

2014年祐ホームクリニック ケアマネジャーさまアンケート結果

2014年6月30日

医療法人社団鉄祐会 祐ホームクリニック



目次

- I. はじめに ご協力へのお礼
- II. ケアマネジャーさまへのアンケート結果 まとめ
- III. アンケート 祐ホームクリニックの評価
- IV. アンケート 在宅医療へ求めること
- V. アンケート 在宅医療を決めるポイント
- VI. 祐ホームクリニックの取り組み ご紹介



I はじめに

この度は、当院のアンケートにご協力いただきまして、誠にありがとうございました。

当院では、患者様とご家族が安心して過ごせる環境づくりを目的に、



ケアマネジャーの皆様が在宅医療に求めることを正しく理解し、

当院の診療の質を向上させ、患者様とご家族が安心して

ご自宅で過ごしていただけるように、満足度調査・アンケート調査を実施しました。

開院後5年目にあたり、延べ1,600名の患者様を診療させていただきました。

さらによりよい医療を提供し、患者様とご家族が安心して

長年住み慣れた場所で、安心して過ごせるよう、努めてまいります。

Ⅱ 結果まとめ

■ アンケート送付先

当院をご利用いただいたことのある居宅介護支援事業所のケアマネジャー 136名

■ アンケート協力状況

ケアマネジャー106名よりご返送いただきました（2014. 6/10付到着分を最終といたしました）

■ アンケート結果概要

連携いただいているケアマネジャーからの評価は当院の予想を超え、高く評価いただきました。

- ・ 良い（非常に思う、思う）と評価した方が、回答者の70～80%を占めています。
- ・ ただし、指摘を受けた項目はあります。当院で改善策を検討し、実行していきたいと思っています。

評価項目

1. 当院を利用しての総合評価
2. ケアマネジャー視点での患者様と当院の信頼関係
3. ケアマネジャーと当院の連携
4. 院内の情報連携・情報共有について
5. 接遇・マナーについて
6. 他のケアマネジャーに紹介したいと思うかどうか

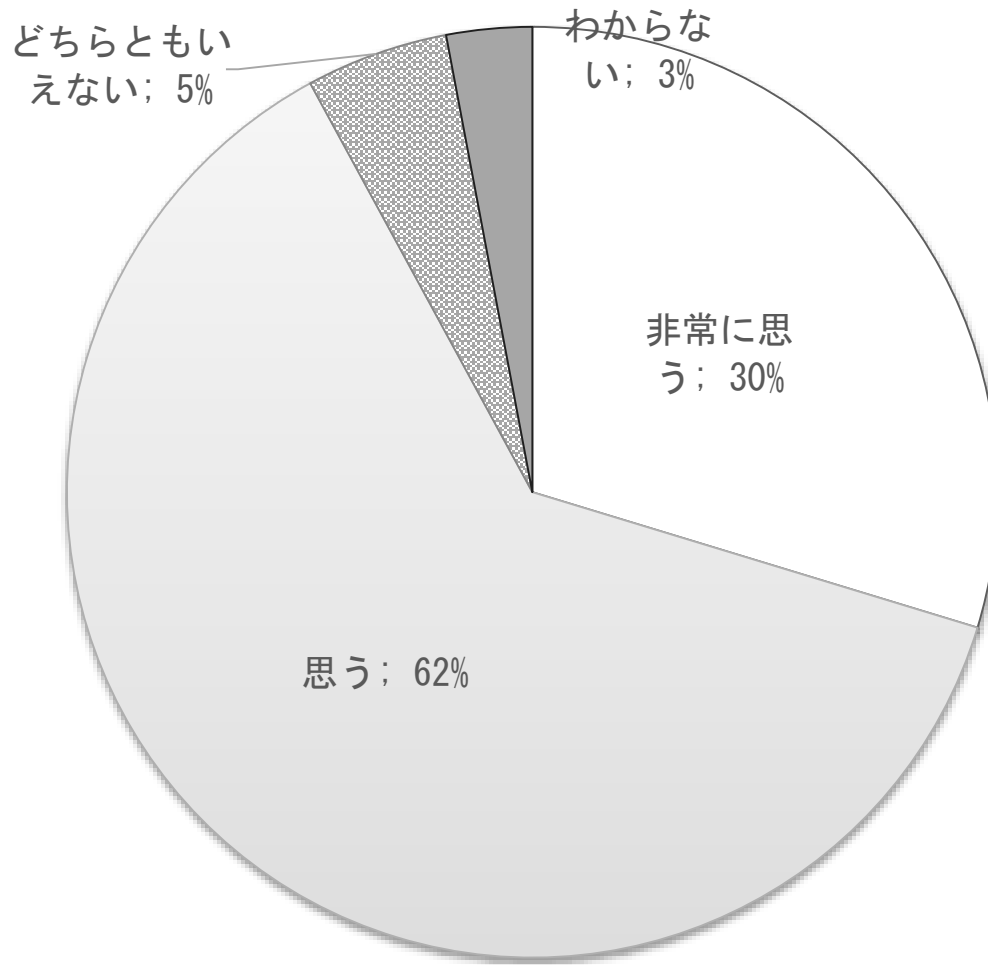
その他

1. ケアマネジャー視点での在宅医療へ求めること
2. ケアマネジャー視点で在宅医療を比較するポイント

Ⅲ 祐ホームクリニックの評価

利用いただいたケアマネジャーの9割に依頼して良かったと評価されました

■ 祐ホームクリニックの在宅医療を導入して良かったと思いますか。



コメント抜粋

- 以前お世話になった時、相談員の方の対応が丁寧で助かりました。
- 家族はいつも感謝していました。
- 入院中の患者さんの退院カンファ等に参加していただける事。
- 相談した事について、すぐに対応して下さる。
- 以前は、いつも先生がかわるという指摘が多かったですが、今は把握しておりません。
- 良く連携を取って下さるので、医者との距離を感じることがあります。

