

# 「2019年度 医療評価調査」評価一覧（外来患者 診療所）

尼崎医療生活協同組合  
あおぞら生協クリニック

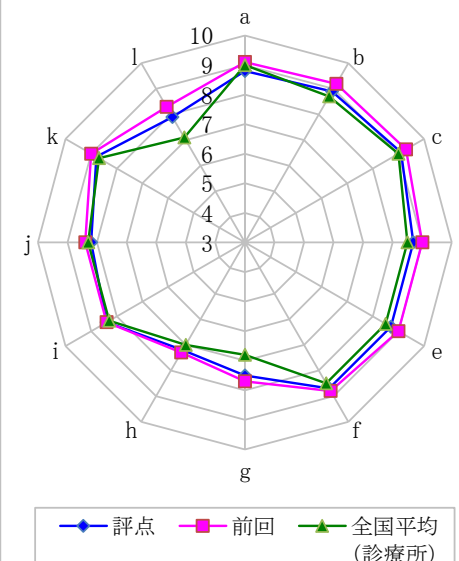
## ◆評価

（無回答を除く）

（単位：%）

	合計 (件数)	そう思う	どちらか といえば そう思う	どちらと もいえな い	どちらか といえば そう思わ ない	そう思わ ない	評点	前回	全国平均 (診療所)	前回との 差	全国平均 (診療所) との差
		10	5	0	△ 5	△ 10					
a 受付や会計係には声をかけやすく、聞きやすかった	190	80.0	15.8	4.2	0.0	0.0	8.8	9.1	9.0	△ 0.3	△ 0.2
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	185	79.5	18.9	1.6	0.0	0.0	8.9	9.2	8.7	△ 0.3	0.2
c 職員の言葉遣いやサービス態度はよかった	187	84.0	15.0	1.1	0.0	0.0	9.1	9.3	9.0	△ 0.2	0.1
d 職員の説明で、病気、検査、薬のことは十分理解できた	182	78.0	19.2	2.2	0.0	0.5	8.7	9.0	8.5	△ 0.3	0.2
e 医師の診断や治療は納得できるものだった	181	76.8	21.0	2.2	0.0	0.0	8.7	9.0	8.5	△ 0.3	0.2
f 玄関、待合室、トイレは清潔で快適だった	185	76.2	21.1	2.7	0.0	0.0	8.7	8.8	8.5	△ 0.1	0.2
g 医療器械や医療設備は十分だった	179	60.9	27.9	11.2	0.0	0.0	7.5	7.7	6.8	△ 0.2	0.7
h 診察、会計、薬などの待ち時間はがまんできるものだった	180	56.7	32.2	9.4	1.1	0.6	7.2	7.3	7.0	△ 0.1	0.2
i 支払った金額の内訳はわかりやすかった	179	71.5	24.6	3.9	0.0	0.0	8.4	8.4	8.3	0.0	0.1
j 患者のプライバシーは守られていた	182	67.6	29.7	2.7	0.0	0.0	8.2	8.4	8.3	△ 0.2	△ 0.1
k 全体として利用しやすかった	183	78.1	19.7	1.6	0.5	0.0	8.8	9.0	8.7	△ 0.2	0.1
l この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	184	65.8	25.5	8.7	0.0	0.0	7.9	8.3	7.1	△ 0.4	0.8

