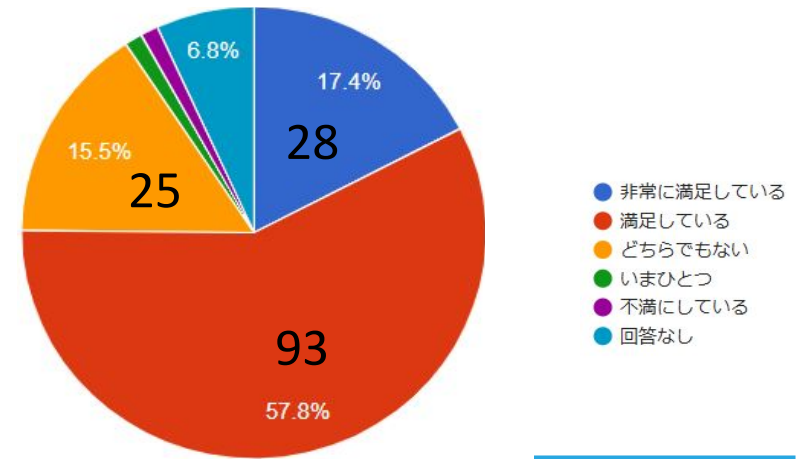
●改善コメント

- ・施設さんからの診に来てほしいときに電話対応のみでしたと報告を受けました。

●具体的な改善行動

夜間・休日の緊急連絡に際しては、医師が状態を確認し電話対応で問題ないと判断した場合でも、患者様の変化を見逃さないよう、翌日には必ず体調をお伺いするフォローを行っています。今後はその取り組みをより分かりやすくお伝えし、施設様にも安心していただけるよう連絡方法や報告の仕方を整理してまいります。また、必要と判断した際には迅速に往診へ切り替えられるよう、連携体制をさらに強化していきます。

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すか



貴重な言葉

●良いコメント

- ◎精神科の診療も受けられていてありがたいとお聞きしています。先生のお話にはご本人が納得できるようです。
- ◎利用者様に対して、丁寧に訴えをしっかりと聞いて預けていると思います。

●改善コメント

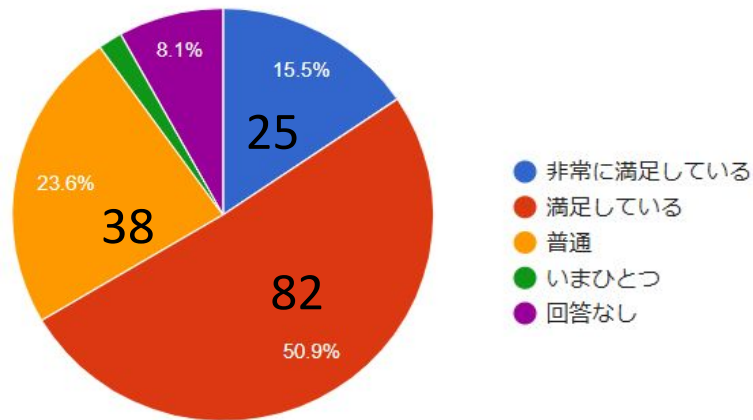
- ・紹介元への搬送について家族が不安に思われたときがあった。

●具体的な改善行動

急変時に救急搬送が必要となる状況は、ご家族にとって大きな不安につながることを十分に理解しています。そのため、搬送を判断する際には、症状の変化や緊急度、搬送が必要と判断した理由を丁寧に伝え、ご家族が状況を把握しやすいよう配慮してまいります。また、搬送が必要になった経緯についても分かりやすく説明し、在宅医療としてできる限りのサポートを行える体制を維持します。今後も、ご家族が安心して対応をお任せいただけるよう、説明と連携の質を高めてまいります。

■診療満足度調査(連携先)