回答者数：102人

2014年祐ホームクリニックケアマネジャーアンケート集計より

連携室の存在が、当院利用後の満足度につながっていました！

■ 祐ホームCLの在宅医療を導入して良かったと思う理由はなんですか。（複数回答）

第1位「連携室があり仕事がすすめやすい」57人！

選んだ方のコメント抜粋

- ・ 連携室があり、気軽に相談出来る。
- ・ 相談した事について、すぐに対応して下さる。

第2位「気軽に相談しやすい雰囲気」・「初診までが迅速」が同列 28人！

選んだ方のコメント抜粋

- ・ 悪いイメージがない （←ありがとうございます！！）
- ・ 連携室があり、初診が迅速。

第3位「患者さん・ご家族への説明が丁寧」20人！

その他のご意見はこちらです。

- ・ 緊急時の対応が早い
- ・ 診療体制が手厚い
- ・ 患者さん・ご家族からの評判が良い
- ・ 祐だよりがある
- ・ その他



ケアマネジャー
さん

回答者数：102人

2014年祐ホームクリニックケアマネジャーアンケート集計より

ケアマネ皆様からいただいた指摘を改善していきたいと思います

■ 祐ホームCLの在宅医療を導入して残念に思った理由はなんですか。（複数回答）



「緊急時の対応に不満」 7人
選んだ方のコメント
・ やや夜間に感じる

「うまくコミュニケーションが取れない」・「患者さん・ご家族からの評判が良くない」 同列 5人
選んだ方のコメント
・ 主治医との間に感じる
・ 訪問してくださる先生がコロコロ変わるとおっしゃっていました。

