



医療法人社団 しろひげファミリー

しろひげ

在宅診療所

患者様・ご家族向け 満足度調査結果報告書

実施期間：2023年2月15日～3月31日

はじめに

患者様・ご家族向け 満足度調査の目的

しろひげ在宅診療所では、皆様にさらにご満足いただけるクリニックを目指し、2023年2月15日から3月31日の期間にて患者様とご家族ならびに関連職種の方々にご協力いただき、当院に関する満足度アンケートを実施させていただきました。皆様から寄せられた声は、今後の運営改善に活かしていきます。

2022年度 満足度調査 概要

実施期間：2023年2月15日～3月31日（45日間）

有効回答数：276

回収方法：患者様訪問時にアンケート用紙を配布、回収

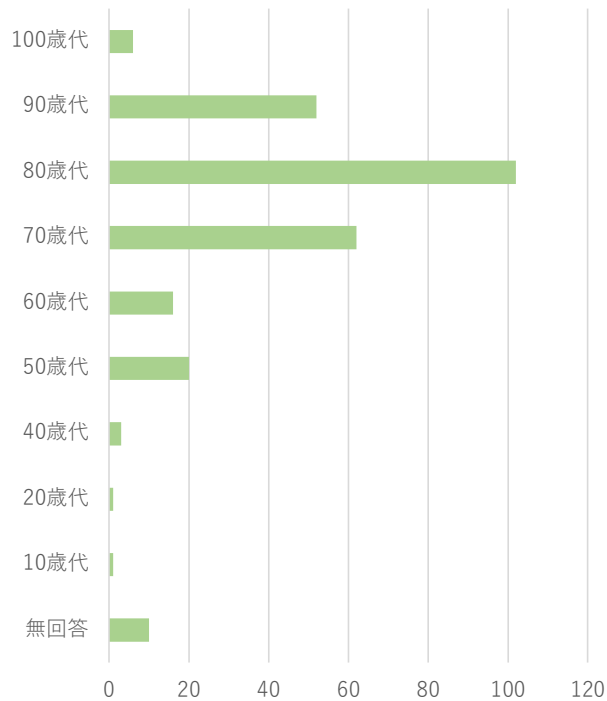
※アンケートに寄せられた患者様・ご家族の声は、原文の意味を損なわない程度に編集をしています