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



貴重な言葉

●良いコメント

- ◎西三河までカンファレンスのために来ていただいた。
- ◎夏目さんが親切という声を聞いています。

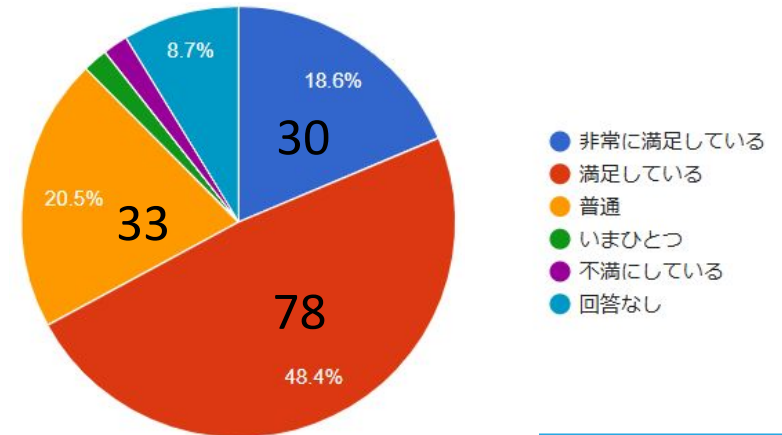
●改善コメント

- ・部署が多くて連携の窓口は少ない方がよい
- ・看護師の中には上から目線で来られる方もいて嫌。

●具体的な改善行動

医療的な判断は看護部、訪問日程などの調整は総務、患者様・ご家族様へのご案内は連携室が担当するなど、当院では適材適所の運用を行っています。窓口が複数に感じられるとお声を受け、今後は「どこに連絡すればよいか」をより分かりやすくご案内するとともに、クリニック代表番号へお電話いただければ内容に応じて適切な部署へ確実におつなぎする体制を徹底します。どなたにも迷わずご連絡いただけるよう、より円滑な連携環境づくり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

●良いコメント

- ◎TEL、チャットワークでの連携ができスピーディーに対応いただけました。
- ◎LINEの活用により、休日でも返信を下さり、いつも助かってます。
- ◎酸素化不良の際に酸素導入をととても早く行ってくださり驚かれていました。

●改善コメント

- ・先生の発言が厳しいと言われることがあります。
- ・医師の気分の波がある。
- ・SPO2低下した時の対応に満足できなかった。

●具体的な改善行動

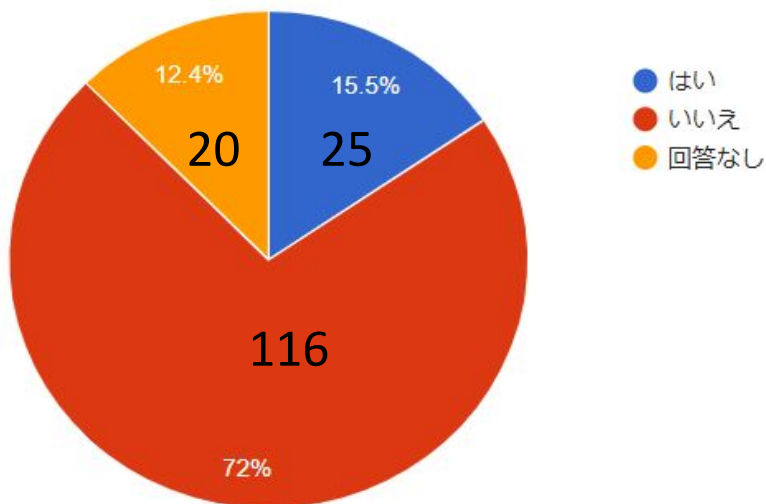
医師の対応についてご不安を抱かれる場面があったとのご意見を受け、診療時の言葉選びや説明の伝え方について、より丁寧で分かりやすいコミュニケーションを徹底してまいります。また、急変時の対応では、患者様の状態を正確に把握し、酸素化の低下など緊急性の高い場面においても、必要な処置や判断を迅速に行えるよう体制を再確認します。

■診療満足度調査(連携先)

