



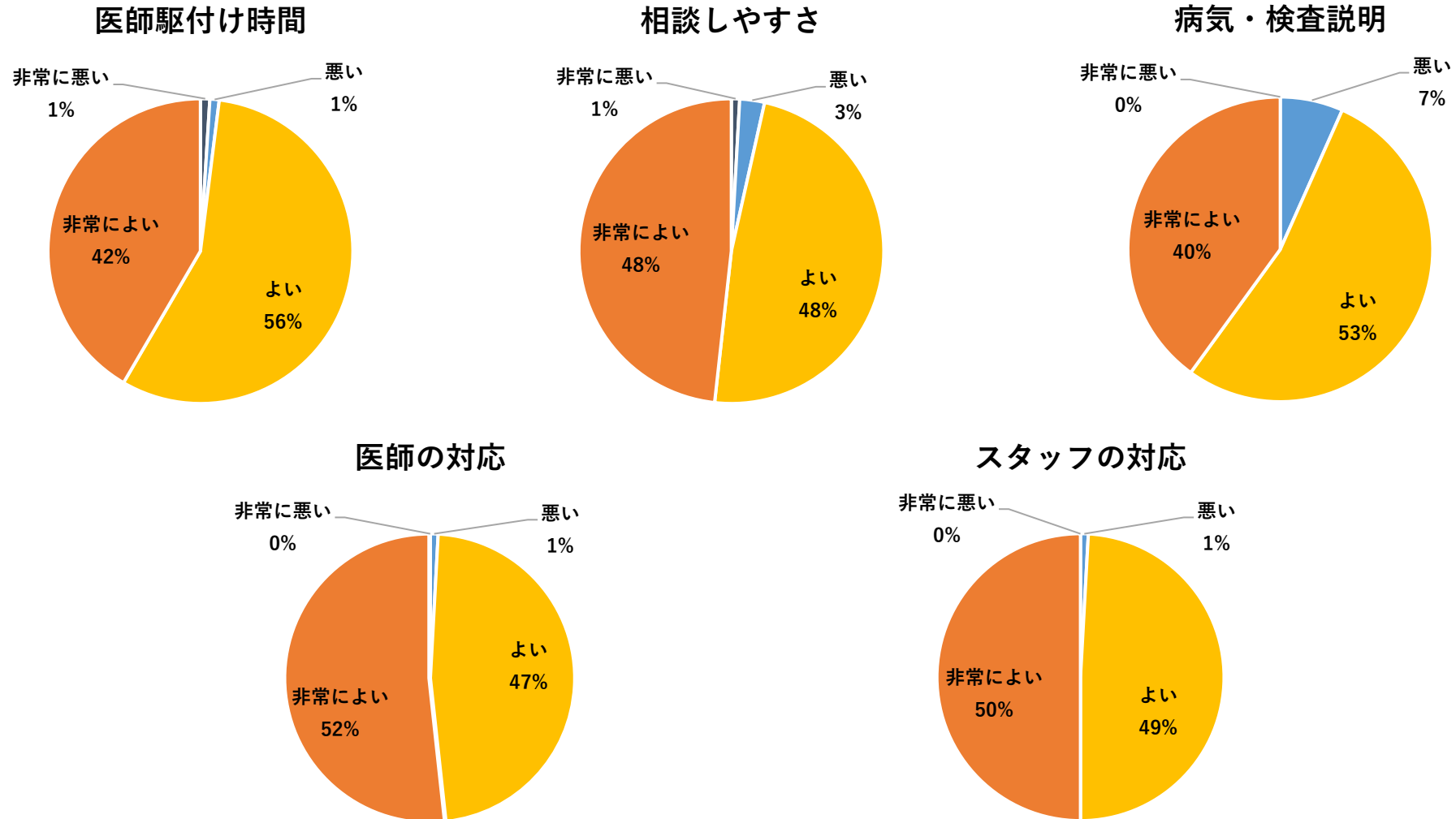
さくらクリニック

患者さまご家族さま、関係事業所様向け アンケート調査結果のご報告

さくらクリニックでは2022年11月に患者さま、ご家族さまおよび関係事業所様にご協力いただき今後のサービスの向上および質の改善を目的としたアンケート調査を実施いたしました。

