

「2017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

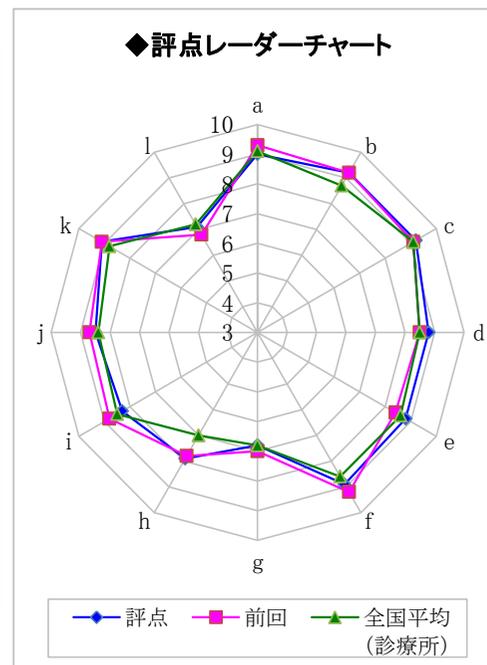
◆評価

（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	130	84.6	10.8	4.6	0.0	0.0	9.0	9.3	9.1	△ 0.3	△ 0.1
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	130	86.9	11.5	0.8	0.0	0.8	9.2	9.2	8.7	0.0	0.5
c 職員の言葉遣いやサービス態度はよかった	131	87.8	9.9	1.5	0.8	0.0	9.2	9.1	9.1	0.1	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	126	77.8	19.8	2.4	0.0	0.0	8.8	8.5	8.5	0.3	0.3
e 医師の診断や治療は納得できるものだった	127	78.0	21.3	0.0	0.8	0.0	8.8	8.4	8.6	0.4	0.2
f 玄関、待合室、トイレは清潔で快適だった	129	81.4	15.5	3.1	0.0	0.0	8.9	9.2	8.6	△ 0.3	0.3
g 医療器械や医療設備は十分だった	126	52.4	33.3	13.5	0.0	0.8	6.8	7.0	6.8	△ 0.2	0.0
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	129	73.6	14.7	9.3	1.6	0.8	7.9	7.8	7.0	0.1	0.9
i 支払った金額の内訳はわかりやすかった	126	76.2	15.9	7.1	0.0	0.8	8.3	8.8	8.5	△ 0.5	△ 0.2
j 患者のプライバシーは守られていた	129	79.1	15.5	3.9	0.0	1.6	8.5	8.7	8.4	△ 0.2	0.1
k 全体として利用しやすかった	127	84.3	12.6	3.1	0.0	0.0	9.1	9.1	8.8	0.0	0.3
l この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	128	60.9	23.4	13.3	1.6	0.8	7.1	6.8	7.2	0.3	△ 0.1

◆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	45	36.0
女	80	64.0
合計	125	100.0

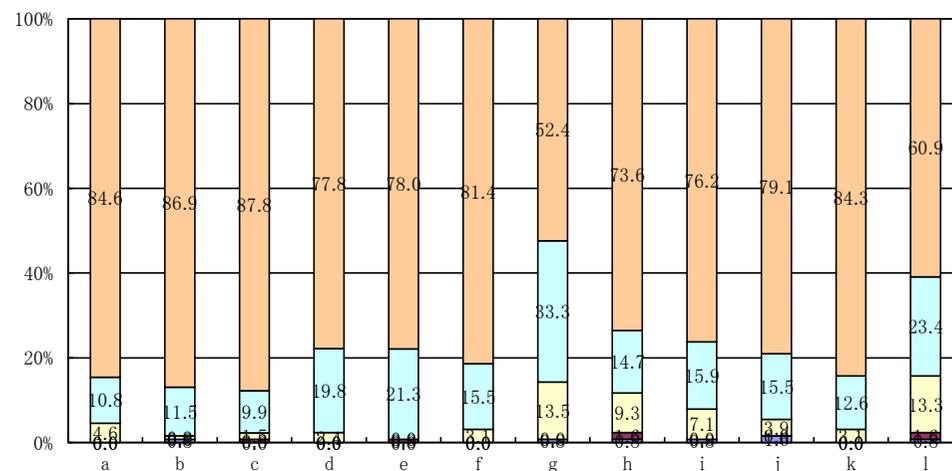
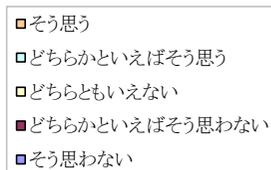
年齢