## ◆評点レーダーチャート



## ◆基本構成（無回答を除きます）

### 性別

	件数	%
男	109	58.0
女	79	42.0
合計	188	100.0

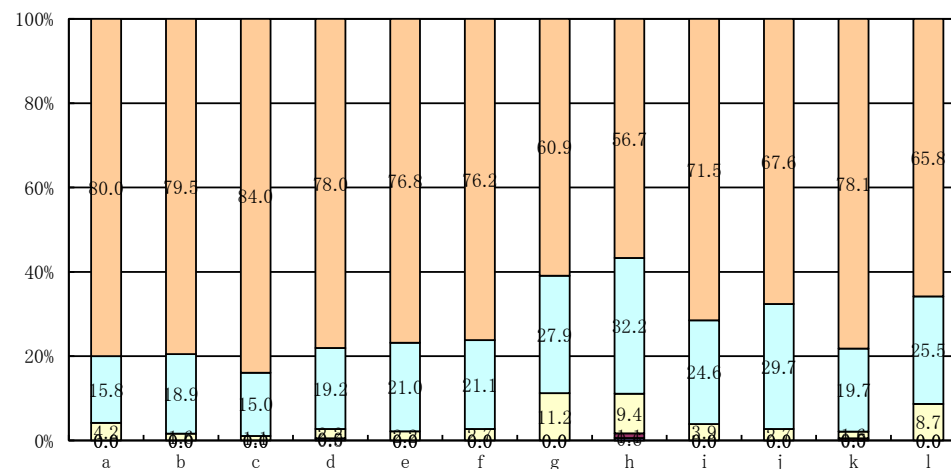
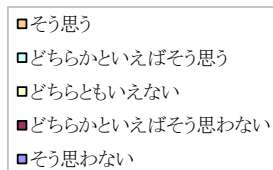
### 年齢

	件数	%
40歳未満	171	93.4
40～49歳	10	5.5
50～59歳	1	0.5
60～69歳	0	0.0
70～79歳	0	0.0
80歳以上	1	0.5
合計	183	100.0

### 医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	158	82.3
組合員ではない	22	11.5
わからない	12	6.3
合計	192	100.0

## ◆評価構成比グラフ



※ 評価の算出方法 「そう思う: +10点」、「どちらかといえばそう思う: +5点」、「どちらともいえない: 0点」、「どちらかといえばそう思わない: -5点」、「そう思わない: -10点」として、無回答を除いた回答者数を掛けて評点を算出しました。

## ①外来患者用

## あおぞら生協クリニック

2019年度

## 《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	20	10.4	10.4
2	家族	170	88.1	88.1
3	その他	3	1.6	1.6
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	193	100.0	193

## 《問2》患者さんの性別(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	109	56.5	58.0
2	女	79	40.9	42.0
	無回答	5	2.6	
	回答者数(%ベース)	193	100.0	188

## 《問2》患者さんの年齢(数量)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	40歳未満	171	88.6	93.4
2	40～49歳	10	5.2	5.5
3	50～59歳	1	0.5	0.5
4	60～69歳	0	0.0	0.0
5	70～79歳	0	0.0	0.0
6	80歳以上	1	0.5	0.5
	無回答	10	5.2	
	回答者数(%ベース)	193	100.0	183

## 《問3》診療科(MA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	内科	10	5.2	5.2
2	外科	1	0.5	0.5
3	整形外科	1	0.5	0.5
4	小児科	183	94.8	94.8
5	産科・婦人科	2	1.0	1.0
6	眼科	0	0.0	0.0
7	健診	0	0.0	0.0
8	その他	4	2.1	2.1
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	193	100.0	193

## 《問4》生協加入状況(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	158	81.9	82.3
2	いいえ	22	11.4	11.5
3	わからない	12	6.2	6.3
	無回答	1	0.5	
	回答者数(%ベース)	193	100.0	192

## 《問5》a 受付や会計係には声をかけやすく、聞きやすかった(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	152	78.8	80.0

2	どちらかといえばそう思う	30	15.5	15.8
3	どちらともいえない	8	4.1	4.2
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	3	1.6	
	回答者数(%ベース)	193	100.0	190

《問5》b 医師には、わからないことを聞きやすかった (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	147	76.2	79.5
2	どちらかといえばそう思う	35	18.1	18.9
3	どちらともいえない	3	1.6	1.6
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	8	4.1	
	回答者数(%ベース)	193	100.0	185

《問5》c 職員の言葉遣いやサービス態度はよかった (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	157	81.3	84.0
2	どちらかといえばそう思う	28	14.5	15.0
3	どちらともいえない	2	1.0	1.1
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	6	3.1	
	回答者数(%ベース)	193	100.0	187

《問5》d 職員の説明で、病気、検査、薬のことは十分理解できた (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	142	73.6	78.0
2	どちらかといえばそう思う	35	18.1	19.2
3	どちらともいえない	4	2.1	2.2
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	1	0.5	0.5
	無回答	11	5.7	
	回答者数(%ベース)	193	100.0	182

《問5》e 医師の診断や治療は納得できるものだった (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	139	72.0	76.8
2	どちらかといえばそう思う	38	19.7	21.0
3	どちらともいえない	4	2.1	2.2
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	12	6.2	
	回答者数(%ベース)	193	100.0	181

