

訪問診療 満足度アンケート結果

2025年12月25日

公益社団法人信和会 大宅診療所

平素より、大宅診療所の医療・介護活動へのご理解、ご協力ありがとうございます。

今回、訪問診療（往診）をご利用いただいている患者様を対象として、満足度アンケート調査を実施させていただきました。アンケートには、多くの患者様とご家族にご協力いただき、ありがとうございました。

下記にその結果をご報告させていただきます。

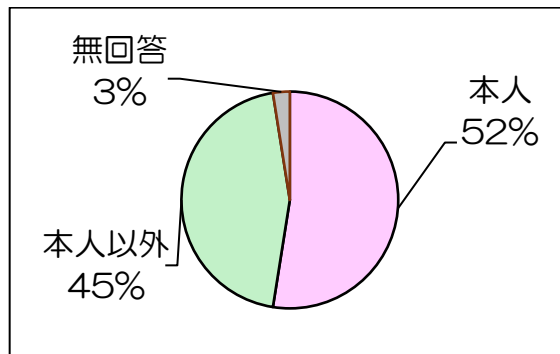
〈アンケート調査概要〉

- 調査期間：2025年11月4日（火）～12月12日（金）
- 調査対象：2025年11月4日時点で訪問診療を利用されている患者様71件
- 調査方法：下記の①もしくは②の方法
 - ①調査用紙記入後に郵送していただく
 - ②インターネット経由で回答フォームに入力していただく
- 回収率：56.3%（40件）

〈調査結果〉

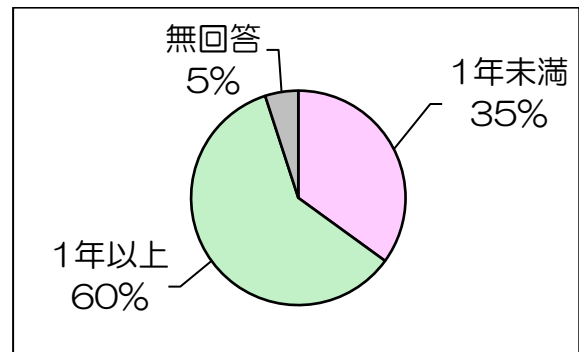
I. 回答者

| | |
|------|----|
| 本人 | 21 |
| 本人以外 | 18 |
| 無回答 | 1 |



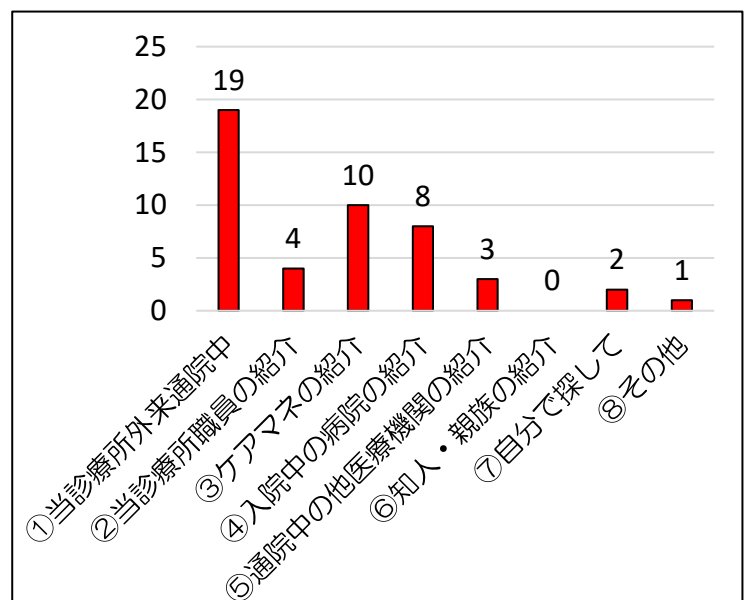
II. 訪問診療の利用期間

| | |
|------|----|
| 1年未満 | 14 |
| 1年以上 | 24 |
| 無回答 | 2 |



III. 訪問診療を利用するようになったきっかけ

| | |
|---------------|----|
| ①当診療所外来通院中 | 19 |
| ②当診療所職員の紹介 | 4 |
| ③ケアマネの紹介 | 10 |
| ④入院中の病院の紹介 | 8 |
| ⑤通院中の他医療機関の紹介 | 3 |
| ⑥知人・親族の紹介 | 0 |
| ⑦自分で探して | 2 |
| ⑧その他 | 1 |