	件数	%
40歳未満	1	0.8
40～49歳	5	4.2
50～59歳	4	3.3
60～69歳	21	17.5
70～79歳	60	50.0
80歳以上	29	24.2
合計	120	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	101	93.5
組合員ではない	5	4.6
わからない	2	1.9
合計	108	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。

「2017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

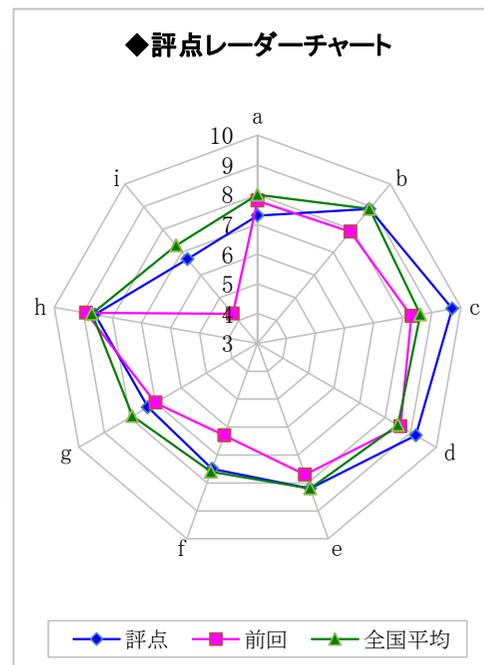
◆評価

（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	32	62.5	28.1	6.3	0.0	3.1	7.3	7.8	8.0	△ 0.5	△ 0.7
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	31	77.4	22.6	0.0	0.0	0.0	8.9	7.9	8.9	1.0	0.0
c 医師の診療や診断には納得できる	31	93.5	6.5	0.0	0.0	0.0	9.7	8.3	8.6	1.4	1.1
d 医師の説明で、病気・検査・薬のことは理解できた	31	83.9	16.1	0.0	0.0	0.0	9.2	8.6	8.5	0.6	0.7
e 急変時に医師・看護師が対応している	31	80.6	9.7	6.5	0.0	3.2	8.2	7.7	8.2	0.5	0.0
f 急変時に入院できるように病院と連携がとれている	30	70.0	10.0	20.0	0.0	0.0	7.5	6.3	7.6	1.2	△ 0.1
g 支払った金額の内訳はわかりやすかった	31	61.3	22.6	16.1	0.0	0.0	7.3	7.0	7.9	0.3	△ 0.6
h 全体として利用しやすかった	32	71.9	28.1	0.0	0.0	0.0	8.6	8.9	8.7	△ 0.3	△ 0.1
i この病院・診療所を知りたいに紹介したいと思う	30	56.7	20.0	23.3	0.0	0.0	6.7	4.3	7.3	2.4	△ 0.6

◆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	13	40.6
女	19	59.4
合計	32	100.0

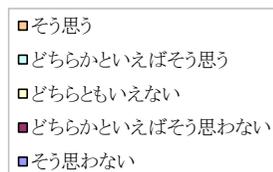
年齢

	件数	%
40歳未満	0	0.0
40～49歳	0	0.0
50～59歳	1	3.2
60～69歳	1	3.2
70～79歳	3	9.7
80歳以上	26	83.9
合計	31	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	24	80.0
組合員ではない	0	0.0
わからない	6	20.0
合計	30	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。