Chapter 1

患者様について

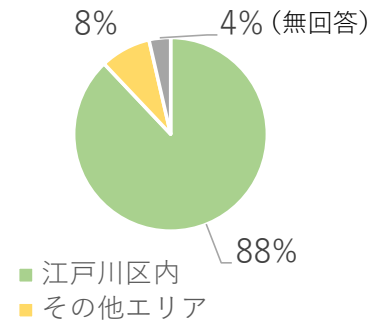
ご回答いただいた患者様の年齢・居住地・男女比

年齢

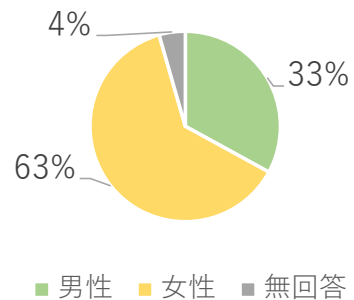


平均年齢 **75歳**

お住いの場所



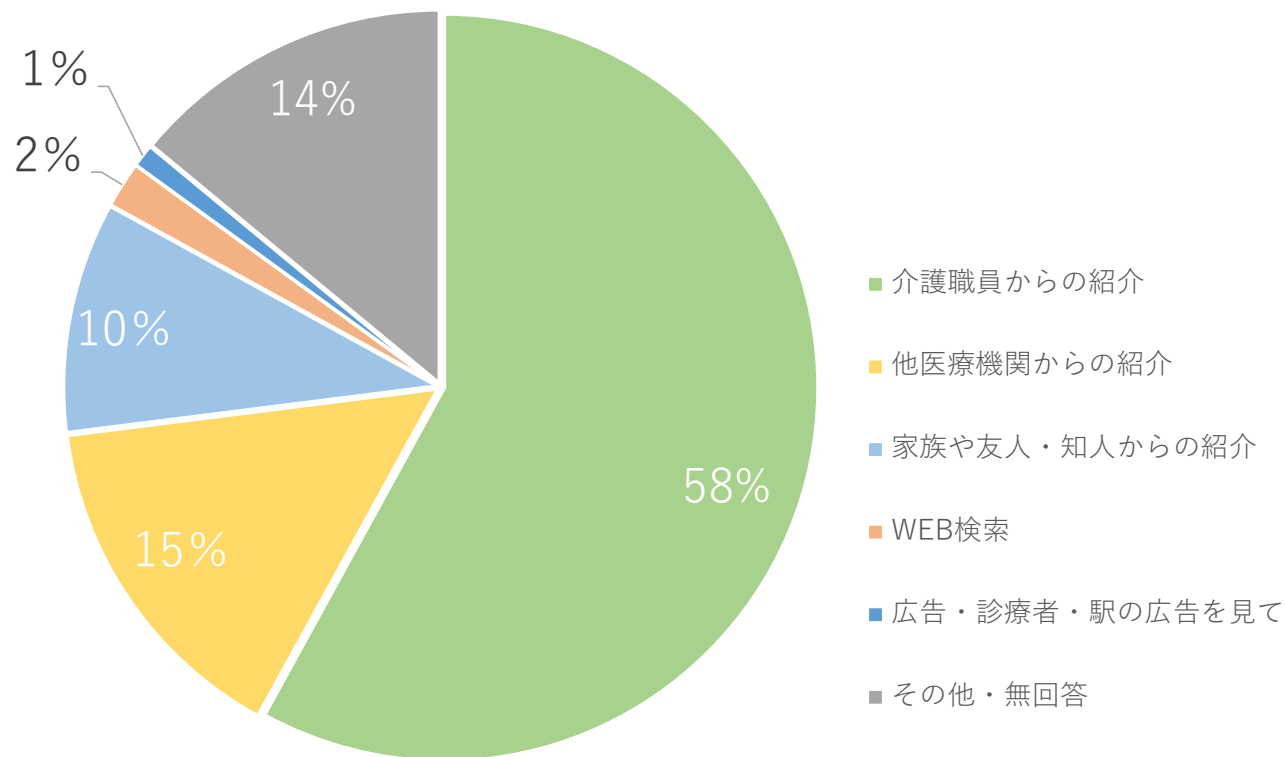
男女比



江戸川エリアで活動を展開する当院では、患者様の約90%が江戸川区にお住まいです。

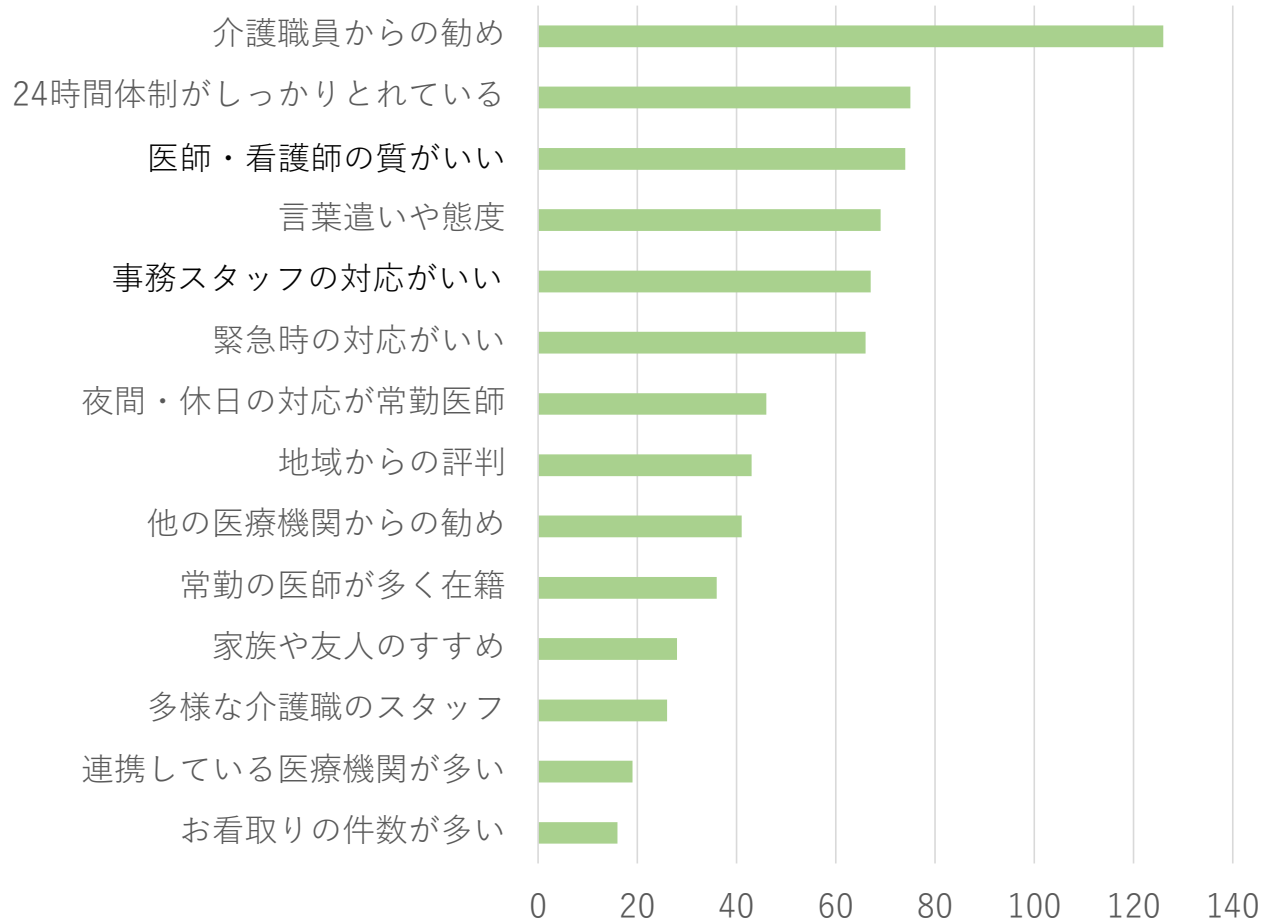
患者様の年齢層は10歳代から100歳以上と幅広い患者様がいらっしゃいます。抱えている疾患も身体的なものから精神的なもの、難病やがん末期の方などさまざまです。

当院を何で知ったか



約60%の方が「介護職員からの紹介」で当院を知ったと回答されました。「他の医療機関からの紹介」を合わせると、関係職種の方々からのご紹介が70%以上を占めます。これからも、地域に根差した病院として、江戸川エリアの介護職・医療機関の方々に信頼していただけるよう連携を深めていきます。

当院を選んだ理由（複数回答可）