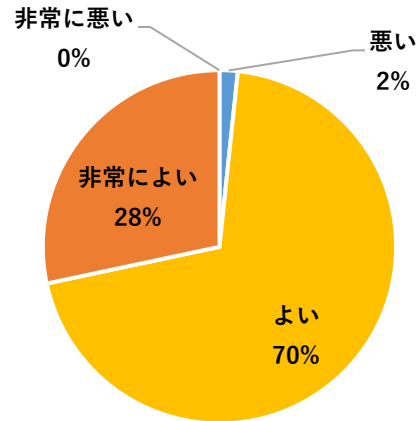
アンケート調査結果をご報告いたします。

患者さま・ご家族さまさくらクリニック満足度

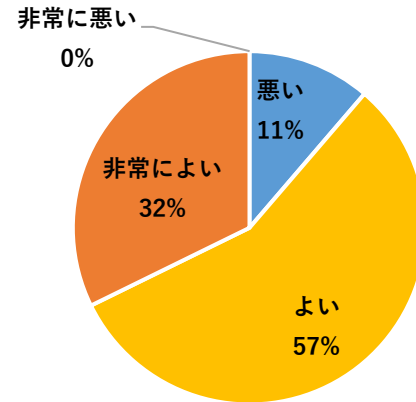


関係事業所様さくらクリニック満足度

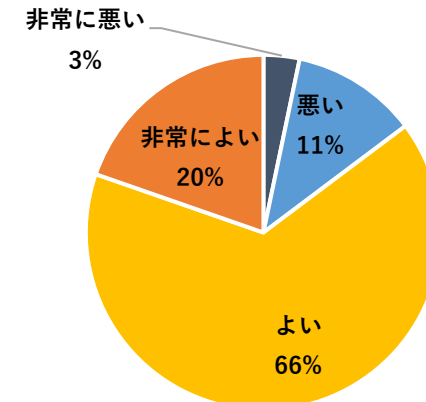
医師駆付け時間



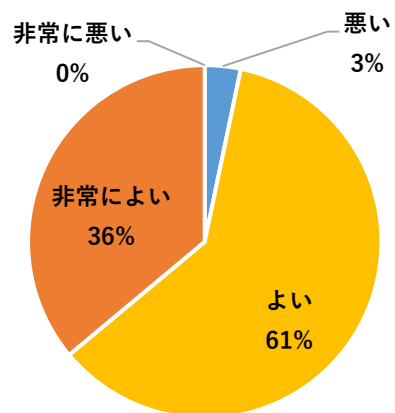
紹介しやすさ



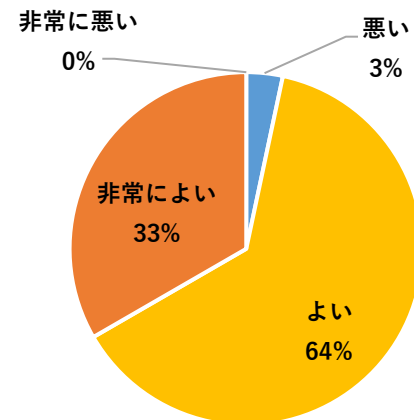
情報共有・連携



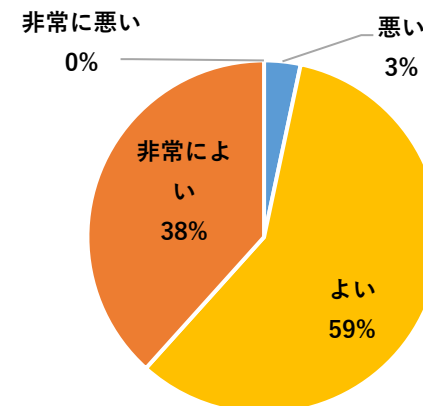
医師の対応



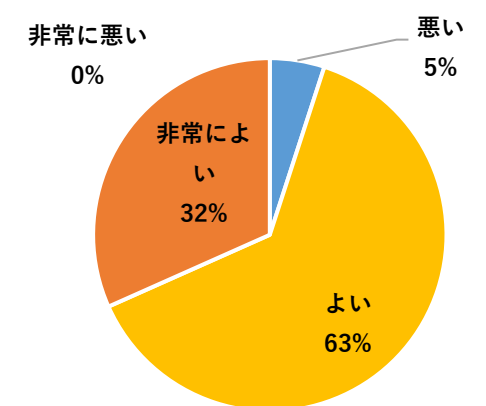
スタッフの対応



診察時の対応



問い合わせ時間





さくらクリニック

患者さまご家族さま、関係事業所様より
多くのご意見をいただきました。

皆様より貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。

いただきましたご意見や具体的エピソードと、その回答および対応策
につきまして掲載いたします。

多くのご指摘、ご意見、ご要望の声をいただきました。

<患者さま・ご家族さまより>

■医師の対応

『先生が代わられて、今までとは全然違うさくらクリニックさんになって少し残念に思います。

人それぞれ性格は違うので仕方ないとも思いますが。』

『致し方のないことだとは思いますが、夜間・休日の他の医師につきましてはやや不安感が残ります。』

 医師の交代により、残念なお気持ちにさせてしまい申し訳ございませんでした。体制や人事に伴い、サービスや品質が低下してしまわないよう、管理の徹底をまいります。

『内科で診ていただいているので、他の科で気になった時、相談していいものか迷います。』

 内科以外の医師も在籍しており、院内での他科受診も可能ですので、まずは遠慮なくご相談くださいませ。

『この間も骨折した際、整形への受診を勧められましたが、土曜日だったこともあり、病院を探すのが大変だった。車イスで連れて行ける所・近い所となると、限られてくるので。』

