



満足度調査アンケート ご協力への感謝と結果報告について

Thank you for your support!

ケアマネジャーさま、訪問看護ステーションの皆さまへ

この度は、当クリニックの満足度調査アンケートにご協力いただき誠にありがとうございました。日頃より多くの患者さん・ご家族を支えておられる皆さまから、ご多忙の中にもかかわらず率直なお声をいただいたことを、心より感謝しております。

温かいお言葉は私たちにとって大きな励みになり、一方で、厳しくも貴重なご指摘をいただいたことで、「患者さんのためには何をすべきか」「地域の中で果たすべき役割は何か」を改めて見つめ直す機会となりました。

今回いただいたご意見を真摯に受け止め、より一層地域の皆さまに貢献できる在宅医療を目指してまいります。

簡単ではございますが、今回のアンケート結果をまとめましたので、ご報告させていただきます。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

城西在宅クリニック
練馬・杉並・板橋

医療法人社団 LifeDesign 理事長

川原林 伸昭
(かわらばやし のぶあき)

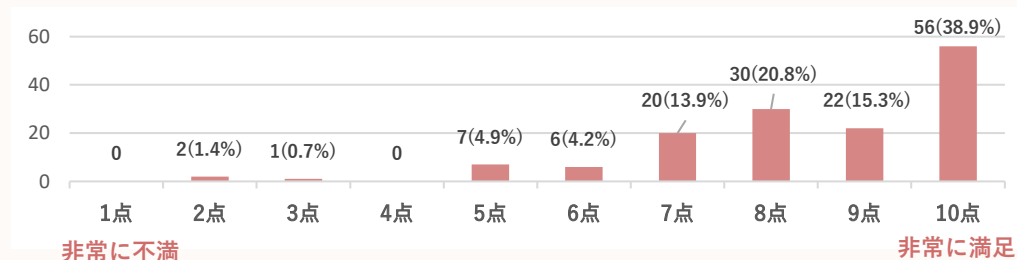
アンケート実施概要

調査方法	GoogleフォームによるWEB調査
調査期間	2026年1月中旬～3月下旬
対象者	当クリニック（練馬・杉並・板橋）とお関わりのあった 居宅介護支援事業所・訪問看護ステーションのスタッフの皆さま
配布数	461件
回答数	144件（CM 66名、看護師 62名、リハビリ職 14名、その他 2名）

アンケート結果概要

Q.当院の診療に関する全体的な満足度

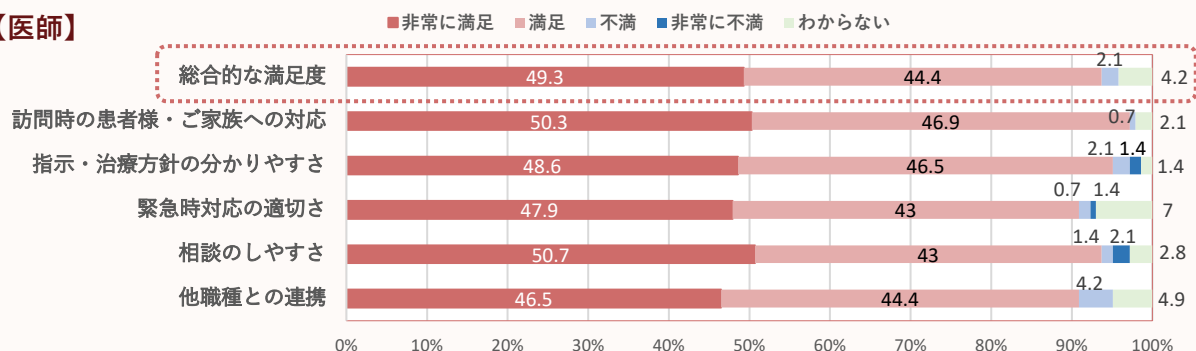
※「非常に不満1点～非常に満足10点」の10点満点で回答



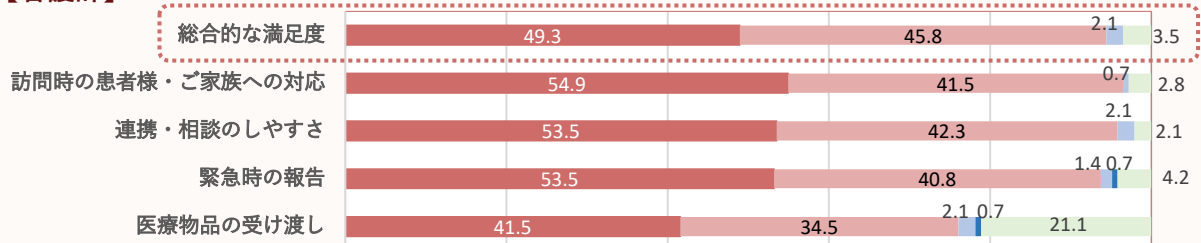
- ポータブルのレントゲンがあり良い（評価点 10点）
- 家族や利用者さまに寄り添って時間をかけて説明してくれる（評価点 10点）
- 何箇所も訪問診療を断られていた対応困難な利用者さんを快く受けてくれた（評価点 9点）
- 夜間緊急で電話をしてもすぐに出てもらえ相談できるのはとても心強い（評価点 7点）
- 訪問看護との連携が雑（評価点 2点）
- 利用者さんより連絡もなく来ないことがあり困ると言われたことがある（評価点 3点）
- 夜間利用者さんが往診を希望された時に来てくれずとても不安を抱いていた（評価点 5点）
- MCSの立ち上げも嬉しいが診察の内容の共有が遅いことが気になる（評価点 7点）

