

「2016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
東尼崎診療所

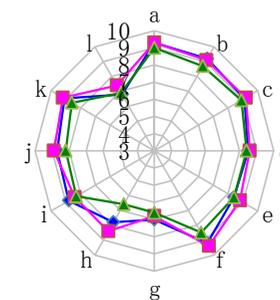
◆評価

（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	81	88.9	8.6	2.5	0.0	0.0	9.3	9.3	9.0	0.0	0.3
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	81	90.1	6.2	2.5	0.0	1.2	9.2	9.1	8.7	0.1	0.5
c 職員の言葉遣いや服務態度はよかった	82	89.0	6.1	3.7	0.0	1.2	9.1	9.2	8.9	△ 0.1	0.2
d 職員の説明で、病気、検査、薬のことは十分理解できた	81	79.0	17.3	1.2	0.0	2.5	8.5	8.6	8.4	△ 0.1	0.1
e 医師の診断や治療は納得できるものだった	80	76.3	20.0	1.3	0.0	2.5	8.4	8.8	8.4	△ 0.4	0.0
f 玄関、待合室、トイレは清潔で快適だった	80	90.0	6.3	2.5	0.0	1.3	9.2	9.4	8.5	△ 0.2	0.7
g 医療器械や医療設備は十分だった	74	59.5	28.4	8.1	1.4	2.7	7.0	6.8	6.6	0.2	0.4
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	81	71.6	19.8	4.9	1.2	2.5	7.8	8.4	6.6	△ 0.6	1.2
i 支払った金額の内訳はわかりやすかった	81	85.2	9.9	2.5	1.2	1.2	8.8	8.4	8.3	0.4	0.5
j 患者のプライバシーは守られていた	80	82.5	11.3	5.0	0.0	1.3	8.7	8.9	8.2	△ 0.2	0.5
k 全体として利用しやすかった	78	87.2	10.3	1.3	0.0	1.3	9.1	9.2	8.6	△ 0.1	0.5
l この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	78	64.1	16.7	14.1	1.3	3.8	6.8	7.4	6.9	△ 0.6	△ 0.1

◆評点レーダーチャート



◆ 評点 ◆ 前回 ◆ 全国平均...

「2016年度 医療評価調査」評価一覧（訪問診療患者）

尼崎医療生活協同組合
東尼崎診療所

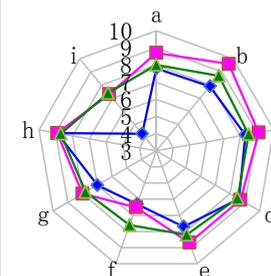
◆評価

（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	36	63.9	33.3	0.0	0.0	2.8	7.8	8.7	8.0	△ 0.9	△ 0.2
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	36	72.2	16.7	8.3	2.8	0.0	7.9	9.6	8.7	△ 1.7	△ 0.8
c 医師の診療や診断には納得できる	36	77.8	16.7	2.8	0.0	2.8	8.3	9.1	8.5	△ 0.8	△ 0.2
d 医師の説明で、病気・検査・薬のことは理解できた	36	83.3	11.1	2.8	0.0	2.8	8.6	8.7	8.5	△ 0.1	△ 0.1
e 急変時に医師・看護師が対応している	35	77.1	8.6	8.6	2.9	2.9	7.7	8.7	8.2	△ 1.0	△ 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	34	61.8	14.7	14.7	5.9	2.9	6.3	6.5	7.6	△ 0.2	△ 1.3
g 支払った金額の内訳はわかりやすかった	35	68.6	11.4	14.3	2.9	2.9	7.0	8.0	7.8	△ 1.0	△ 0.8
h 全体として利用しやすかった	35	80.0	17.1	2.9	0.0	0.0	8.9	8.9	8.7	0.0	0.2
i この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	35	42.9	25.7	17.1	2.9	11.4	4.3	7.3	7.4	△ 3.0	△ 3.1