 ご不便をおかけして申し訳ございません。受診先の医療機関探しにお困りの際は当院でもしっかりとサポートをまいります。

< 関係事業所様より >

■ 医師の対応

『医師によって話を聞くのが上手な方、処置がすぐに判断できる方など様々ですが、処置を希望しているのに、行えない場合は対応に満足できないとの声もありました。』

『医師によって対応の差があるのを感じたことがありました。』



貴重なご意見誠にありがとうございます。当院では常勤医師の他、大学病院をはじめ多くの医師から応援勤務を頂いて運営しております。医師人事等により、主治医の変更が避けられない場合もございますが、診療サービスに大きな差が生じてしまわないよう、医師へも指導をまいります。

また、医師の変更でこれまでの診療内容・治療方針がわからない・変わってしまうということが起こらないよう、サポートスタッフも患者さんの把握に努めてまいります。

< 関係事業所様より >

■医師の駆け付け時間、紹介しやすさ、情報共有・連携

『ケアマネは常時診察に立ち会えないため報告書に先生の所見等、時々ご記入いただけたらありがたい。』

『ケアマネと連携するつもりがない。訪看に連絡するなら、FAXでもいいのでケアマネにも連絡してほしい。』

『診療情報提供書が事務所に届くのが遅いように思う』

『診療情報の内容をもう少し詳しくお知らせしてほしい。（処方内容など）』

『診療時の変化やご利用者様の変化について情報共有をいただけるとありがたく思う。』



貴重なご意見・ご指摘誠にありがとうございます。ケアマネージャーの皆様への連携が著しく不足していることを反省しております。必要な情報の提供や共有、細やかな連絡など、改善してまいります。


< 関係事業所様より >

■医師の駆け付け時間、紹介しやすさ、情報共有・連携

『往診をお願いした時に電話対応した人が折り返します、と言っているのに先生が来るまでに折り返しがないことが多い。何時に先生が来る等ご家族に説明したいので連絡が欲しい』

『訪問する時間（到着時間）がわかるとありがたいです。15分あれば、待っている間に処置などの対応が可能。（緊急往診などで予定時間が前後する場合）』

『緊急訪問時の対応や患者様の状態について連絡頂けると助かります。』

 ご指摘ありがとうございます。訪問時間のご連絡不足や折り返しの遅れなど、ご迷惑をおかけして申し訳ございません。速やかで確実なご連絡ができるよう、早急に改善いたします。

