

2021年 患者様満足度調査

当院ではより一層、質の高い在宅医療を提供するために患者様並びにご家族様を対象に、2021年11月～12月に「患者様満足度調査」を実施いたしました。
ご協力くださいました患者様、ご家族の皆様には心より御礼申し上げます。
「患者さまの声」では、とても貴重なご意見・ご要望をたくさんいただきました。
一つ一つのご意見を真摯に受け止め、当院の今後の診療に活かせるよう日々精進して参ります。

◆概要

対象者：109名

回収：80名

回収率：73.4%

調査方法：無記名で用紙に記入
返信用封筒にて返送

評価方法：4段階評価
「とても満足」「満足」
「やや不満」「不満」

みなとクリニックの訪問診療について

100%

満足

86%の方が「とても満足」
14%の方が「満足」と回答

みなとクリニックを
友人・知人におすすめしたいと
思いますか？

99%
YES

80名中79名が
YESと回答

相談のしやすさ
について

100%
満足

81%の方が「とても満足」
19%の方が「満足」と回答

診察・処置・検査
について

99%
満足

75%の方が「とても満足」
23%の方が「満足」と回答

病状・検査結果の
説明について

96%
満足

75%の方が「とても満足」
21%の方が「満足」と回答

診察補助の
手際

96%
満足

65%の方が「とても満足」
31%の方が「満足」と回答

初回契約時の
説明

95%
満足

61%の方が「とても満足」
34%の方が「満足」と回答

電話対応

98%
満足

66%の方が「とても満足」
31%の方が「満足」と回答

Patient Review

患者さまの声

本人はもちろん、家族にとっても不安が多い最期の時期ですが、皆様が家族に対しても**温かいお言葉をかけてくださり、サポートしてもらえたので、大変穏やかに過ごせました。本当に感謝しています。**

いつも御世話になっております。往診のたびに先生が、「**リハビリ頑張ってください**」や、「**体調が安定してますよ…**」等と声をかけて下さるので、次の診療まで明るく頑張れています。いつも、母を励ましていただき本当にありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。

先生、スタッフの方大変お世話になっております。感謝しております。

皆様の訪問診療御苦労様です。私たち家族も皆様のおかげで大変助かっています。何よりも**心で接してくれるのが最高で何でも相談出来るので心強いのが何より嬉しい**です。何とぞこれからもこの事を原点とし私達をスタッフ一同で守ってくだされば幸いです。つらい事も有るでしょうが体に気を付けて頑張ってください。本当にありがとうございます！

訪問診療は初めてでございます。初日は少々不安な気持ちがありましたが、初月で不安は消えました。
・・・**先生始めスタッフの皆様、明るくてきばきとされて、ほっとしました。**
1人暮らしの淋しさも吹っ飛び、体調だけでなく、心の病にも光が照らしました。
これからも宜しくお願いいたします。

母がいつもお世話になっています。先生、スタッフの方とても良くしてもらってありがたく思っています。

必要にせまられた時に迅速に対応して頂けることに感謝しています。**患者の意志、意見を否定せず受け止めて頂いて安心感があります。**スタッフの皆さん体調に気を付けて元気に勤務されてください。いつもありがとうございます。”

いつもお世話になっています。**先生の真摯なご対応（診察）に感謝しています。安心感があります。**

いつも親身になって、よくして頂いております。
他の医療機関や看護センターとの連絡も密にしてもらって助かってます。

もう少しわかるように丁寧に説明してもらいたい

親切でとても助かっています。

お仕事の都合で担当者が変わられた時の、処置に関する説明を、母が高齢である為に理解に欠ける点があったと思います。しかしながら、**大変お世話になりました**ありがとうございます。

いつもおだやかに患者と接していただきましてありがとうございました。

亡母の終末期、みとりの際にはたいへんお世話になりました。
患者、家族の身になって診察、説明、お世話をしていただきありがたかったです。まだまだコロナに気を抜けませんので、みなさま身体に気をつけてお過ごし下さい。

先生は、よろしくくれるよ。ありがとう。

とても満足しています。**母の時も、お願いしたい**と思います。ありがとうございました。

急に悪くなった時は、やっぱり先生に見て頂きたいので、どこかのカンゴ師から電話が有りましたら、なるべく早く来て頂けるよう心から願って居ります。医師でないと安心度がちがいます。

いつも**丁寧に寄り添って頂き、安心**できます。ありがとうございます。皆様も、どうぞお体をご自愛くださいませ。

主人の最期まで、本当によくして下さり、大変に感謝致しております。

毎週の先生の診察を楽しみにしています。**いつも優しく接して下さるので、心のケアにもなっている**ように感じます。ご相談させていただいたことにも、即座に対応して頂き、とても心強く思っています。今後とも宜しくお願い致します。

本人の希望どおりに、最後を迎えられました。急な対応も、迅速にご対応いただき、感謝しかありません。大変なお仕事と思いますが、みなさまご自愛ください。

いつもありがとうございます。
頼りにしております。
これからもよろしくお願いします。

私には、先生方が神様のように思えました。死へ向かって行く日々の中、患者の状態と心に寄り添い支えてくださいました。先生がおられて良かった！と心より思いました。これからも、お体を大切に御活躍を心よりお祈り致します。

超高齢対象者ですので不安がありますがその不安を消し去る対応でとても感謝しています。今後とも宜しくお願い致します。

分らない事等やさしく教えてください。
気持ちを明るくして親切にしてください。

こんにちは。いつも熱心に暖かい心で接して下さった主治医やスタッフのみなさまに囲まれて母は安らかに天国へ旅立ちました。苦しむ表情もなく自宅で看取ることができて、母の希望を叶えることができたので良かったです。ありがとうございました。