多くの方が「24時間体制」「医師・看護師の質」「事務スタッフの対応」などを挙げてくださいました。医療職・事務員とも「在宅医療は患者様とそのご家族の人生や価値観に寄り添って行うもの」と考え、これからも患者様にお選びいただけるクリニックを目指していきます。

当院を選んだ理由（主要三項目について）

「介護職員からの勧め」の項目について

日頃より地域のケアマネジャー、訪問看護師、薬剤師、介護職の方たちなどと情報共有を行いながら密に連携させていただいております。そのような日々の対応が、地域の介護職の方から信頼いただけているようです。

「24時間体制がしっかりとれている」の項目について

当院では医師をはじめ看護師、管理栄養士、ケアマネジャー、事務など全員が常勤であり、常勤スタッフによる24時間365日の体制を敷いています。そのため、夜間や休日であっても、日頃の病状を踏まえた対応をしっかりと行うことが可能です。その体制が、患者様とそのご家族への安心感にもつながっているのではないのでしょうか。

「医師・看護師の質がいい」の項目について

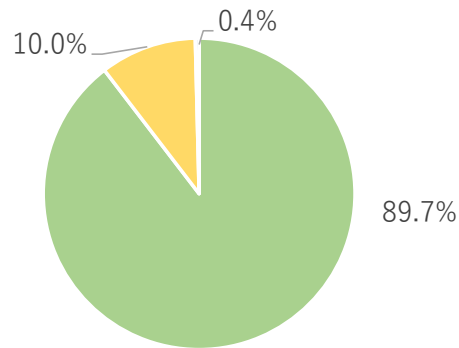
医師、看護師は常に謙虚な姿勢で相手を思いやる気持ちを大事にしています。患者様の症状や価値観を十分に理解したうえで専門的なサポートを行い、患者様が納得できるより良い治療方針を決めるよう心掛けています。