『MCSやチャットワークなどで連携をしているので検討してほしい。』

 ご意見、ご提案誠にありがとうございます。早急に導入し、ご案内させていただきます。

< 関係事業所様より >

■医師の駆け付け時間、紹介しやすさ、情報共有・連携

『連日の点滴、抗生剤投与の際に訪問看護で対応するようにと指示をいただきました。全身状態の観察を含め看護師の訪問の必要性は当方としては理解しておりましたが、訪看が入ることで費用が発生してしまうとのことで娘さんの理解がなかなか得られず苦言をもらっていました。費用が出せない、出したくない方もいるので考慮してほしい。』

『通院困難で経済的に余裕のない患者（生活保護）の方でもいろいろな病院へ紹介状を出されても行くこともできず困ってしまうことが多いため「紹介したいと思わない」と回答しました。先生も頻繁に変わります。』



貴重なご意見誠にありがとうございます。ご指摘のとおり、患者さんの経済状況・生活環境・支援体制等により既存のサービス以上の利用が困難な事例もあるかと思えます。にも関わらず、事前の確認が不十分なまま一方的に指示・依頼をしていたこともあったかもしれません。今後は指示の前にケアマネージャーの方やキーパーソンの方へ事前確認を取るよう努めてまいります。

< 関係事業所様より >

■ スタッフの対応

『可能であれば、クリニックへ連絡をした際、事務の方だとお名前がわからず、医師・看護師・事務のお名前がわかるものがあれば嬉しく思います。ご検討頂けると助かります。』

『電話対応者の名前が分からない。名乗らないことが多い。』



ご指摘ありがとうございます。その通りに思います。伝達や折り返しが必要なケースについては、対応したスタッフの名前を名乗るように改善いたします。

<患者さま・ご家族さまより>

■スタッフの対応

『電話がつながりにくい時が多くて困る時があります。でも、つながると対応はいいと思います。話を聞いてくださるだけで安心に変わる時あるので。』



ご回答ありがとうございます。電話が繋がりにくいというご不便をおかけし誠に申し訳ございません。この度、こうした状況を改善すべく電話回線の拡張工事を実施いたしました。追ってご案内いたしますが、2023年1月14日より代表電話の回線が拡張し、より繋がりがやすくなります。どうぞよろしくお願いいたします。

<患者さま・ご家族さまより>

■スタッフの対応

『出来れば最少人数でお願いしたいです。』



ご回答いただきありがとうございます。ご説明不足で大変申し訳ございません。

当院では、診療に加えて医療人材の育成や開発といった支援活動を行っております。

在宅医療や在宅介護に対する理解の普及の為、診療スタッフ以外にも、研修医や実習生を帯同させることがございます。同行の際には、事前に承諾を頂いておりますが、同行の人数に制限やご希望などございましたら、その旨お申し出くださいますと幸いです。

ご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。

<患者さま・ご家族さまより>

■病気・結果の説明

『請求書と検査結果の紙が送られてくるだけでどの様な対応をしてくださっているのか、検査の結果どの様な状態にあるのかの説明などが無いためよし悪しの判断はつきません。細やかに対応してくださっていると信じております。』

『あまり連絡や説明がないので全然わかりません。』

『素人なので数値が低い高いの意味するところはわかりません。
ザックリしたところでもコメント等頂ければ助かります。』



もっともなご意見ありがとうございます。検査の結果でご説明が必要な際にはご連絡を差し上げるようにしてまいります。また、そもそも異常あり・無しの判断がわからないこともあるかと思っておりますので、そうしたことがきちんと伝わる方法を早急に検討いたします。

<患者さま・ご家族さまより>

■病気・結果の説明

『施設に入所しているため実際の訪問診療に立ち会ってはいないのでその時どうしているかはわかりませんが、薬局から薬の処方箋が送られてくる時に、なぜ薬が増えたりしたのかがわかりません。薬の処方が変わるということは何らかの変化があったのかと心配になります。施設の方から説明はないのでそれが悪いのかもしれませんが、電話等で問い合わせしても答えてもらえるのかわかりません。領収書等を郵送する時になぜ変化があったのか伝えて（一筆して）もらえるとうれしいと思います。』