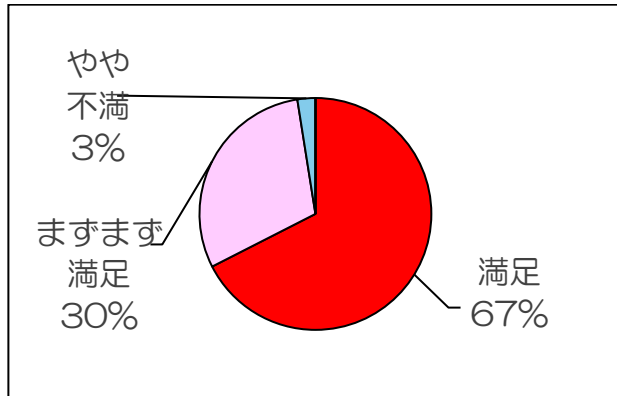
〔その他の理由〕

- ・以前に家族が訪問診療を利用していた。

IV. 医師に関して

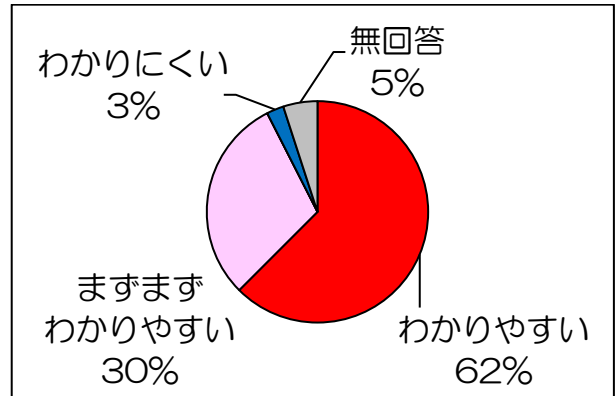
①接遇（挨拶・言葉づかい・身だしなみ）

| | |
|--------|----|
| 満足 | 27 |
| ますます満足 | 12 |
| やや不満 | 1 |
| 不満 | 0 |
| 無回答 | 0 |



②説明内容

| | |
|------------|----|
| わかりやすい | 25 |
| ますますわかりやすい | 12 |
| ややわかりにくい | 0 |
| わかりにくい | 1 |
| 無回答 | 2 |



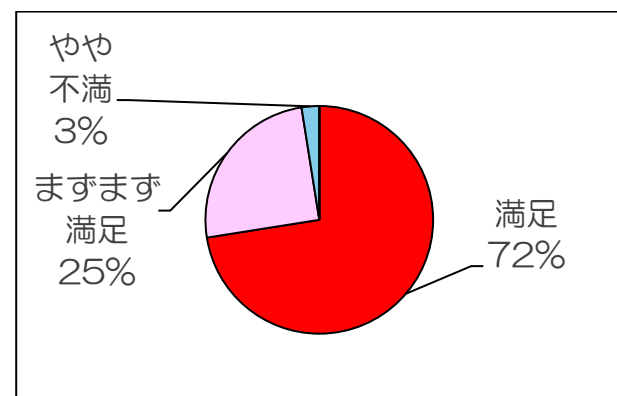
③ご意見

- ・通院中からお世話になり、ありがとうございます。今後もよろしくお願いします。
- ・いつも大変お世話になり、喜んでます。ありがとうございます
- ・こちらの質問したことはいつもきっちり話してもらっています。
- ・訪問時、その都度疑問点を訪ねて解答をいただいているので満足です。
- ・家族としては、質問すると答えて下さるが、お忙しいので、先生の答えに対して、もう一度聞きにくい。ゆっくり話せる雰囲気欲しい。
- ・血液検査の結果を言われてもわからない。触ってみることもないし、パソコンばかり触っている。
- ・この度の訪問診療のお導きには大変感謝しています。夏がすぎたころから成り行きを色々考え悩みかけていたところでありました。感謝です。