いつも患者目線でお話しくださり、温かさやさしさに安心して委ねることが出来ました。スタッフの方々の対応も温く、感謝いたしております。

主人が大変お世話になりました。
初めて家での介護の大変さを経験し、日々心の整理、又、覚悟しなければなりませんでした。
みな様の協力、アドバイスがなければできなかったと思います。
お友達何人かは聞かれましたのでお話はしております。とても満足かは初めての経験なので正直わかりません。
私の中では満足しております。お世話になったみな様一人ひとりにはお礼ができませんでした。
本当にお礼申し上げます。

クリニックにお電話しますと、お忙しいにもかかわらず、とても親切に対応して下さいますし、相談にものって頂けるので心強いです。中堀先生も親身になって下さるので、大変感謝しております。今後共宜しくお願いします。

夫が大変お世話になりました。在宅医療に初めは不安でしたが先生やスタッフの皆様のおかげで私も夫も安心して自宅で過ごすことができました。いつも暖かく気を使って頂いたこと、暖かい言葉忘れません。本当にありがとうございました。

お世話になり大変感謝しております。どうか、みなさまもお身体お大事にしてくださいませ。

先生をはじめ、スタッフの皆様はこちらのとっぴな質問や相談にお優しく対応、答えて下さり、毎回安心させて頂いております。ありがとうございます。

いつもすぐ対応してもらい安心しております。

後日スタッフ様から丁寧なお手紙をいただきました。
お心づかい、ありがとうございました。
ただまだ生々しい記憶があり、正直全文は読めませんでした。残念です。
ですが、利用中は大変ありがとうございました。お世話になりました。

家族に迄気づかってもらい、ありがたいと思っております。

先生はじめスタッフの方々の親切でいねいな対応に感謝。
何かあれば、すぐにご相談できる安心感があり、訪問診療に切り替えて助かっています。今後よろしくお願いします。

他の在宅医療を利用したことがないので、これが普通なのか良過ぎるのか等比べようがないですが、先生はこちらの要望をとてもよく聞いて下さり、わかり易く説明をして下さいます。
また、普通は患者側がお世話になってる先生方に気を遣いあれこれするのはわかりますが、患者の誕生日に先生から花束のプレゼントを頂いたことは、とても驚きましたし、大変嬉しかったです。有り難うございました。
これから増々大変になりご迷惑をおかけする回数が増えていくと思いますが、最後の日まで何卒よろしくお願い致します。

院長先生をはじめスタッフの皆さんのていねいで誠意ある対応に深く感謝しております。

いつもお世話になっています。先生をはじめ、スタッフの皆様には、いろいろと対応していただき、大変満足しています。又、いろいろな専門 Dr. がいらっしゃるので、別の病院受診をしなくていいのが本当に助かっています。ありがたいです。これからもよろしくお願い致します。

先生方とスタッフの皆様のお優しく丁寧な対応ご指導をいただき、老老介護を続けられています。本当に感謝しております。

クリニックの医師や看護師の皆様が患者本人と一番近くで寄り添っている家族の話しに真摯に耳を傾けて下さったことから皆様への信頼が生まれ、相談しやすい状況となりました。ゆっくと、わかりやすく病状や処置治療のご説明をして頂きまして、**家族としましては、とても心穏やかに介護出来、最期まで見守り続けることが出来ました。**クリニックの皆様には、心より感謝申し上げます。医療人として又、人として、皆様に尊敬しております。

患者本人の前で話づらい内容は多々あるのでない場所で聞いてもらえたりすると助かると思っております。

初回血液検査していただきよくなる治療方法を次回指示していただけるものと思っていたので手当の仕様がな程悪化しているのだと思い知らされてとてもショックを受けました。私の医療認識不足だった点が後悔されてなりません。故人は在宅医療訪問診療を受けて、満足しやすらかに旅立っていきました。有難うございました。

主人をなくしても、今、感謝の気持ちを持ちながら、心豊かに過ごしているのは、先生方にいつも寄り添って頂き、最善を尽くして頂いたおかげだと思っています。あの頃、もうすぐ訪れる“別れ”に恐怖と不安を感じながら、**先生方に来て頂くだけで患者ではない私までも元気がなれた**ように感じます。信頼できる先生方に出会えたことを心から嬉しく思っています。本当に有り難うございました。

往診の時、先生や看護師さんのおしゃべりが楽しいです。

大変お世話になり感謝申し上げます。
先生をはじめ、スタッフの皆様のご健闘とご活躍をお祈り申し上げます。

熱等が出た時の対応がとても早く、凄く安心できます。
ちょっとした相談等ももの凄く真剣に聞いて下さり、ありがたいです。

優しい先生と看護師さんとスタッフの皆様のおかげで頑張っております。きめ細かい心配りありがとうございます。

気さくな先生、看護師さんにいつも楽しく御相談やおしゃべりをさせていただいて居ります。

患者も家族も、**担当の先生に、又スタッフの方々に、信頼しきってます♡♡**ありがとうございます。

大変お世話になりました。
不安な私達にやさしいお声掛けをいただき、なんとか無事に看取ることが出来、ありがたく存じます。

いつもお世話になります。定期的に来ていただくことにより、母の精神状態も安定して増々元気になり、長生きできそうです。

いつも相談や悩みに親身になって頂き本当に助かっております。

その節は大変お世話になりました。ありがとうございました。頼り先があると思えば、心強くもあり、安心できました。また**時間外は救急外来を受診するよりも対応が早い**と思います。時節柄、みなさまどうぞご自愛ください。

Thank you!
ご協力ありがとうございました。