「他のクリニックに比べて敷居が高く感じる」 3人

回答者数：31人

2014年祐ホームクリニックケアマネジャーアンケート集計より



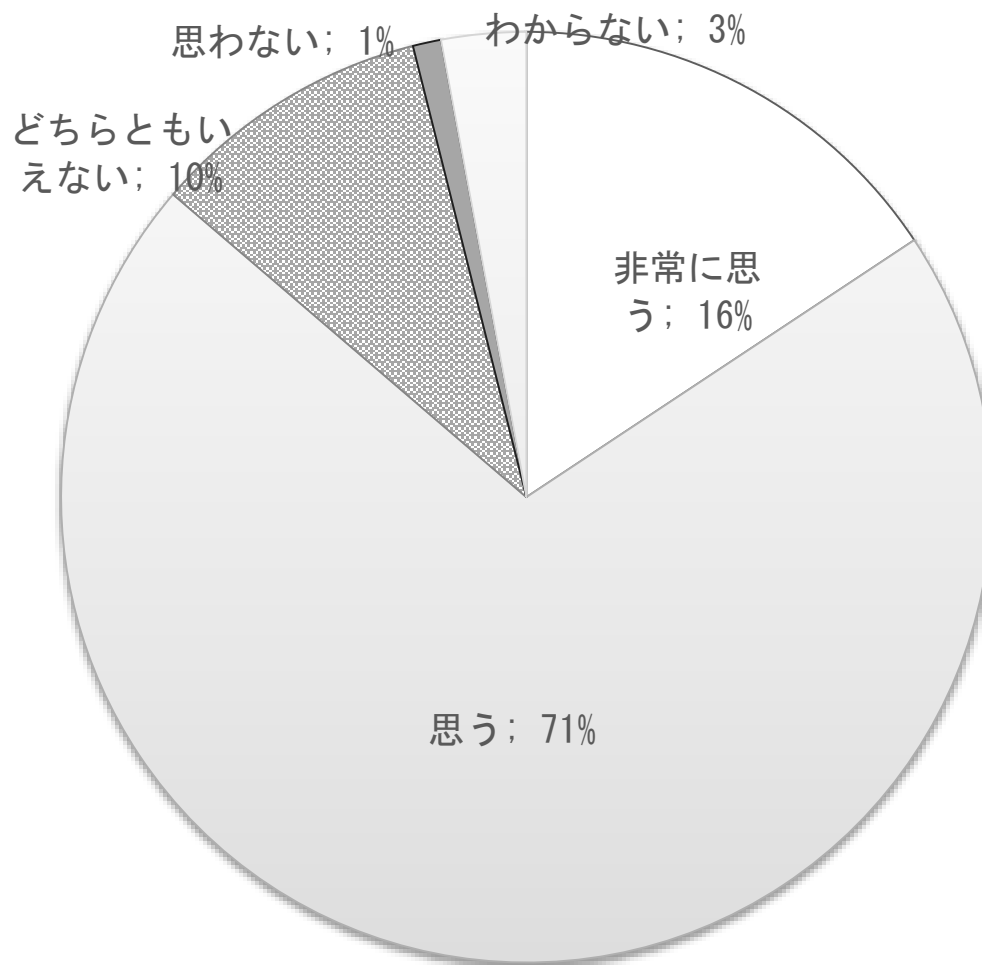
さらに皆様に安心いただけるよう、努力いたします。

その他いただいたご意見の中に、設備へのご要望がありました。

「050～」のFAXに送付できないことがあったという事で、メーカーさんに依頼し、届くように設定を拡張いただくなどの対応を取らせていただきました。

9 割弱の方に患者様と当院の関係が評価されました

■ 患者様・利用者様は祐ホームクリニックを信頼していますか。



コメント抜粋

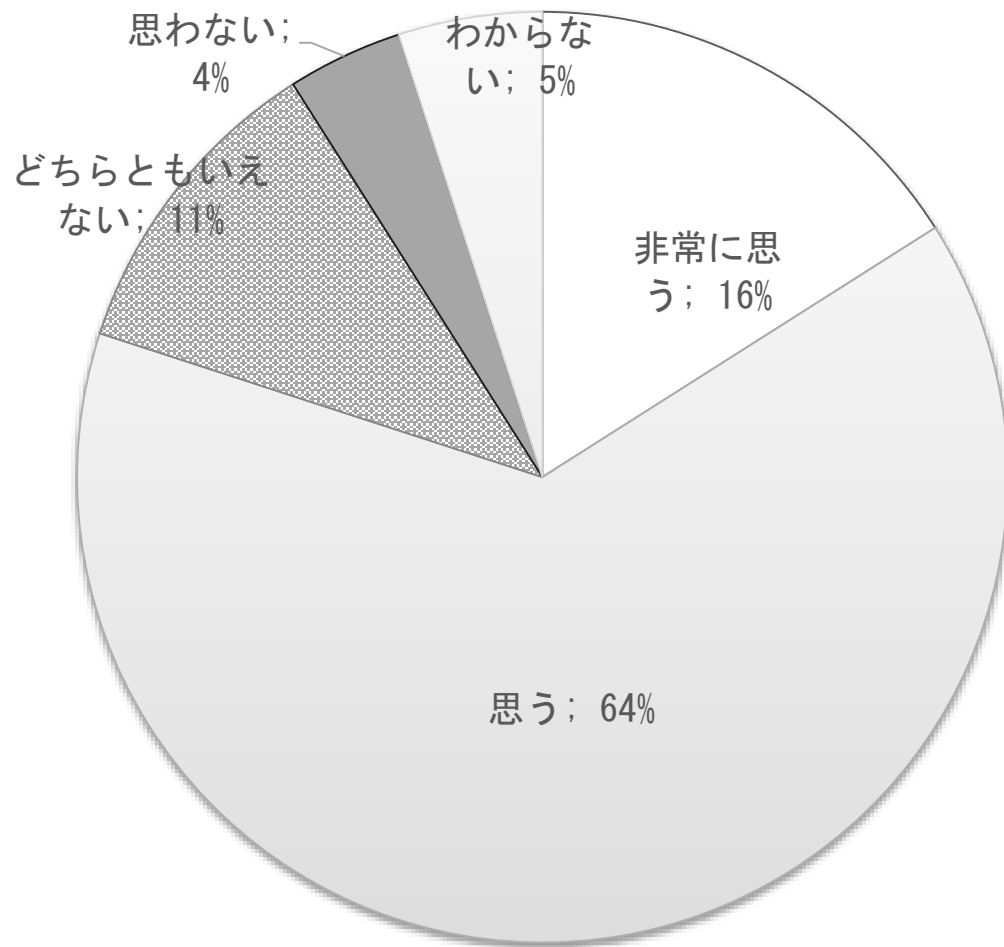
- 実際に御家族から、安心でき信頼できるとの御意見を頂いている。
- 特に、連携室の丁寧な対応に安心感を持たれていると感じる。
- 本当によくしてもらったという声を聞くから。
- 定期訪問の際によくお話が出て、訪問を楽しみにして下さっていると感じます。
- 担当医師との関係性は良いと感じている。ご家族との話の内容より