Q.当院の職種別 満足度

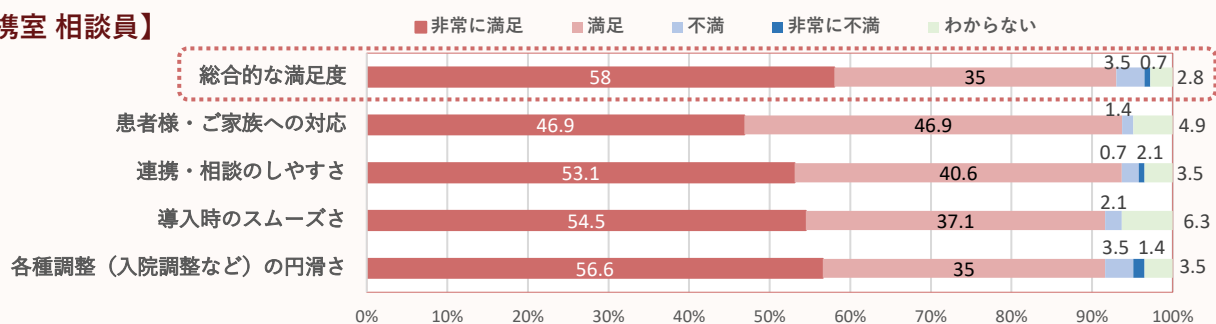
【医師】



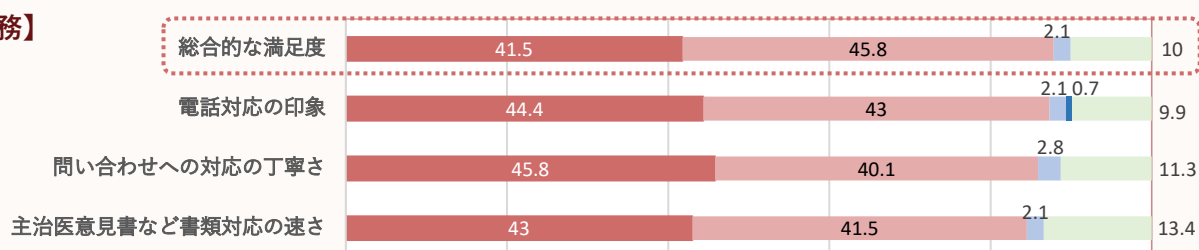
【看護師】



【連携室 相談員】



【事務】



Q.当院のスタッフについて、対応が良かった事例、悪かった事例、ご不便、ご不満等

評価いただいたご意見

- 薬が切れてしまうため早急に訪問診療を入れたいと無理なお願いをしたが迅速丁寧な対応をしてもらい助かった（CM）
- ハッキリ予後も伝えてくれるが、その後のご家族のケアも必ずしっかりと行ってくれる。ご家族が混乱しない理由だと思う（看護師）
- 経済的に困窮していたケースでとても丁寧に対応してもらい生保や貸し付け制度など相談でき心強かった（CM）
- 患者さまが不安定な際、精神科の往診日を調整して頂いた（CM）
- 指示書に対しての問い合わせにも迅速に対応してもらい、助かっている（看護師）
- 医師やスタッフの人柄が良いと感じた。利用者やCMに勧める際は「話がしやすいだけでなく、熱い想いを持ちながら幅広い病気とパーソナリティに対応してくれる訪問診療」と説明している（PT）

当院へのご指摘・ご要望

- 診療時など患者家族にもう少し丁寧に説明してもらいたい。加えて、説明した内容を簡単でもいいので共有してもらわないとこちらもフォローに困る（看護師）
- 組織が大きいせいか、電話での相談やお願い事を伝えるまでに時間がかかる（CM）
- 患者さんより朝緊急往診に来て貰ったが明らかにめんどくさいなあという態度であった事があり相談しにくいと訴えがあった（看護師）
- 軟膏などの残薬がどれくらいあるか確認があったが、診療時に確認してもらえればと思った（看護師）
- 訪問日時が決まるのが遅いのが不便（CM）
- 入院適応となった患者さまの対応でNsがその場を離れることができない状態になったことがあった。状態が明らかに悪い場合はNsもその場で対応する必要があるが、そうでない場合は適切なタイミングで退室できるよう配慮してもらえると助かる（看護師）

Q.当院へ期待すること、ご要望等

- 医療・介護の隔たりなく連携がとりやすくなったら良いと思う。どうしても介護職は医療職の方に対して苦手意識が強いので、優しくとは言わないが威圧的ではない対応をしていただきたいと思う（CM）
- 災害発生時の医療体制についてリーダーシップを発揮していただきたい（PT）
- お忙しいのですが、ケアマネとも対話できる時間があると良いと思います（CM）
- 勉強会や連携会などありましたら参加したい。弊社と少し距離がありますのでお顔の見える関係性が出来たら嬉しい（看護師）
- 訪問診療導入を迷っている利用者様のお宅に訪問しご説明などして頂けると安心。導入に至らないかもしれない為、ご相談を控えていたケアマネよりも具体的なご説明が可能かと思いました（CM）
- 残された方々へのグリーフケアなども一緒に取り組んでいけたらよいな、と思います（CM）
- 利用者様が選んで良かったと思えるクリニック様になっていただくことを期待します（看護師）