Chapter 2

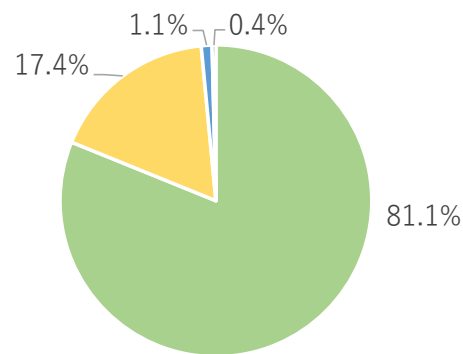
当院について

医師・看護師の対応について

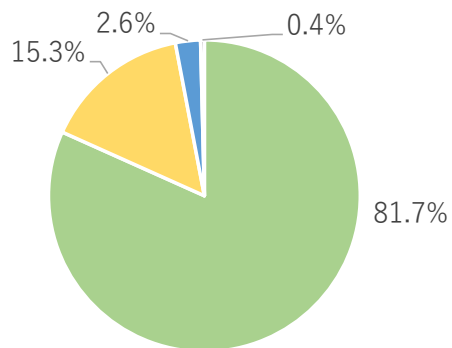
言葉遣い・態度・マナー



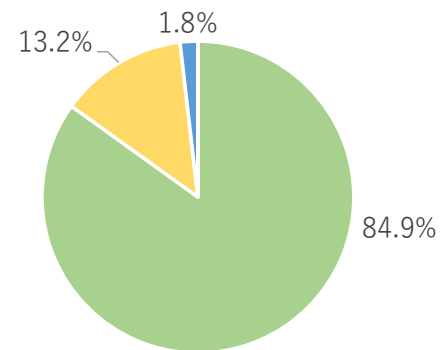
診断や処置への信頼感



治療や薬に関する説明



質問・相談のしやすさ

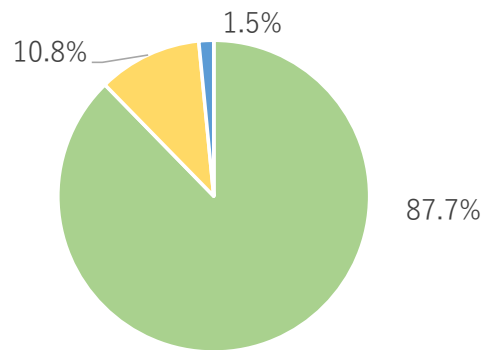


■ : 満足 ■ : やや満足 ■ : やや不満 ■ : 不満

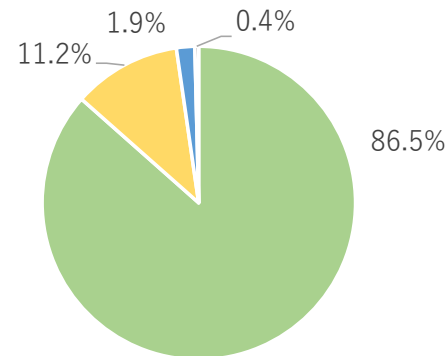
言葉遣いや態度に対することや治療に関する説明や信頼感など、高い評価をいただいております。半面、「もっと話を聞いてほしい」「体の不調だけではなく、抱えている不安なども話したい」といったご意見もいただいております。医師や看護師にお話ししたいことがあれば診察時にお気軽にお伝えください。