「2017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

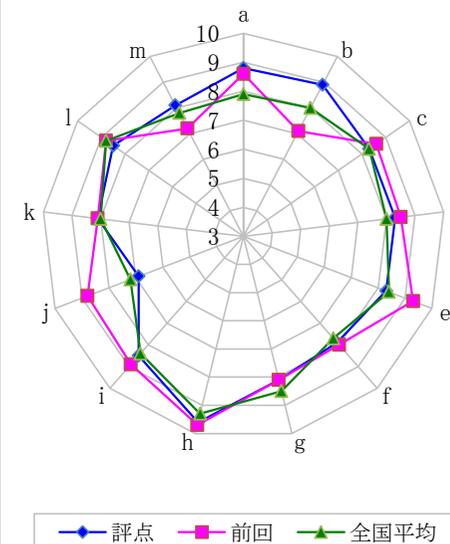
◆評価

（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	24	79.2	16.7	4.2	0.0	0.0	8.8	8.6	7.9	0.2	0.9
b 個人ごとの計画に沿って、サービスが提供された	23	78.3	21.7	0.0	0.0	0.0	8.9	7.1	8.0	1.8	0.9
c 施設は清潔で快適だった	24	75.0	16.7	8.3	0.0	0.0	8.3	8.6	8.3	△ 0.3	0.0
d 職員同士で連絡や引き継ぎができています	24	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	8.3	8.5	8.0	△ 0.2	0.3
e 職員の言葉遣いや態度には気配りが感じられた	24	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	8.3	9.3	8.4	△ 1.0	△ 0.1
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	24	62.5	33.3	4.2	0.0	0.0	7.9	8.0	7.7	△ 0.1	0.2
g 職員には、わからないことを聞きやすかった	24	70.8	20.8	8.3	0.0	0.0	8.1	8.1	8.5	0.0	△ 0.4
h 送迎サービスは、安心して利用できた	23	91.3	8.7	0.0	0.0	0.0	9.6	9.7	9.3	△ 0.1	0.3
i 入浴サービスは、満足できるものだった	24	75.0	20.8	4.2	0.0	0.0	8.5	8.9	8.4	△ 0.4	0.1
j 食事は満足できるものだった	24	66.7	8.3	20.8	4.2	0.0	6.9	8.8	7.2	△ 1.9	△ 0.3
k 苦情や相談について、すみやかに対応できている	24	66.7	29.2	4.2	0.0	0.0	8.1	8.1	8.0	0.0	0.1
l 全体として利用しやすかった	24	79.2	12.5	8.3	0.0	0.0	8.5	8.8	8.8	△ 0.3	△ 0.3
m この事業所を知り合いに紹介したいと思う	24	75.0	16.7	4.2	4.2	0.0	8.1	7.2	7.8	0.9	0.3

◆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	9	37.5
女	15	62.5
合計	24	100.0

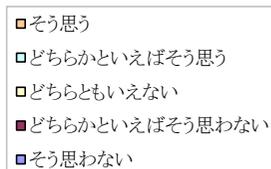
年齢

	件数	%
70歳未満	2	8.7
70～79歳	3	13.0
80～89歳	15	65.2
90歳以上	3	13.0
合計	23	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	23	95.8
組合員ではない	0	0.0
わからない	1	4.2
合計	24	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。