- 複数科の診療が可能な点が評価されていると思います。
- 利用者によって違う。
- 信頼とそうでないケースがあった。

回答者数：102人

2014年祐ホームクリニックケアマネジャーアンケート集計より

地域の皆様との情報連携は、最も重要なことと心がけ取り組めます

■ 貴事業所と祐ホームクリニックが患者様のケアにおいて連携が取れていると感じますか。



コメント抜粋

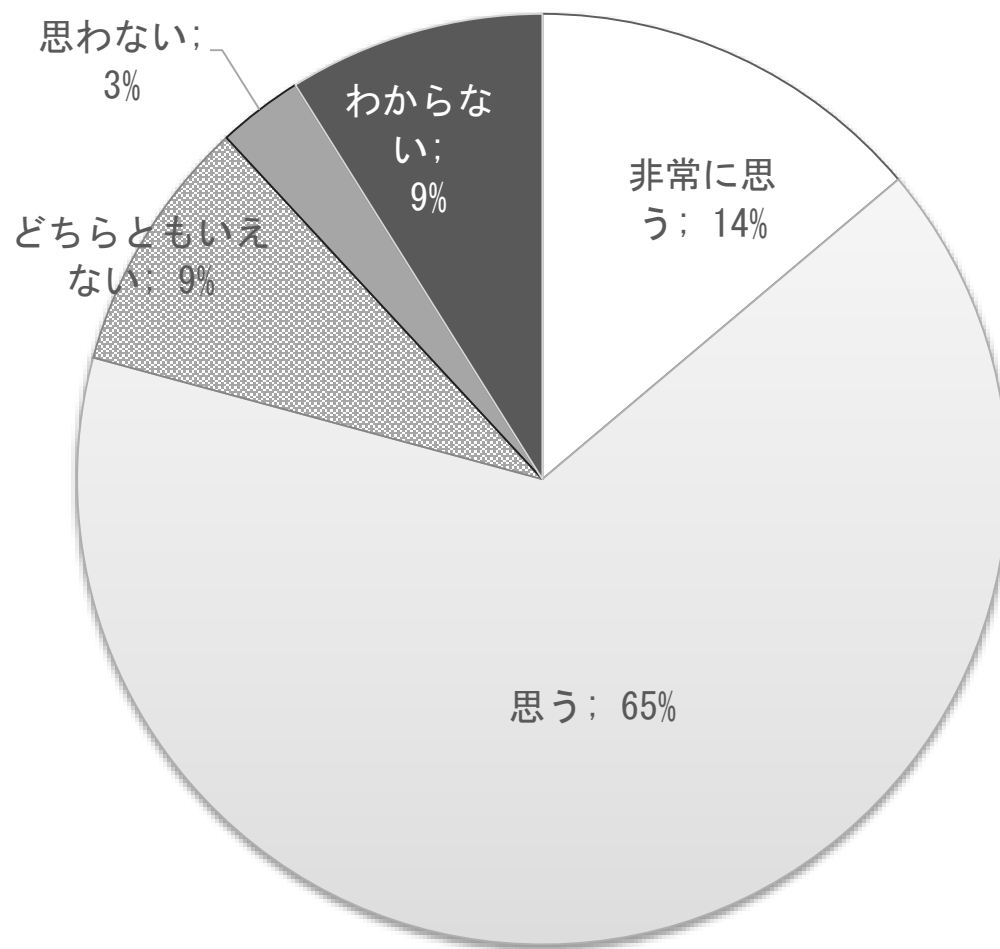
- 相談の電話等への回答が早く、往診時の対応に迅速に相談内容が反映されているので、連携がとれていると思う。
- 担当者会議等にも積極的に参加も頂け、事業所としてはうれしい。
- 常にお電話での相談ですが、利用者名を伝えるだけで、ご担当者の方が不在でもおよそケースの概要を把握し対応頂けていると思います。
- 居宅療養管理指導を見て、主治医の先生が変わられたのに気がきました。Drとケアマネの連携が取れていないと感じました。
- 文書報告がメインであり、「連携」とは感じていない。
- 文書のみでの報告の方もいる。