《問5》f 玄関、待合室、トイレは清潔で快適だった (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	141	73.1	76.2
2	どちらかといえばそう思う	39	20.2	21.1
3	どちらともいえない	5	2.6	2.7
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0

	無回答	8	4.1	
	回答者数(%ベース)	193	100.0	185

《問5》g 医療器械や医療設備は十分だった (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	109	56.5	60.9
2	どちらかといえばそう思う	50	25.9	27.9
3	どちらともいえない	20	10.4	11.2
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	14	7.3	
	回答者数(%ベース)	193	100.0	179

《問5》h 診察、会計、薬などの待ち時間はがまんできるものだった (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	102	52.8	56.7
2	どちらかといえばそう思う	58	30.1	32.2
3	どちらともいえない	17	8.8	9.4
4	どちらかといえばそう思わない	2	1.0	1.1
5	そう思わない	1	0.5	0.6
	無回答	13	6.7	
	回答者数(%ベース)	193	100.0	180

《問5》i 支払った金額の内訳はわかりやすかった (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	128	66.3	71.5
2	どちらかといえばそう思う	44	22.8	24.6
3	どちらともいえない	7	3.6	3.9
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	14	7.3	
	回答者数(%ベース)	193	100.0	179

《問5》j 患者のプライバシーは守られていた (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	123	63.7	67.6
2	どちらかといえばそう思う	54	28.0	29.7
3	どちらともいえない	5	2.6	2.7
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	11	5.7	
	回答者数(%ベース)	193	100.0	182

《問5》k 全体として利用しやすかった (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	143	74.1	78.1
2	どちらかといえばそう思う	36	18.7	19.7
3	どちらともいえない	3	1.6	1.6
4	どちらかといえばそう思わない	1	0.5	0.5
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	10	5.2	
	回答者数(%ベース)	193	100.0	183

《問5》l この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	121	62.7	65.8
2	どちらかといえばそう思う	47	24.4	25.5
3	どちらともいえない	16	8.3	8.7
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	9	4.7	
	回答者数(%ベース)	193	100.0	184

# 「2019年度 医療評価調査」評価一覧（訪問診療患者）

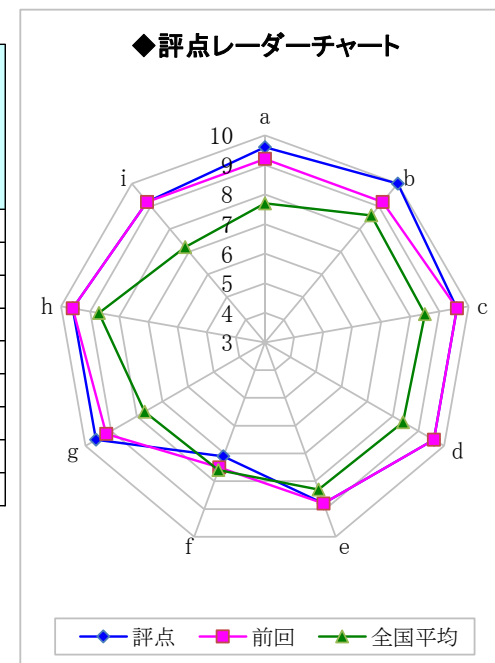
## ◆評価

（無回答を除く）

（単位：%）

	合計 (件数)	そう思う	どちらか といえば そう思う	どちらと もいえな い	どちらか といえば そう思わ ない	そう思わ ない	評点	前回	全国平 均	前回との 差	全国平 均との差
		10	5	0	△ 5	△ 10					
a 職員が訪問する時間は、守られている	12	91.7	8.3	0.0	0.0	0.0	9.6	9.2	7.7	0.4	1.9
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	12	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	9.2	8.6	0.8	1.4
c 医師の診療や診断には納得できる	12	91.7	8.3	0.0	0.0	0.0	9.6	9.6	8.5	0.0	1.1
d 医師の説明で、病気・検査・薬のことは理解できた	12	91.7	8.3	0.0	0.0	0.0	9.6	9.6	8.4	0.0	1.2
e 急変時に医師・看護師が対応している	12	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	8.8	8.8	8.3	0.0	0.5
f 急変時に入院できるように病院と連携がとれている	12	58.3	25.0	16.7	0.0	0.0	7.1	7.5	7.6	△ 0.4	△ 0.5
g 支払った金額の内訳はわかりやすかった	12	91.7	8.3	0.0	0.0	0.0	9.6	9.2	7.7	0.4	1.9
h 全体として利用しやすかった	12	91.7	8.3	0.0	0.0	0.0	9.6	9.6	8.7	0.0	0.9
i この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	12	91.7	0.0	8.3	0.0	0.0	9.2	9.2	7.2	0.0	2.0