受付・連携等事務職について

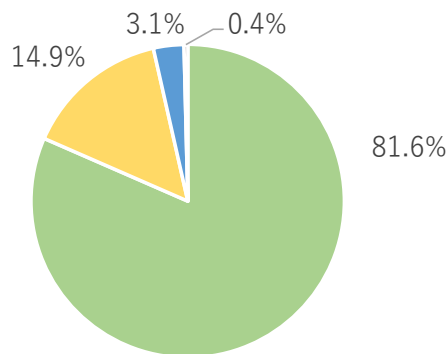
言葉遣い・態度・マナー



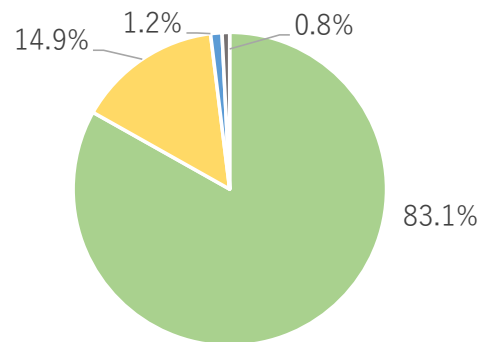
電話対応



ご案内や説明について



話しやすさ・相談のしやすさ



■ : 満足 ■ : やや満足 ■ : やや不満 ■ : 不満

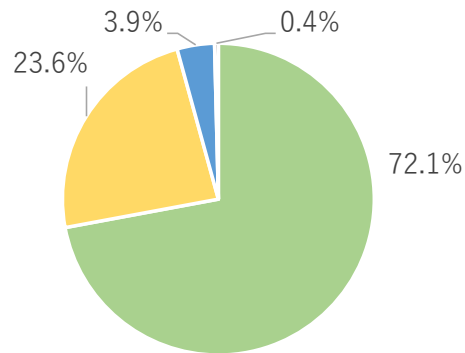
患者様と医療スタッフをおつなぎするのが受付・連携事務職のスタッフです。患者様とは主にお電話でのやりとりが多くなります。顔が見えない分、丁寧な言葉遣いやわかりやすい説明を心掛けるようにしています。お電話などで分かりにくい説明などがあれば、ご遠慮なくお申し付けください。