回答者数：101人

2014年祐ホームクリニックケアマネジャーアンケート集計より

評価に驕らず、院内の情報共有はさらに徹底していきたいと思います

■ 事業者からの情報を、クリニック内医師・スタッフが共有し、対応できていると感じますか。



コメント抜粋

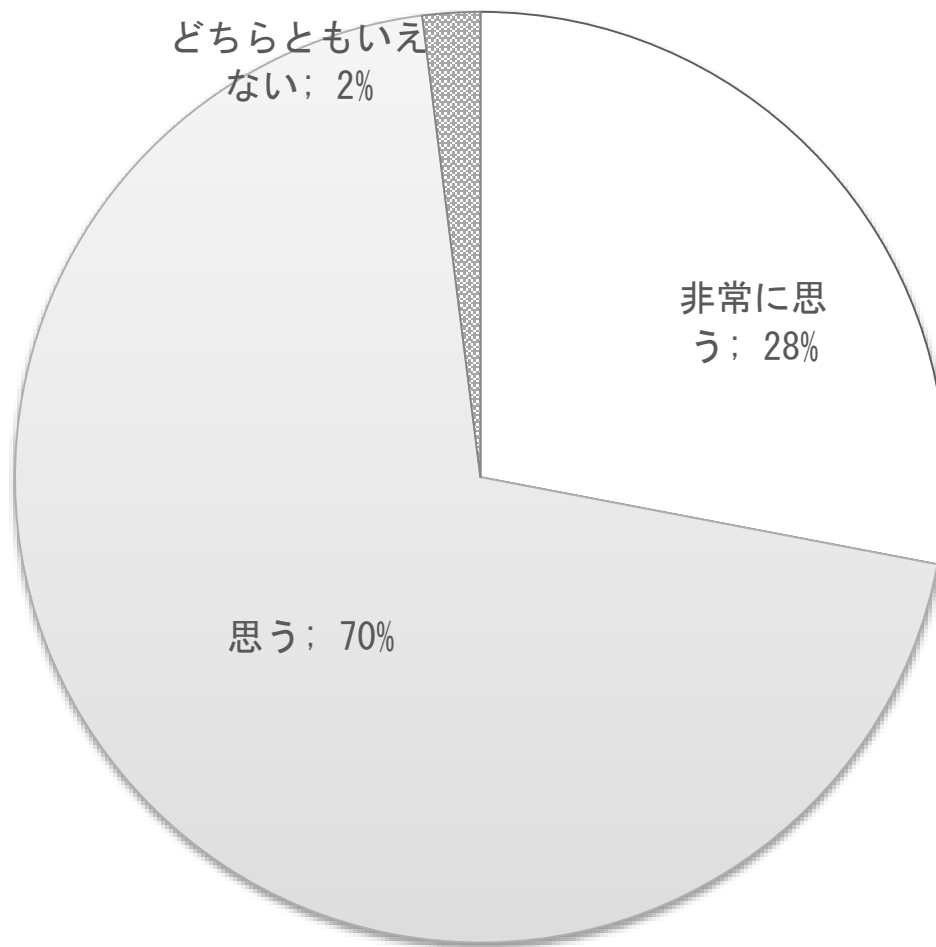
- ・ 照会の書類等も、Dr. から迅速に返送してくださる。
- ・ 訪問看護師等からの情報はすぐ対応して頂けている。
- ・ 状態変化等で報告を行った後に、比較的早めに対応していただいている。
- ・ 伝えた内容は、気にかけてくれている。
- ・ 画像コンサルと共に、ヘルパーからのコメントに対してもご対応頂いている点は、心強いと思います。
- ・ TEL・FAXで問い合わせ・お願いした件に、必ず回答をしていただいている。
- ・ 以前依頼していた時、利用者様変化時の連絡が伝わっていなかったことがありました。
- ・ 多少最初の頃は行き違いもみられましたが、MSWとの連携がとても良いので、不便は少なくなりました。