## ◆評点レーダーチャート



## ◆基本構成（無回答を除きます）

### 性別

	件数	%
男	8	66.7
女	4	33.3
合計	12	100.0

### 年齢

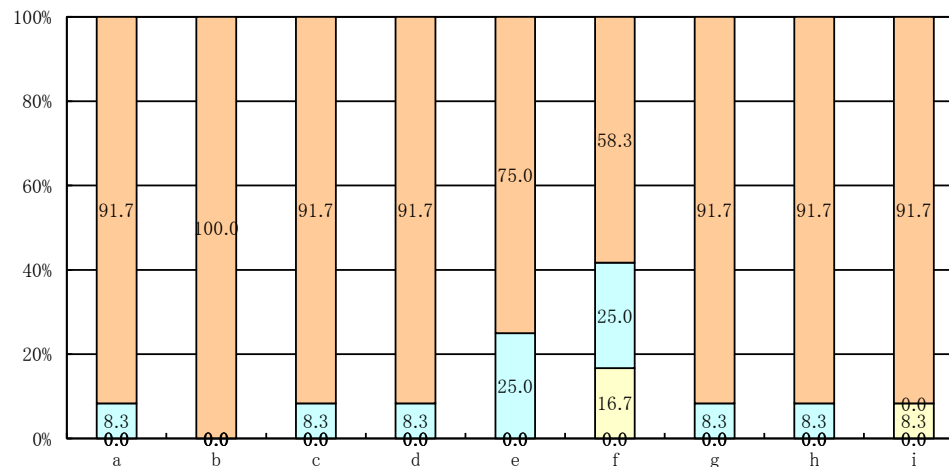
	件数	%
40歳未満	7	63.6
40～49歳	4	36.4
50～59歳	0	0.0
60～69歳	0	0.0
70～79歳	0	0.0
80歳以上	0	0.0
合計	11	100.0

### 医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	12	100.0
組合員ではない	0	0.0
わからない	0	0.0
合計	12	100.0

## ◆評価構成比グラフ

- そう思う
- どちらかといえばそう思う
- どちらともいえない
- どちらかといえばそう思わない
- そう思わない



※ 評価の算出方法 「そう思う：+10点」、「どちらかといえばそう思う：+5点」、「どちらともいえない：0点」、「どちらかといえばそう思わない：-5点」、「そう思わない：-10点」として、無回答を除いた回答者数を掛けて評点を算出しました。

## ③訪問診療患者用

あおぞら生協クリニック

2019年度

## 《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	0	0.0	0.0
2	家族	12	100.0	100.0
3	その他	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	12	100.0	12

## 《問2》患者さんの性別(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	8	66.7	66.7
2	女	4	33.3	33.3
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	12	100.0	12

## 《問2》患者さんの年齢(数量)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	40歳未満	7	58.3	63.6
2	40～49歳	4	33.3	36.4
3	50～59歳	0	0.0	0.0
4	60～69歳	0	0.0	0.0
5	70～79歳	0	0.0	0.0
6	80歳以上	0	0.0	0.0
	無回答	1	8.3	
	回答者数(%ベース)	12	100.0	11

## 《問3》利用期間(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1年未満	0	0.0	0.0
2	1～2年	0	0.0	0.0
3	3～4年	3	25.0	25.0
4	5年以上	9	75.0	75.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	12	100.0	12

## 《問4》生協加入状況(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	12	100.0	100.0
2	いいえ	0	0.0	0.0
3	わからない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	12	100.0	12

《問5》 a 職員が訪問する時間は、守られている (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	11	91.7	91.7
2	どちらかといえばそう思う	1	8.3	8.3
3	どちらともいえない	0	0.0	0.0
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	12	100.0	12