『検査結果表が介護施設に置かれているだけで中身については全く知らされていない。』

『診察時の状況がわかりにくい。問い合わせ対応時間や方法はありますか。』




ご指摘いただき誠にありがとうございます。患者さまの状態変化や診療内容に対して、できるだけ細やかなご説明を心がけてまいります。

また、診療内容やお会計等に関する疑問等ございましたら、当院で責任を持ってご説明いたしますので施設ではなく当院まで遠慮なくご連絡くださいませ。

<患者さま・ご家族さまより>

■病気・結果の説明

『介護ノートへの記入が1回書いただけで終わってしまった。』

 誠に申し訳ございませんでした。介護ノートに限らず、必要な情報は様々な手段でお伝えするよう改善いたします。

『月2回の診察を頂いた結果&体調の状態などをお知らせ頂けたらいいなあと思ったりしております。』

『入居時に1回話をしましたが、それ以外は一切連絡はありません。』

『どんな様子かわからないので診療報告などがあるとよい。』

『訪問毎の報告（書面・メールなど）が見たい。』

 ご指摘くださりありがとうございます。説明不足を反省しております。早急に院内で検討し定期的なご様子の連絡ができるよう改善いたします。

<患者さま・ご家族さまより>

■病気・結果の説明

『何も異常がなくても検査結果は早めをお願いします。待っている時間が長いと心配してしまう』

ご心配な気持ちにさせていただきましたこととお詫び申し上げます。検査実施後、速やかにご送付するよう改善いたします。

『主人は施設にいるので医師の説明は私の所までではないので、お答えできません。』

ご意見ありがとうございます。ご本人様の他、ご家族様への説明が必要な際には、速やかにご連絡し説明する機会を設けてまいります。

『スタッフの人数が揃っていないのでは？欠けている場合が多いような印象、いつも人数がバラバラである。医療スタッフ、施設、家族の連携がうまくとれていないように思います。』

申し訳ございませんでした。こうしたバラつきが生じないように、十分な人員確保に努めてまいります。

<患者さま・ご家族さまより>

■その他

『いざという時の設備がない。設備の充実。病気で寝たきりの方の場合を考えると非常に不安。費用も安いとは思わない。医療の専門医としてのすべての充実を期待しています。』

『医師会の連携を持って専門医との繋がりを深めて欲しいと思います。』



ご回答ありがとうございます。ご不安な気持ちにさせていただきましたこととお詫びいたします。
医師会の入会は現在のところ検討しておりませんが、入会しないことで医療の品質や連携の強度が損なわれるといったことはございません。また、在宅医療を主体としている当院では入院設備を保有しないため、入院を必要とするような状況においては速やかに入院可能な病院を探し、依頼するという連携で対応しております。関係する皆様の安心や満足度がより向上するよう、今後さらに品質向上・連携の充実に努めてまいります。

他にも、お褒めの言葉、ご満足いただけたエピソード、応援など、温かいメッセージをいただきましたのでここにご紹介させていただきます。

<患者さま・ご家族さまより>

■医師の対応

『遠距離介護なので、処方箋使用期限の延長は助かります。』



誠にありがとうございます。ご家族の事情による期限延長は制度的に認められていることでもありますので、皆様もお困りの際は遠慮なくお申し付けください。

『いつも本人にやさしく接していただきありがとうございます。私は”本人はかすかに聞こえている”と信じています。』



温かいお言葉誠にありがとうございます。当院の理念にもございます「寄り添う医療」の第一に、「患者さんに寄り添う：必ず患者さんの目を見てご挨拶します」とあります。これからもスタッフ一同、実践・実行に努めてまいります。

<患者さま・ご家族さまより>

■医師の対応

『検査を定期的を実施してもらい感謝しています。』

『夜中でも早朝でも連絡すると迅速に対応してくださり、別の先生、スタッフへも引き継いでくれるので安心して利用できています。介護している家族にも寄り添った対応で説明をしてくださり助かっています。』