回答者数：101人

2014年祐ホームクリニックケアマネジャーアンケート集計より

今後も接遇やマナーには配慮していきたいと思います

- 医師、その他祐ホームクリニックのスタッフの態度・言葉遣い・ふるまいは礼儀正しく丁寧でしたか。



コメント抜粋

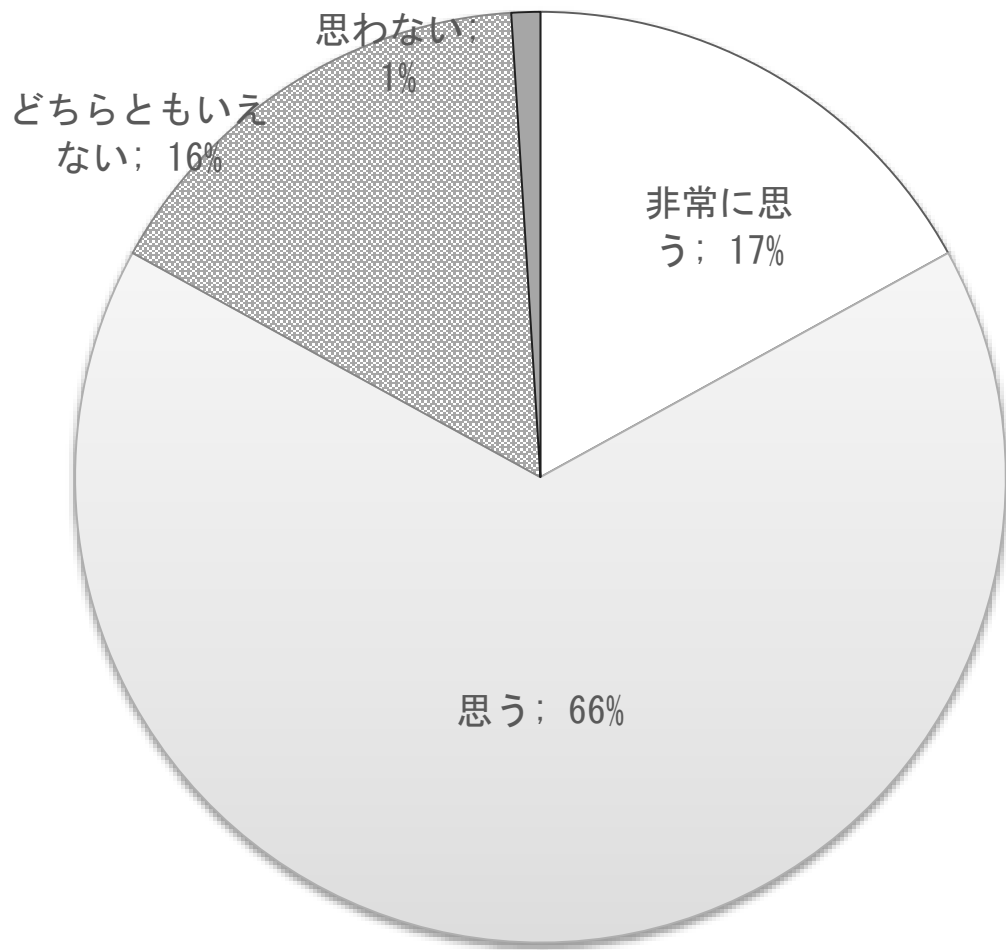
- ・ 見習いたい所です。
- ・ 電話対応や伺った時のスタッフの方の対応が、とても丁寧だと感じます。もちろん、利用者への対応も丁寧に行っていると思います。
- ・ 医師とは面識無いため、判断不可。他スタッフに関しては良いと感じている。
- ・ 現場、事務所共に礼儀正しいと感じます。
- ・ 訪問の際、何回か同席させてもらって、その点は感じている。

回答者数：101人

2014年祐ホームクリニックケアマネジャーアンケート集計より

嬉しいことに当院を紹介したいという評価を多数いただきました

■ 他の利用者・ケアマネジャーに当院を紹介しようと思うか。



コメント抜粋

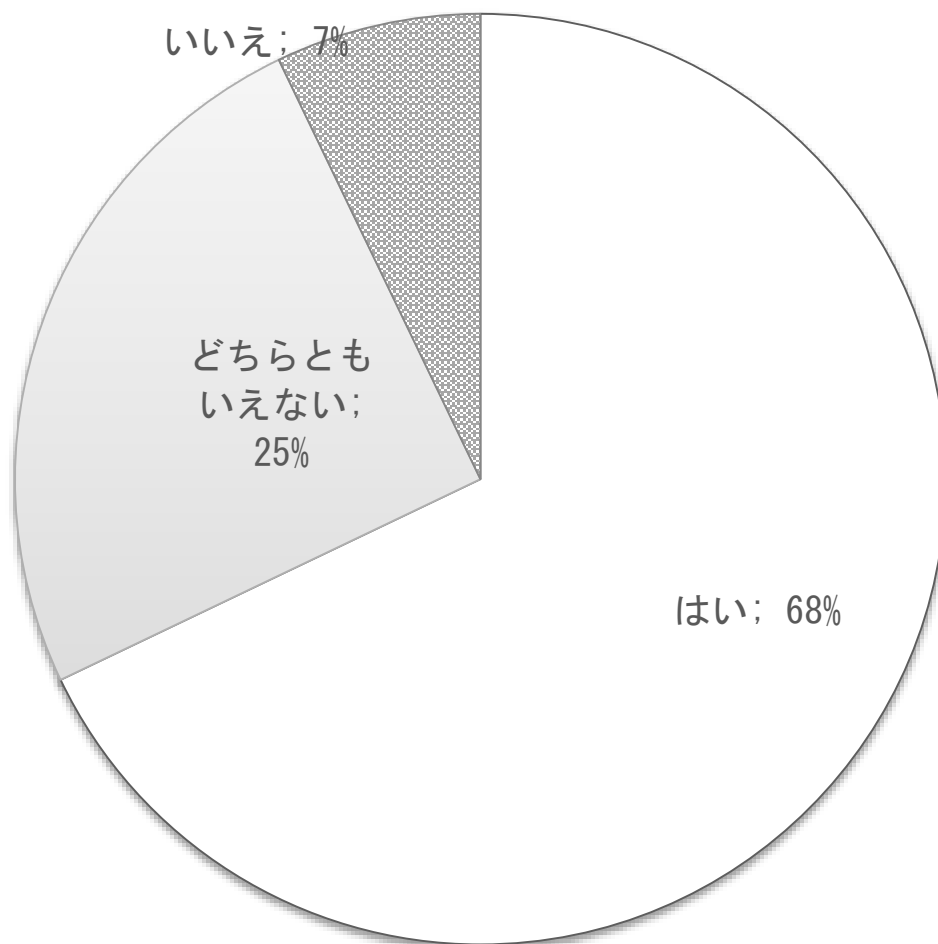
- 利用者の意向に応じて紹介したいと思う。
- 利用者の状況に応じて他利用者にも紹介します。
- 診療科目や場所など条件が合えば、紹介したいと思います。
- 担当医として決まった医師が毎回行ってくれるのならば。
- 利用者の状態、家庭環境を考慮し、訪問診療の医療機関を情報提示するため、その場面によります。