V. 看護師に関して

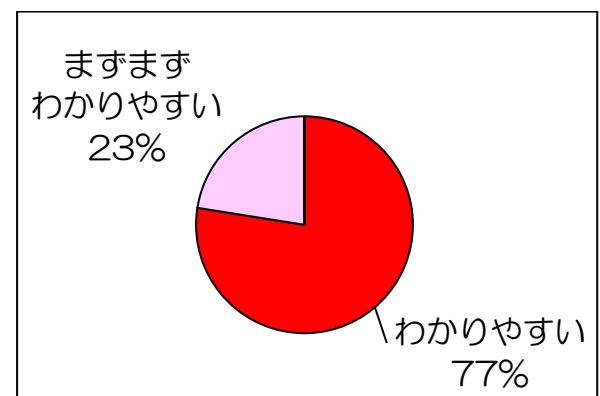
①接遇（挨拶・言葉づかい・身だしなみ）

| | |
|--------|----|
| 満足 | 29 |
| ますます満足 | 10 |
| やや不満 | 1 |
| 不満 | 0 |
| 無回答 | 0 |



②説明内容

| | |
|------------|----|
| わかりやすい | 31 |
| ますますわかりやすい | 9 |
| ややわかりにくい | 0 |
| わかりにくい | 0 |
| 無回答 | 0 |



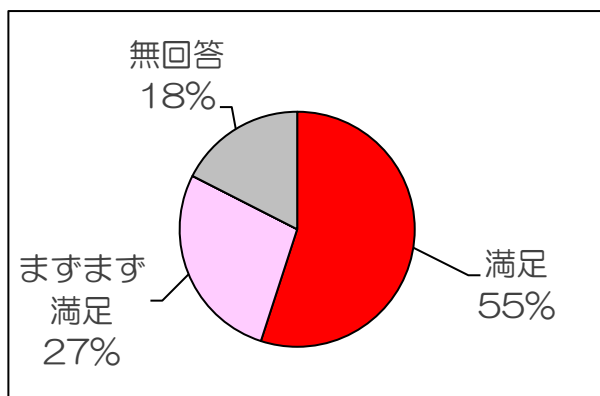
③ご意見

- ・看護師さん、皆様大満足しています。
- ・通院中からお世話になり、ありがとうございます。わからないことなど相談に伺った時は丁寧なご対応、本当に支えになっています。今後もよろしくお願いします。
- ・忙しい中丁寧に説明していただき、ありがとうございます。スタッフ少ないですね。
- ・体調の変化については、電話で師長に問い合わせています。その都度、電話を返していただき、丁寧に教えてくれてとても助かってます。
- ・家の冷蔵庫を開けられた。ちょっと警戒した。
- ・今後ともよろしくお願いします。
- ・良くして下さいます

VI. 事務に関して

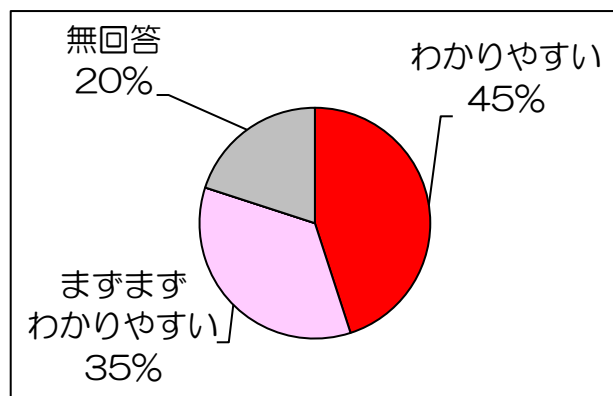
①接遇（挨拶・言葉づかい・身だしなみ）

| | |
|--------|----|
| 満足 | 22 |
| まずまず満足 | 11 |
| やや不満 | 0 |
| 不満 | 0 |
| 無回答 | 7 |



②説明内容

| | |
|------------|----|
| わかりやすい | 18 |
| まずまずわかりやすい | 14 |
| ややわかりにくい | 0 |
| わかりにくい | 0 |
| 無回答 | 8 |

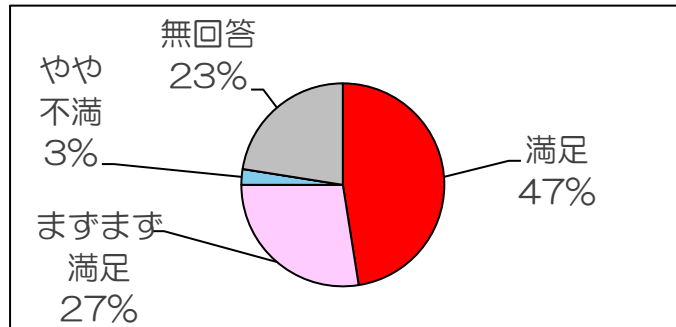


③ご意見

- ・通院中からお世話になり、ありがとうございます。今後もよろしくお願いします。
- ・まだ、事務の方と話したことがないのでわからない
- ・会わないのでわからない。