《問5》 b 医師には、わからないことを聞きやすかった (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	12	100.0	100.0
2	どちらかといえばそう思う	0	0.0	0.0
3	どちらともいえない	0	0.0	0.0
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	12	100.0	12

《問5》 c 医師の診療や診断には納得できる (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	11	91.7	91.7
2	どちらかといえばそう思う	1	8.3	8.3
3	どちらともいえない	0	0.0	0.0
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	12	100.0	12

《問5》 d 医師の説明で、病気・検査・薬のことは理解できた (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	11	91.7	91.7
2	どちらかといえばそう思う	1	8.3	8.3
3	どちらともいえない	0	0.0	0.0
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	12	100.0	12

《問5》 e 急変時に医師・看護師が対応している (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	9	75.0	75.0
2	どちらかといえばそう思う	3	25.0	25.0
3	どちらともいえない	0	0.0	0.0
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	12	100.0	12



《問5》f 急変時に入院できるように病院と連携がとれている (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	7	58.3	58.3
2	どちらかといえばそう思う	3	25.0	25.0
3	どちらともいえない	2	16.7	16.7
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	12	100.0	12

《問5》g 支払った金額の内訳はわかりやすかった (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	11	91.7	91.7
2	どちらかといえばそう思う	1	8.3	8.3
3	どちらともいえない	0	0.0	0.0
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	12	100.0	12

《問5》h 全体として利用しやすかった (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	11	91.7	91.7
2	どちらかといえばそう思う	1	8.3	8.3
3	どちらともいえない	0	0.0	0.0
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	12	100.0	12

《問5》i この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	11	91.7	91.7
2	どちらかといえばそう思う	0	0.0	0.0
3	どちらともいえない	1	8.3	8.3
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	12	100.0	12

【2019】年度 <医療・介護評価>アンケートまとめ

2019年度 あおぞら生協クリニックのまとめ

【回収率について】

外来では昨年より多い192枚のアンケートの記入にご協力を頂き、回収率は96%で満足できる結果となりました。  
訪問診療では往診時にアンケートをお渡しし、記入後にポストに投函して頂いてもよい旨を説明して行いました。  
その為、直接の回収は無く郵送で12枚、60%の回収率となりました。

【結果の特徴と評価について】・・・回収率を考えるとかなり信用できる数字になったと思います。

外来：●受付や会計係には声をかけやすく、聞きやすかったの項目では、前回と全国平均を下回る結果となりました。電話対応等で受付と会計がSTOPする事があり、対応をお待ち頂く場面が多々あった為と思われます。

⇒受付や会計混雑時には、もう1人がすぐヘルプにはいれているように事務の連絡を密にしたいと考えています。

●診察、会計などの待ち時間はがまんできるものだったの項目では、前回より少し下回る結果となりました。

診察順番予約システムを利用される方が増えてきた反面、順番までに来院されない方も増えており、結果待ち時間が発生していると思われます。⇒曜日により混雑の波がありますが、混雑時には小児科の病棟拘束医にヘルプで外来に入ってもらおうよう対策をしておりますのでご了承ください。

○職員の言葉使いやサービス態度は良かったの項目は、唯一9点台を高評価を頂きました。⇒毎朝朝礼で接遇チェックを行っている効果が出ていると思われます。今後もこの接遇水準を維持するために接遇トレーニングを継続して行ってまいります。

訪問診療：○医師にはわからないことを聞きやすかったの項目では、評価10点満点を頂きました。⇒訪問診療は藤岡医師が担当しており、気軽に話をききやすい事が評価されたのだと考えます。

一方●急変時に入院できるように病院との連携がとれているの項目は、前回と全国平均より下回る結果となりました。⇒前回と同様に休祭日の急変時に生協病院へ入院できないケースがあるのが影響しているものと思われます。引き続き、急変時の対応や病院への連携強化をはかっていきたいと思いをします。

【まとめ】

“かかりやすい”クリニックを目指すために、診療体制の大幅な見直しや専門外来の充実をめざします。またSNS等使用して当クリニック情報を配信して患者様の満足度をあげていきたいと考えます。今後とも地域になくてはならない小児科になれるようスタッフ一同精進してまいります。