回答者数：101人

2014年祐ホームクリニックケアマネジャーアンケート集計より

ケアマネジャーとのコミュニケーションを深める方法を検討していきます

■ 祐ホームクリニックからの居宅療養管理指導書の内容に満足しているか。



コメント抜粋

- 時間差があり、状況と報告が見合っていない時がある。
- 当月の変化対応、処置注意等を具体的に記載していただきたいと思います。
- くすりの内容の記載があると良い。
- 処方の変更が知りたい。日常生活の注意事項等、具体的な記載。
- サービス側への具体的な助言が欲しい。

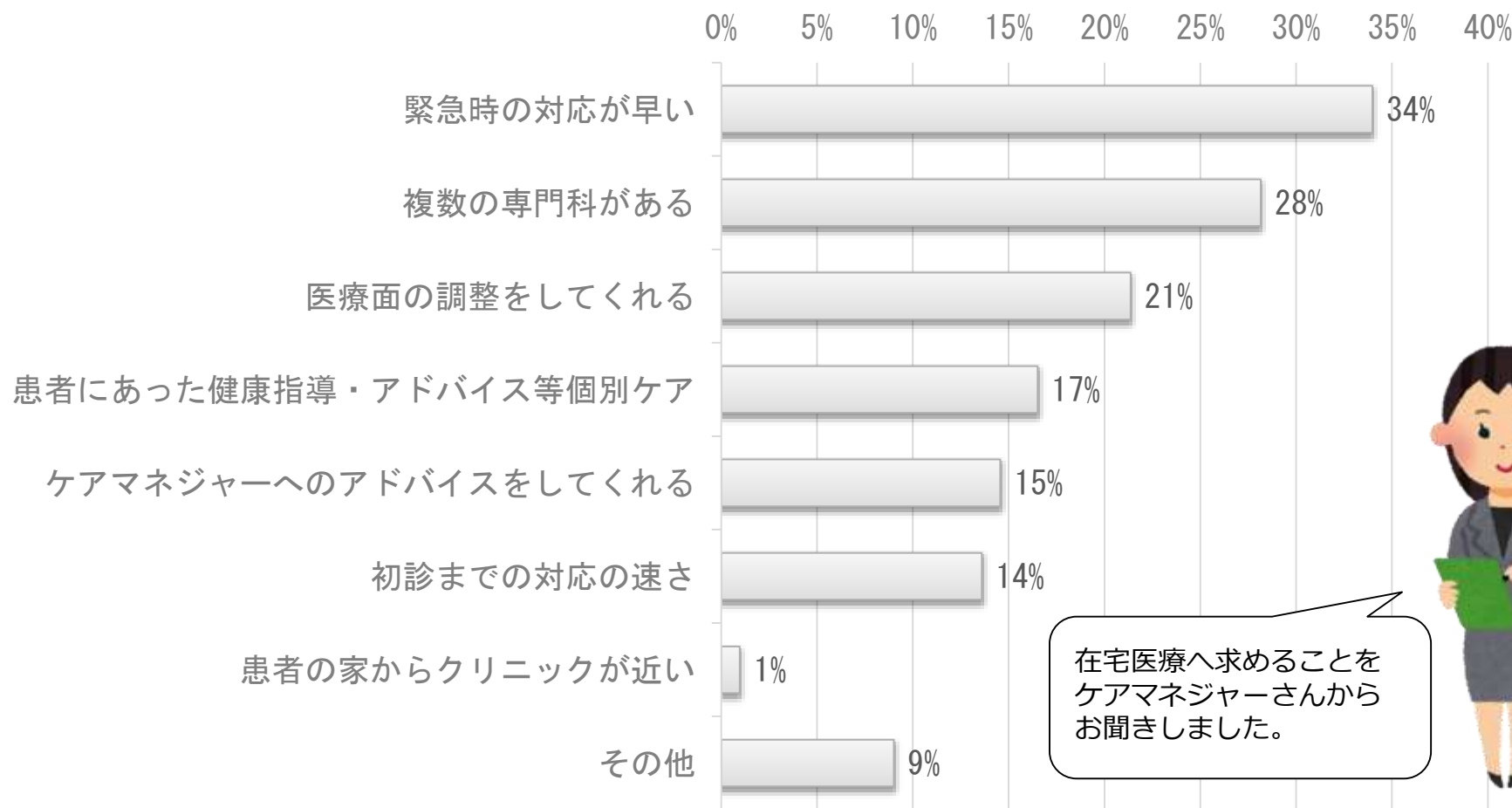
回答者数：99人

2014年祐ホームクリニックケアマネジャーアンケート集計より

IV 在宅医療へ求めること

クリニックへの要望TOP3：緊急対応の迅速さ、複数の専門科、入院調整

■ 在宅医療のクリニックに求めることは何ですか。（複数回答）



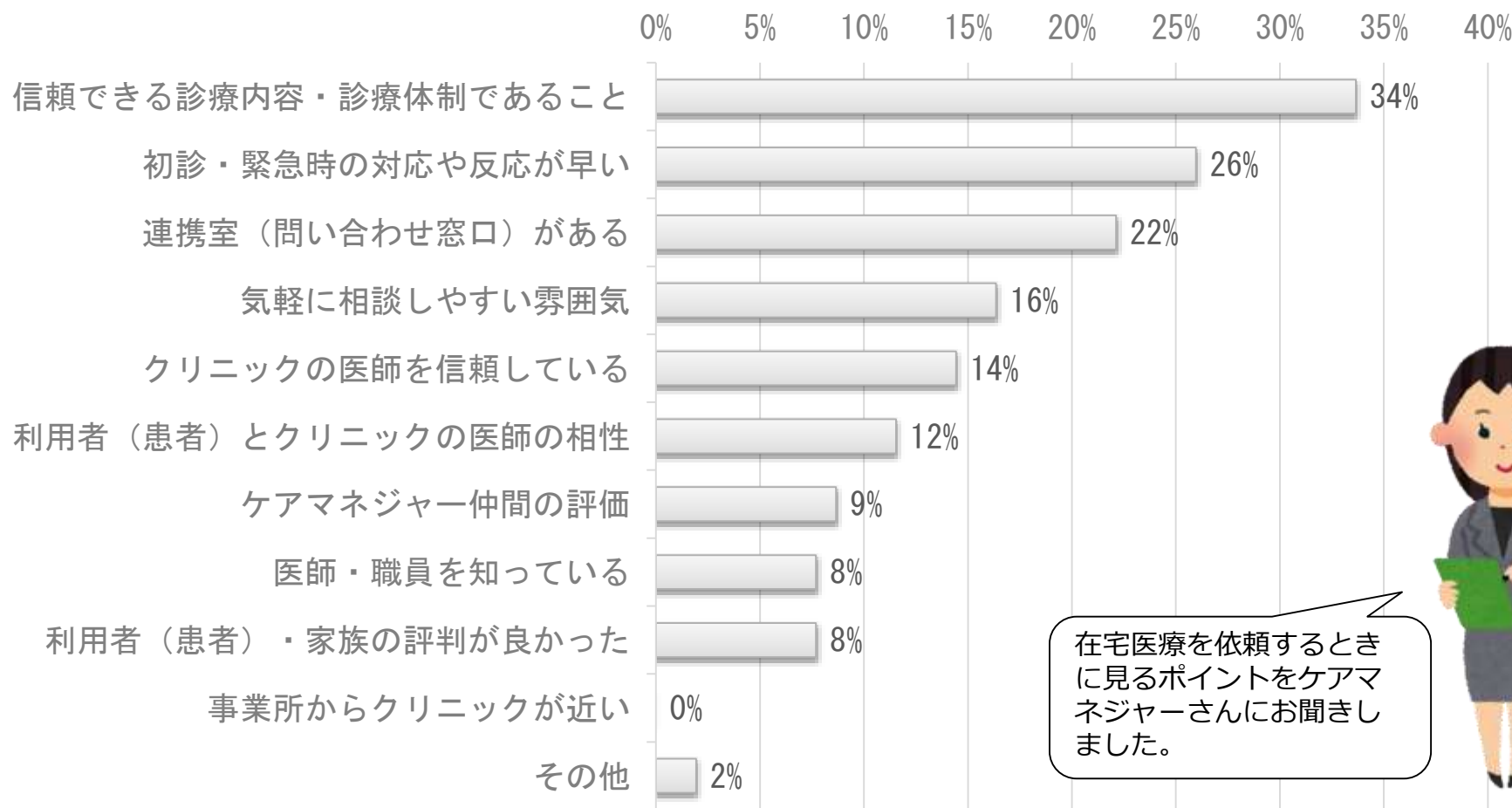
回答者数：103人

2014年祐ホームクリニックケアマネジャーアンケート集計より

V 在宅医療クリニックを決めるポイント

ケアマネジャーは診療体制の他、問合せ後の対応の速さを重要視されています

■ 在宅医療の調整で、クリニックを選ぶ決め手・ポイントを教えてください。（複数回答）



回答者数：104人

2014年祐ホームクリニックケアマネジャーアンケート集計より

VI 祐ホームクリニックの取り組み

ケアマネジャーからのコメント 3つの代表的な項目

■ お寄せいただいた多かったコメントを抜粋

項 目

皆様からお寄せいただいたコメント【一部抜粋】

医師の体制

- ・ 家族や自立意識が高い利用者であれば上手に付き合えるが、記憶に不安が強い利用者であると医師の顔を覚えられず、信頼関係を築きにくい。主治医としては認識しきれていない。
- ・ 緊急で複数回の往診を依頼していた為、やむをえなかったと思うが、利用者の家族から「来るたび先生が違うと不安になる」と言われたことがある。
- ・ 皮膚科・精神科・糖尿病代謝内科が特に助かっています。
- ・ 皮膚科の画像コンサルはとても助かります。

迅速な対応 (初診・緊急時)