◆評点レーダーチャート



◆ 評点 ◆ 前回 ◆ 全国平均

「2016年度 医療評価調査」評価一覧（通所リハビリ・介護利用者）

尼崎医療生活協同組合
東尼崎診療所

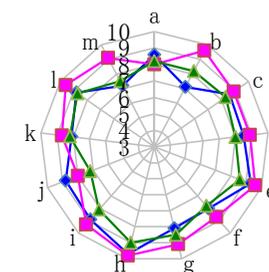
◆評価

（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 サービス提供内容を十分に説明された	28	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	8.6	8.0	8.2	0.6	0.4
b 個人ごとの計画に沿って、サービスが提供された	28	60.7	32.1	0.0	3.6	3.6	7.1	9.6	8.2	△ 2.5	△ 1.1
c 施設は清潔で快適だった	29	72.4	27.6	0.0	0.0	0.0	8.6	8.9	8.3	△ 0.3	0.3
d 職員同士で連絡や引き継ぎができています	26	69.2	30.8	0.0	0.0	0.0	8.5	8.9	8.0	△ 0.4	0.5
e 職員の言葉遣いや態度には心配りが感じられた	29	86.2	13.8	0.0	0.0	0.0	9.3	9.6	8.6	△ 0.3	0.7
f 提供されたメニューやプログラムは、満足できるものだった	27	59.3	40.7	0.0	0.0	0.0	8.0	8.7	7.8	△ 0.7	0.2
g 職員には、わからないことを聞きやすかった	29	69.0	24.1	6.9	0.0	0.0	8.1	9.1	8.5	△ 1.0	△ 0.4
h 送迎サービスは、安心して利用できた	29	93.1	6.9	0.0	0.0	0.0	9.7	9.8	9.0	△ 0.1	0.7
i 入浴サービスは、満足できるものだった	28	78.6	21.4	0.0	0.0	0.0	8.9	9.3	8.1	△ 0.4	0.8
j 食事は満足できるものだった	28	78.6	17.9	3.6	0.0	0.0	8.8	8.0	7.2	0.8	1.6
k 苦情や相談について、すみやかに対応できている	27	66.7	29.6	3.7	0.0	0.0	8.1	8.7	8.2	△ 0.6	△ 0.1
l 全体として利用しやすかった	28	78.6	17.9	3.6	0.0	0.0	8.8	9.6	8.7	△ 0.8	0.1
m この事業所を知合いに紹介したいと思う	25	60.0	32.0	4.0	0.0	4.0	7.2	9.1	7.5	△ 1.9	△ 0.3

◆評点レーダーチャート



● 評点 ■ 前回 ▲ 全国平均

「2016年度 医療評価調査」評価一覧（通所介護利用者）

尼崎医療生活協同組合
東尼崎診療所

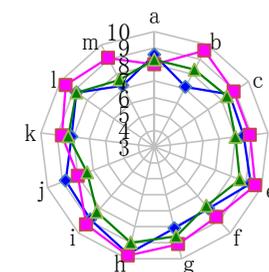
◆評価

（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 サービス提供内容を十分に説明された	28	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	8.6	8.0	8.3	0.6	0.3
b 個人ごとの計画に沿って、サービスが提供された	28	60.7	32.1	0.0	3.6	3.6	7.1	9.6	8.3	△ 2.5	△ 1.2
c 施設は清潔で快適だった	29	72.4	27.6	0.0	0.0	0.0	8.6	8.9	8.4	△ 0.3	0.2
d 職員同士で連絡や引き継ぎができています	26	69.2	30.8	0.0	0.0	0.0	8.5	8.9	8.0	△ 0.4	0.5
e 職員の言葉遣いや態度には心配りが感じられた	29	86.2	13.8	0.0	0.0	0.0	9.3	9.6	8.6	△ 0.3	0.7
f 提供されたメニューやプログラムは、満足できるものだった	27	59.3	40.7	0.0	0.0	0.0	8.0	8.7	7.8	△ 0.7	0.2
g 職員には、わからないことを聞きやすかった	29	69.0	24.1	6.9	0.0	0.0	8.1	9.1	8.6	△ 1.0	△ 0.5
h 送迎サービスは、安心して利用できた	29	93.1	6.9	0.0	0.0	0.0	9.7	9.8	9.0	△ 0.1	0.7
i 入浴サービスは、満足できるものだった	28	78.6	21.4	0.0	0.0	0.0	8.9	9.3	8.3	△ 0.4	0.6
j 食事は満足できるものだった	28	78.6	17.9	3.6	0.0	0.0	8.8	8.0	7.4	0.8	1.4
k 苦情や相談について、すみやかに対応できている	27	66.7	29.6	3.7	0.0	0.0	8.1	8.7	8.3	△ 0.6	△ 0.2
l 全体として利用しやすかった	28	78.6	17.9	3.6	0.0	0.0	8.8	9.6	8.8	△ 0.8	0.0
m この事業所を知り合いに紹介したいと思う	25	60.0	32.0	4.0	0.0	4.0	7.2	9.1	7.6	△ 1.9	△ 0.4