誠にありがとうございます。今回のアンケートでは、「説明してくれている」というご意見と「説明がない、不足している」というご意見と両方いただきました。全ての患者さん、ご家族に「説明してくれている」というお言葉をいただけるよう、皆様への十分なお説明を徹底してまいります。

『熱が出てクリニックに電話した折、往診の途中でまわって下さり安心致しました。』



感謝のお言葉誠にありがとうございます。その日の予定や医師の所在地などにより、最良の方法を常に検討して対応しております。これからも同様の言葉をいただけるよう努力してまいります。

<患者さま・ご家族さまより>

■医師の対応

『院長先生を先頭に皆様の診察、説明、助言そして薬の処方までとてもスムーズで満足。』

『丁寧に診ていただき感謝。看護師さんやスタッフの方々も優しく接していただき助かっている。家族が安心して在宅介護できるのも先生やスタッフの皆様のおかげです。』

『利用者様に先生に相談しやすいと言われ安心感がある。』等々



数々のお褒めのお言葉、誠にありがとうございます。スタッフ一同、とても励みになります。至らぬ点もあるかと思いますが、全ての患者さん、ご家族様へご満足のお言葉をいただけるよう、引き続き努力してまいります。

< 関係事業所様より >

■ 医師の駆け付け時間、紹介しやすさ、情報共有・連携

『院内の連携も良く、どなたに話してもきちんと共有してくれるので助かっています。皮膚科も診て頂けるのも魅力的です。』

『診療科以外でも相談にのっていただけるのでありがたいです。』

『訪問でのコロナワクチン接種はとても助かります。』

『訪問で眼科があるのはとても助かる。』

『平日は家族の方が仕事で不在のため土曜日に訪問してくれて助かりました。他の訪問診療は土曜日に定期訪問してくれるところがほとんどありません。』

『チャットワークもご利用くださり、大変連携しやすいです。』



診療科目、営業日、連携体制について、ありがたいお言葉ありがとうございました。

できる限り通院のご負担がかからないよう、医師の体制整備や、快適な連携システムの活用など取り組んでまいります。

< 関係事業所様より >

■ 診察時の対応

『往診では入居者様の目線に合わせて診察していただき常に優しくお声をかけて頂いています。』

『差別なく万人を受け入れてくださる姿勢で診療情報の提供がなくても受けもらえるのが非常にありがたい。』



このようなお言葉をいただき、一同感激しております。引き続き、当院の理念「寄り添う医療」を皆様に感じていただけるよう、実践してまいります。

< 関係事業所様より >

■ スタッフの対応

『看護師・事務の皆さんの対応が丁寧で利用者様が常に安心されている方が多いです。』



お褒めのお言葉誠にありがとうございます。これに甘んじることのないよう、スタッフ一同丁寧な対応を心がけてまいります。

<患者さま・ご家族さまより>

■スタッフの対応（相談しやすさ）

『制服が華やかでぱっと部屋が明るくなる。元気になる。マスクをしていても、穏やかで優しい雰囲気伝わります。』

『こちらから電話をしたときに受けて頂く窓口のスタッフ様も大変親切できびきびとした対応で 感謝しております。』

『アンケートを実施されている事を考えても常に誠実な対応を下さっていると感じられます。』

『電話で丁寧に説明をしていただき家族として大変安心する対応をしていただきました。』

『施設のスタッフより必ず連絡をいただき、クリニックの対応に安心しています。』

『一人暮らしの私にはとっても安心してます。』

『老々介護の生活が続く限り先生方のお力添えが心強く有難く感じています。』

『相談もよくのってくれて的確な指導もしてくれます。又、スタッフさんの優しい対応も満足です。何年も前から訪問していただき、対応も変わらず非常に感謝しています。』



過分なご評価のお言葉に心から感謝申し上げます。まだまだ至らぬ点もあり、厳しいお言葉もいただいております。

全ての患者さま、ご家族、連携各所の皆様から同様の言葉をいただけるよう、サービス向上に努めてまいります。

ご協力いただきありがとうございました。

最後に、みなさま大変お忙しい中ご協力いただき、誠にありがとうございました。

いただきましたご意見を参考に改善に努め、一層の満足度向上を目指してまいります。

さくらクリニックスタッフ一同