- ・ 緊急時の対応が早いと利用者様が安心する。
- ・ 緊急時、迅速に適確な判断をいただけることが安心感につながっていると思います。
- ・ 1つだけ回答ということですが、連携室があり、初診が迅速で、気軽に相談出来る。関連ある項目と思いチェックしました。

医療面の調整 (入院時など)

- ・ 入院加療が必要と判断された後の調整をしていただくと、家族も安心できると思います。
- ・ 入院などの調整
- ・ 夜間の往診対応と、必要時病院入院につなげてほしい。

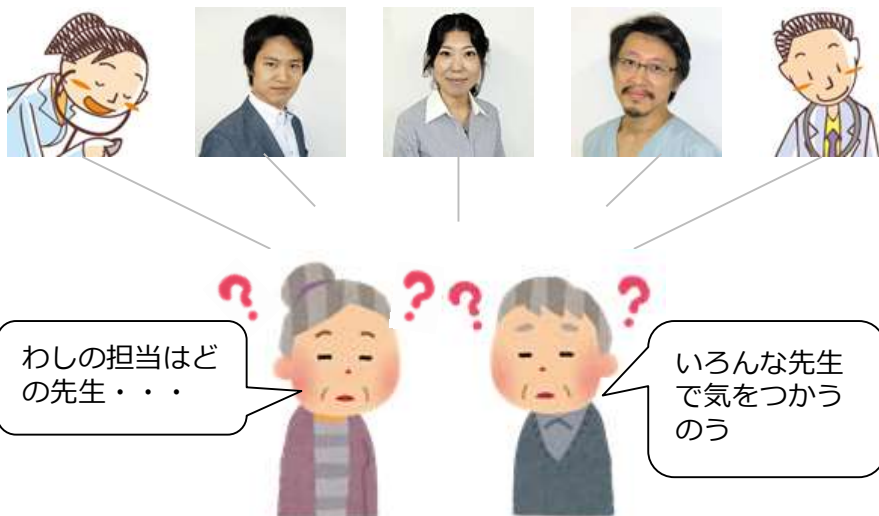


コメントはすべて拝見させていただき、真摯に受け止め改善につなげたいと考えています。
あわせて、現在行っている取組みをご紹介します。

医師体制 基本は同じDr. が訪問する「担当医制」、必要に応じ専門に繋がります

■ 2011年から1人の患者様には同じ先生が訪問診療を行う「担当医制」を導入し、徹底

開院直後は、専門科ごとの訪問診療を行っていました。



- 開院後Dr.が増えてから、地域の病院をイメージし、専門の先生が訪問診療する診療体制を導入しました。
- しかし、2011年度の満足度調査で「同じ先生が良い」という意見が多数あったため、すぐに変更しています。

同じDr. が訪問する「担当医制」を徹底し、必要に応じて専門科がバックアップする体制に変更



- 担当医と専門医の体制で、患者様への安心感と精神科・皮膚科・神経内科・緩和ケア等、専門的ケアの提供が実現しました。
- 改めてケアマネジャーの皆様にお伝えしたいと思っています。

※ただし、緊急時は近くにいる医師が、夜間は当番の医師が伺います。

■ 祐ホームクリニック在宅医療連携室の機能

▶クリニック内在宅医療連携室の様子



医療機関との連携

- ・ 【新患対応】 患者様受入にあたって前主治医や退院支援看護師との調整、退院カンファレンス参加、患者様との事前面談
- ・ 【入院調整】 入院が必要になった際に調整します。

ご本人・ご家族との連携

- ・ ご家族からの相談窓口
- ・ 事前面談

地域との連携

- ・ ケアマネジャー、訪問看護師からの問い合わせ対応
- ・ デスカンファレンス参加
- ・ 地域包括支援センター主催研修への参加
- ・ 祐勉強会開催
- ・ その他初診、訪問診療継続時、お看取り時の連絡など

院内患者連携のハブ

- ・ 訪問診療に同行し、患者様・ご家族の状態を把握
- ・ 担当医と統括医の情報のハブを果たす
- ・ 当直担当医への患者様の情報共有

その他

- ・ ご遺族の弔問
- ・ グリーフケアを実施 「千の風の会」

▶地域の医療・介護事業者さんとの連携イメージ



顔が見える関係の連携を保ちつつ、院内では迅速な対応を専門的に行い診療を支えます

祐ホームクリニックより

■ 理事長コメント



困っている人を助けたいと思い、私は医師になりました。これから来る高齢社会で医師の自分のできることは何かと在宅医療の診療所をまず立ち上げました。

今では東京の本院は5年目を迎え、診療した患者さんは延べ1,600名に上ります。

ケアマネジャーの皆さんの支えがあってここまで来ることができました。

提供側の目線ではなく、受け手側の目線に立ち、「できるだけ自宅に居たい」という患者さんの想いに答えるため努力して参ります。今後ともよろしくお願いいたします。

武藤 真祐

■ 在宅医療連携室室長 コメント



いつもありがとうございます。

「困ったな」と思うことがあったら気軽にいつでも相談できる、そんな存在になりたいと思い、がむしゃらに進んできました。

患者さんをご家族が安心して住み慣れた場所で過ごすためには、患者さんを取りまく関係者がチームとなって取り組む、そんな信頼関係が重要だと思っています。

みなさんとチームとなり、全員で患者さんのためにできる限りのことを行っていきたいと思っています。

中山 喜久子



今後ともよろしくお願いいたします。

祐ホームクリニック一同

■ お問い合わせ



〒112-0011

東京都文京区千石4丁目25-5 KSTビル3階

医療法人社団鉄祐会 祐ホームクリニック

tel:050-3784-2001 fax:050-3784-2989

URL:<http://www.you-homeclinic.or.jp/>