◆評点レーダーチャート



● 評点 ■ 前回 ▲ 全国平均

「2016年度 医療評価調査」評価一覧（居宅介護利用者）

尼崎医療生活協同組合
東尼崎診療所

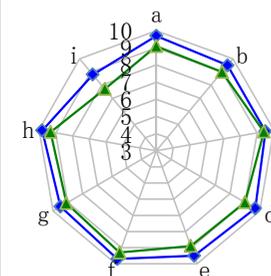
◆評価

（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 サービス提供内容を十分に説明された	55	94.5	5.5	0.0	0.0	0.0	9.7		9.1	-	0.6
b 居宅サービス計画に利用者や家族の希望が反映されている	55	90.9	7.3	1.8	0.0	0.0	9.5		9.0	-	0.5
c ケアマネージャーの言葉遣いや態度には気配りが感じられる	55	94.5	1.8	3.6	0.0	0.0	9.5		9.4	-	0.1
d ケアマネージャーから十分な情報が提供された	55	94.5	5.5	0.0	0.0	0.0	9.7		9.0	-	0.7
e 他の事業所（ヘルパーやデイなど）への連絡もれがない	55	90.9	9.1	0.0	0.0	0.0	9.5		8.9	-	0.6
f 利用者のプライバシーは守られていた	55	94.5	5.5	0.0	0.0	0.0	9.7		9.3	-	0.4
g 苦情や相談について、すみやかに対応できている	55	90.9	9.1	0.0	0.0	0.0	9.5		9.1	-	0.4
h 現在のケアマネージャーに満足している	55	96.4	3.6	0.0	0.0	0.0	9.8		9.3	-	0.5
i ケアマネージャーが所属する事業所を知りたいに紹介したい	55	83.6	9.1	7.3	0.0	0.0	8.8		7.7	-	1.1

◆評点レーダーチャート



◆ 評点 ◆ 前回 ◆ 全国平均

【2016】年度 <医療・介護評価>アンケートまとめ

回収率は外来を除くと前回は上回りました。居宅については移転後初年度であったため、初めての調査となりました。
前回の2015年度の調査結果と比較すると、外来患者、訪問診療患者、通所介護利用者の全てにおいて前回結果の評価を下回りました。外来患者に関しては前回との比較の上でほとんど差はありませんでしたが、訪問診療患者、通所介護利用者に関しては若干評価を落とす形となりました。通所介護利用者のアンケート方法について、これまでは利用者本人に回答していただいていたのですが、今回は利用者家族に回答してもらう形にしたため若干評価が厳しくなったと思われます。
全体的な共通点として、考課項目の「この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う」の項目が評価を下げ、前回差で0.6～3.0ポイント、全国平均でも0.1～3.1ポイント下回りました。特に訪問診療患者で前回差3.0ポイント、全国平均で3.1ポイントの差がありました。医師の交代があったことが要因の一つであったと思われますが、患者や家族の皆様に対する説明と同意が不十分であったことが考察されますので改善点としたいです。
.....