Chapter 3

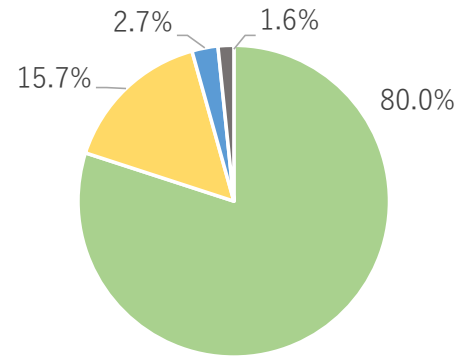
診察について

診察について①

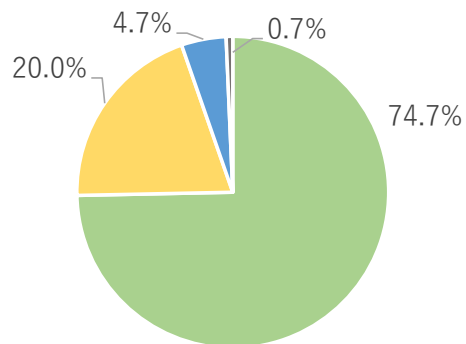
診察の時間



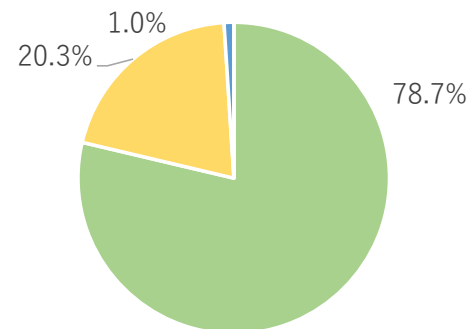
緊急時の対応



夜間・休日の対応



関連職種との連携

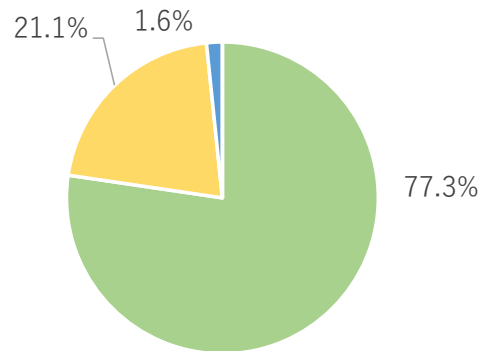


■ : 満足 ■ : やや満足 ■ : やや不満 ■ : 不満

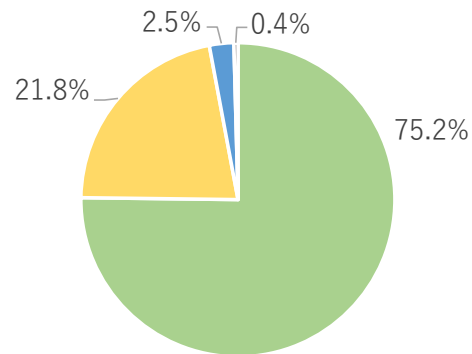
診察時間や緊急時の対応、夜間・休日の対応などの診察の基本的な項目に対して高い満足度をいただくことができました。当院では緊急時の往診や夜間・休日の対応などをすべて常勤のスタッフが対応しています。そのため、緊急時の関係職種との連携もスムーズに実施できているのではないのでしょうか。

診察について②

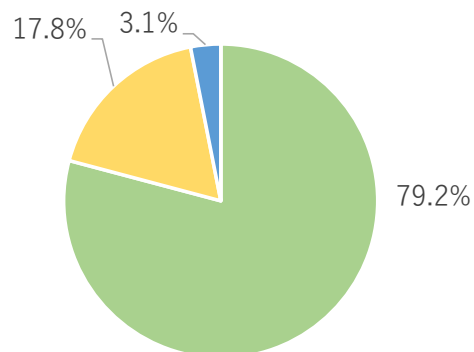
当院を利用して不安は軽減したか



入院退院施設利用の調整



納得のいく治療・療養方針が選べたか



■ : 満足 ■ : やや満足 ■ : やや不満 ■ : 不満

当院を利用して「大いに不安が軽減した」「軽減した」方は合わせて90%以上。また、「納得のいく治療・療養方針が選べたか」についても80%近くの方に「満足」と回答をいただいています。これからも、患者様一人ひとりの生活やご要望に寄り添った治療方法を提案し、「当たり前前の幸せ」に寄り添います。

皆様からお寄せいただいたお言葉

- ① 先生・看護師さんに、いつも丁寧に対応していただいています。しろひげ在宅診療所に出会わなければ在宅介護はとっくの昔に諦めていました。(ご家族)
- ② 妊娠中もパニック障害だけでなく、つわりや赤ちゃんの相談にもものってくださいましてメンタル面が安定しました。引っ越しで皆さんとお別れするのがさみしいです。(20代・患者様)
- ③ 主人が診療日を楽しみにしています。私には見せない笑顔で話をしていて、元気をいただいています。幸せです。(80代・ご家族)
- ④ 気軽に話せることがとてもうれしいし頼れます。対応が早いのでとても安心です。父も笑顔が増えてまた元気になって、逆に介護者は大変ですが満足しています。(70代・ご家族)
- ⑤ 先生はいつもニコニコ笑顔で安心感があり本当に感謝の気持ちでいっぱいです。皆さん親切で家族も助けてもらっています。父親を最後まで家でみていきたいです。(ご家族)
- ⑥ 身体だけでなくメンタルの面も助けられている。患者の立場に立った対応・発言をしてくれるので非常に満足しています。(50代・患者様)

皆様からお寄せいただいたご意見

- ① つきっきりの介護は初めての経験。何か起きた時にどうすれば良いのか不安があったが、最近はしろひげに質問している。やり方については色々と工夫しているが、介護の方法についてもっとアドバイスがほしい。(ご家族)
- ② 「しろひげ便り」を毎号楽しみに読んでいます。災害時の対応や患者側でできる防災のヒントなど教えていただけるとありがたいです。
- ③ 家族が受けられる食事の勉強会などがあると嬉しいです。
- ④ 本社屋のコミュニティスペースに小さな図書コーナーがあると嬉しい。自分が読みたい本を選んで椅子に座ってゆっくり読書ができるようになったらいいと思います。(80代・患者様)

調査を終えて

今回、患者様・ご家族様からはお褒めの言葉やご指摘・ご要望などさまざまなお言葉をいただきました。

患者様やご家族によって、大切にされる価値観や生活は千差万別です。

しろひげファミリーはこれからも、地域の中核病院、ケアマネジャー、訪問看護、薬局、ヘルパー、リハビリなどさまざまな職種の方々とネットワークをつむぎながら、「一人ひとりのあたりまえの幸せ」を地域で、在宅で支えていきます。