VII. 臨時や緊急時の連絡・相談への対応（臨時往診含め）

| | |
|--------|----|
| 満足 | 19 |
| まずまず満足 | 11 |
| やや不満 | 1 |
| 不満 | 0 |
| 無回答 | 9 |

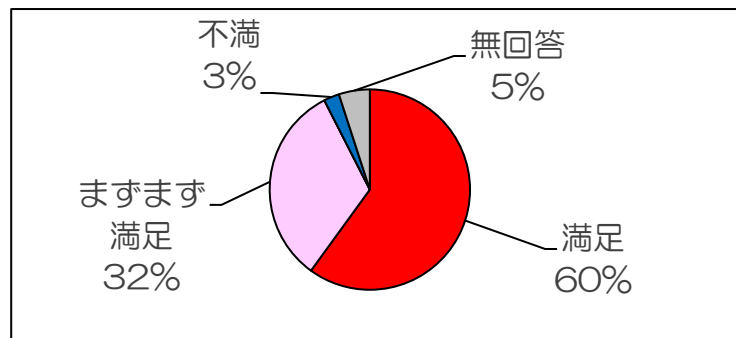


〔ご意見〕

- ・臨時の時の対応もありがとうございました。
- ・緊急の病気等の場合の対応に不安はあります。
- ・かけたことない。
- ・父が発熱した際や、迅速に対応していただきました。ありがとうございました。
- ・普段は、「ひまわり」の訪問看護師で対応していただいています。

VIII. 訪問診療に対する総合的な評価

| | |
|--------|----|
| 満足 | 24 |
| まずまず満足 | 13 |
| やや不満 | 0 |
| 不満 | 1 |
| 無回答 | 2 |



【ご意見】

- ・丁寧なご対応、本当に心の支えになっています。ありがとうございます。
- ・しんどいと言っても、それに対しての回答がない。
- ・いつも勝手ばかりでお許しください。
- ・左足指の爪に痛みがあり、往診の際に訴えたが、解決してない。
- ・細やかな心遣いをいただいています。ありがとうございます。

IX. 全体的なご意見

- ・これらかも、どうぞよろしく願いいたします。
- ・いつもありがとうございます。
- ・親切に対応していただき、ありがとうございます。
- ・これからよろしく願いいたします
- ・医療費が3割負担になるような話が出ていますが、心配です。現在2割の者です。

【アンケート結果に対する回答】

- ①医師に対する評価として、概ねご満足いただけております。ただ、今よりも丁寧でわかりやすい検査・病状の説明を求めのご意見もありましたので、今後改善してまいります。
- ②看護師に対する評価として、概ねご満足いただけております。ただ、接遇に対するご意見をいただきましたので、今後今まで以上に丁寧な説明と了承を得たうえでの行動に努めてまいります。
- ③事務に対する評価として、回答していただいた方にはご満足いただけております。契約時や医療費請求時などだけでの関わりとなり、普段からの関わりは少ないですが、今後も丁寧な対応に努めてまいります。
- ④臨時の往診や緊急時の連絡・相談に対する評価として、概ねご満足いただけております。ただ、緊急時の対応にご不安をお持ちの方もおられますので、今後より丁寧な説明や迅速な対応ができるよう診療所として検討してまいります。
- ⑤訪問診療の総合評価として、概ね満足いただけております。ただ、対応内容にご満足いただけていないご意見もありました。今後はより丁寧な説明と診療・治療内容に対する同意が得られるように努めてまいります。
- ⑥全体意見として、医療費負担へのご心配がありました。ご相談ごとがある場合は、いつでも診療所にご相談下さい。また、民医連所属の診療所として、今後も国の社会福祉事業が、国民及び医療・福祉事業所にとってより良いものになるように活動を継続してまいります。

この度は、当診療所の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。多くのご意見をいただき、改善すべき点に関する気づきが得られる一方で、励ましや感謝のお言葉をいただき、これまでの医療・介護活動が報われたと感じることができました。今後も、いただいたご意見を参考にして、全職員で少しでも質の高い診療ができるように努めてまいります。