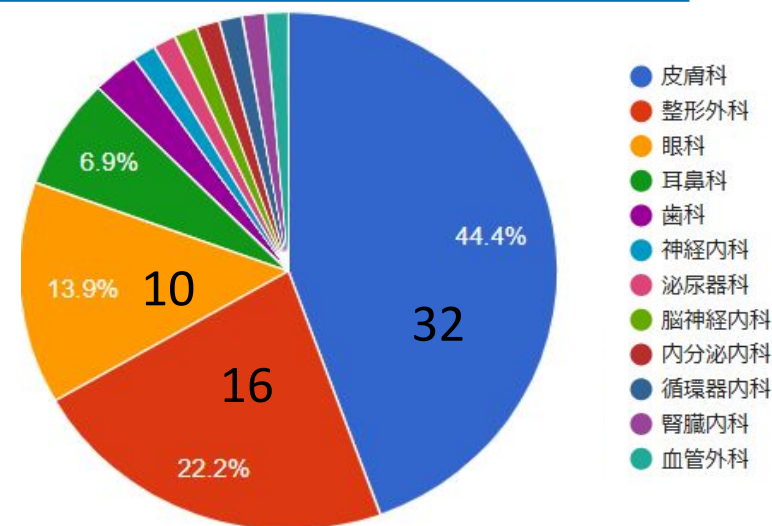
当院のことをどこで知りましたか？(複数選択可)

項目	回答数
お知り合いからのご紹介	16
名前を聞いたことがあった	13
ホームページ	12
WEB勉強会	4
SNS(Instagram、Facebook)	2
管理栄養士からのご案内	0
その他	28
回答なし	93

当院の勉強会に参加したことはありますか？



内科・精神科・小児科以外に診てもらいたい診療科目は？



他院と比較して当院が不足していると感じる部分は？

●改善コメント

- ・月の報告書の内容が✓のみなので、変化やお気づきの点がすくない。
- ・報告書が薄い。・時間変更が多い。
- ・担当スタッフ、主治医が変わった際の引継ぎ体制が不満です。

貴重な言葉

●具体的な改善行動

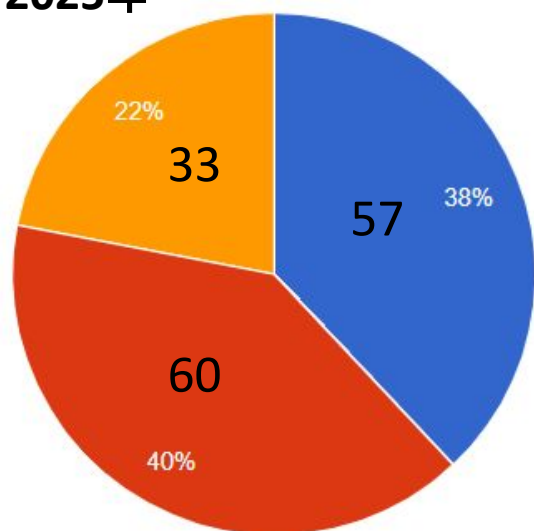
居宅療養管理指導の内容が簡潔に感じられるとお声については、日頃の緊密な連携により患者様の状態が安定し、大きな変化が少ないケースがあることも背景として考えられます。今後は、安定している理由や日々の観察ポイントも含め、より分かりやすい記載を心がけます。また、病状に変化があった際には、これまで通りケアマネジャーへ直接お電話するなど、複数の連絡手段を活用して迅速に共有してまいります。安心して支援をお任せいただけるよう、連携体制の質を一層高めてまいります。

これまでの総括

■診療満足度調査(連携先)

総合的に当院を1～10で評価すると何点か

2025年



9～10点の割合

38

1～6点の割合

22

NPS

16

- 9～10点
- 7～8点
- 1～6点

これまでの総括

■医師への応援コメント

前向きなコメント

- ・患者様の急変時など、診療対応、紹介状の作成など対応が速やかである。
- ・利用が始まったばかりですが、契約時の職員さんのご対応や初回の診療の際もとても丁寧な印象です。今後ともよろしく願っています。
- ・勉強会の案内がくると嬉しいです。勉強会をされてることも知りませんでした。

改善コメント

- ・報告書がいつも同じ文面で参考にならない
もっと状態を細かく記入してほしい。
- ・最後にドクターに相談した時の言葉が強く
その後、相談がしづらくなっている。
- ・もっと話を聴いて欲しい。
- ・担当医が変わるたびに利用者の状態に
関する問い合わせがあり、スタッフ間で
引継ぎができているのか疑問に感じる。

2025年度 診療満足度調査



医療法人めぐる
ごうホームクリニック
Go Home Clinic

当院ホームページはこちら
<https://gohome-clinic.com/>



<お問い合わせ先>

TEL:070-1242-6637

医療・介護連携先の皆様およびに、
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。