「2017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

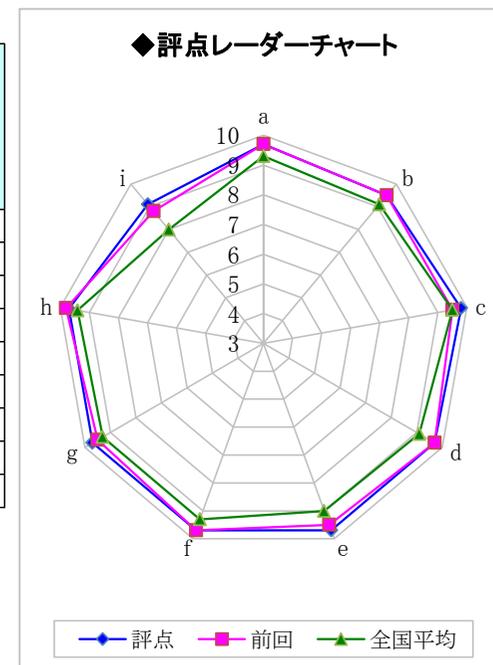
◆評価

（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	59	94.9	3.4	1.7	0.0	0.0	9.7	9.7	9.3	0.0	0.4
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	59	89.8	10.2	0.0	0.0	0.0	9.5	9.5	9.1	0.0	0.4
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	59	96.6	3.4	0.0	0.0	0.0	9.8	9.5	9.5	0.3	0.3
d ケアマネージャーから十分な情報が提供された	59	94.9	5.1	0.0	0.0	0.0	9.7	9.7	9.1	0.0	0.6
e 他の事業所（ヘルパーやデイなど）への連絡もれがない	58	94.8	5.2	0.0	0.0	0.0	9.7	9.5	9.0	0.2	0.7
f 利用者のプライバシーは守られていた	59	94.9	3.4	1.7	0.0	0.0	9.7	9.7	9.3	0.0	0.4
g 苦情や相談について、すみやかに対応できている	59	94.9	5.1	0.0	0.0	0.0	9.7	9.5	9.3	0.2	0.4
h 現在のケアマネージャーに満足している	59	94.9	5.1	0.0	0.0	0.0	9.7	9.8	9.4	△ 0.1	0.3
i ケアマネージャーが所属する事業所を知りたいを紹介したい	58	87.9	6.9	5.2	0.0	0.0	9.1	8.8	8.0	0.3	1.1

◆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	19	32.8
女	39	67.2
合計	58	100.0

年齢

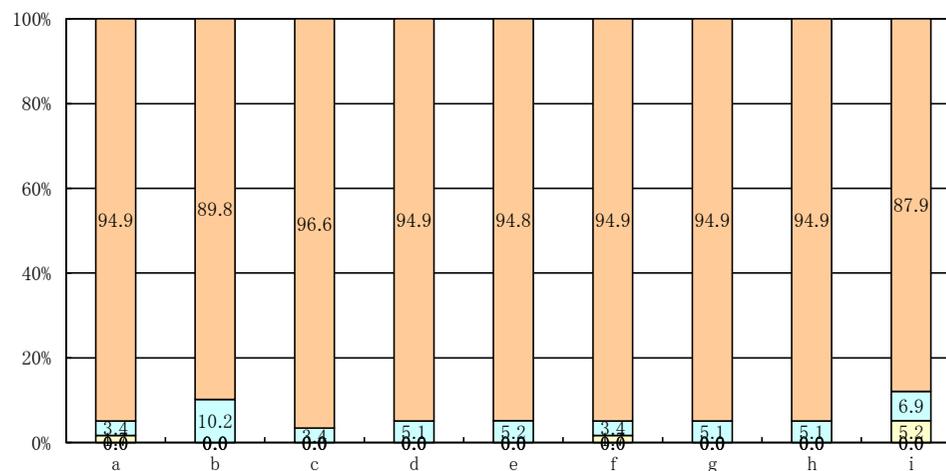
	件数	％
70歳未満	4	6.8
70～79歳	18	30.5
80～89歳	23	39.0
90歳以上	14	23.7
合計	59	100.0

医療生協の組合員か

	件数	％
組合員である	48	85.7
組合員ではない	7	12.5
わからない	1	1.8
合計	56	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。

【2017】年度 <医療・介護評価>アンケートまとめ

外来患者部門におけるアンケートの回収枚数は前年度を上回り、回収率で80%を超過しました。事前準備を意
アンケートの回収時に地域組合員の方々の協力を得ることができ、実施時期についても前々回が遅れたこともあ
10月初旬に取り組んだ影響が大きかったと思われます。「居宅介護」部門においては今回で2回目の調査となり前
ができるようになりました。

アンケート結果の特徴としては、「通所介護」において前回の評価を下回った項目が多かった結果となりました。
で特に評価が低下した「この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う」の項目がその反動のためかすべての評
上昇する結果になりました。今回の調査で2回目となった「居宅介護」のアンケート結果ではいずれの項目におい
調査結果を上回りました。居宅事業が一定認知されるようになった効果によるものと思われます。

一昨年の調査結果を受けて昨年度にアンケート後の取り組みとして新たに遭遇委員を立ち上げました。遭遇の
として立ち上げた結果一定の効果が出たように思われますが、取り組みとしてはまだ不十分であると思われるた
評価を押し上げるに至りませんでした。今年度も引き続き評価を上げるためさらに取り組みを強化していきたいで