

「2023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
本田診療所

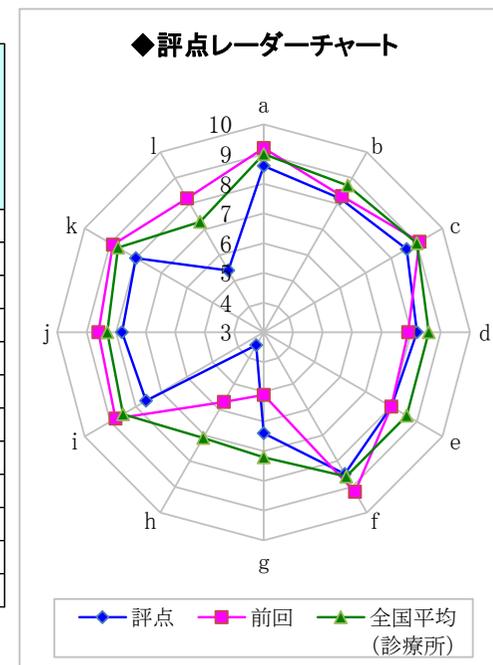
◆評価

（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	147	75.5	21.1	2.7	0.7	0.0	8.6	9.2	9.0	△ 0.6	△ 0.4
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	146	74.0	19.9	2.7	2.1	1.4	8.2	8.3	8.7	△ 0.1	△ 0.5
c 職員の言葉遣いやサービス態度はよかった	147	76.9	19.0	2.7	1.4	0.0	8.6	9.1	9.0	△ 0.5	△ 0.4
d 職員の説明で、病気、検査、薬のことは十分理解できた	147	72.1	20.4	6.8	0.7	0.0	8.2	7.9	8.6	0.3	△ 0.4
e 医師の診断や治療は納得できるものだった	147	70.1	21.8	7.5	0.0	0.7	8.0	8.0	8.6	0.0	△ 0.6
f 玄関、待合室、トイレは清潔で快適だった	146	76.0	18.5	4.8	0.7	0.0	8.5	9.2	8.6	△ 0.7	△ 0.1
g 医療設備は十分だった	146	61.6	17.8	9.6	8.2	2.7	6.4	5.1	7.2	1.3	△ 0.8
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	146	47.9	15.8	11.0	9.6	15.8	3.5	5.7	7.1	△ 2.2	△ 3.6
i 支払った金額の内訳はわかりやすかった	146	68.5	20.5	7.5	2.1	1.4	7.6	8.8	8.5	△ 1.2	△ 0.9
j 患者のプライバシーは守られていた	146	65.8	26.0	6.8	0.7	0.7	7.8	8.6	8.3	△ 0.8	△ 0.5
k 全体として利用しやすかった	146	71.2	21.2	5.5	1.4	0.7	8.0	8.9	8.7	△ 0.9	△ 0.7
l この病院・診療所を知りたいと思う	142	48.6	21.1	22.5	4.9	2.8	5.4	8.2	7.3	△ 2.8	△ 1.9

◆評点レーダーチャート



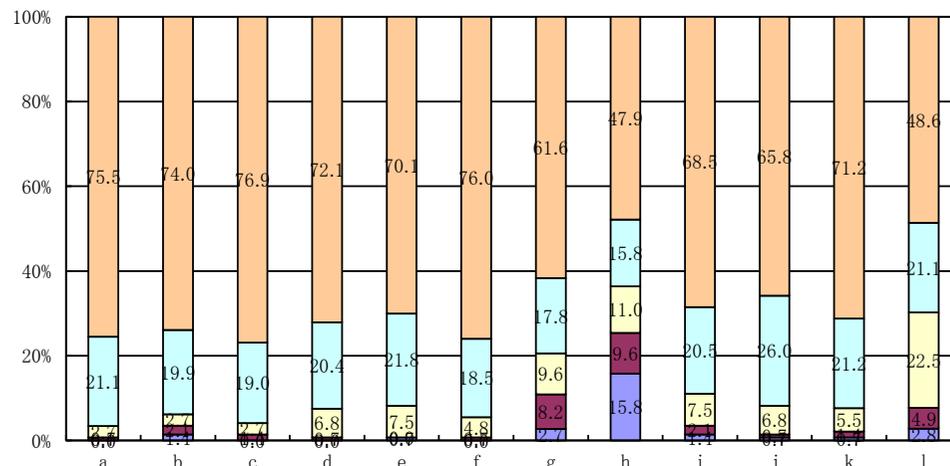
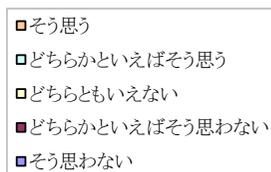
◆基本構成（無回答を除きます）

	件数	%
男	60	42.3
女	79	55.6
未回答	3	2.1
合計	142	100.0

	件数	%
40歳未満	9	8.0
40～49歳	3	2.7
50～59歳	13	11.5
60～69歳	17	15.0
70～79歳	35	31.0
80歳以上	36	31.9
合計	113	100.0

	件数	%
組合員である	90	87.4
組合員ではない	6	5.8
わからない	7	6.8
合計	103	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

本田診療所

2023年度

《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	117	79.1	83.6
2	家族	21	14.2	15.0
3	その他	2	1.4	1.4
	無回答	8	5.4	
	回答者数(%ベース)	148	100.0	140

《問2》患者さんの性別(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	60	40.5	42.3
2	女	79	53.4	55.6
3	未回答	3	2.0	2.1
	無回答	6	4.1	
	回答者数(%ベース)	148	100.0	142

《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	9	6.1	8.0
2	40～49歳	3	2.0	2.7
3	50～59歳	13	8.8	11.5
4	60～69歳	17	11.5	15.0
5	70～79歳	35	23.6	31.0
6	80歳以上	36	24.3	31.9
	無回答	35	23.6	
	回答者数(%ベース)	148	100.0	113

《問3》診療科(MA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	内科	135	91.2	95.7
2	外科	1	0.7	0.7
3	整形外科	2	1.4	1.4
4	小児科	1	0.7	0.7
5	産科・婦人科	0	0.0	0.0
6	眼科	0	0.0	0.0
7	健診	1	0.7	0.7
8	その他	5	3.4	3.5
	無回答	7	4.7	
	回答者数(%ベース)	148	100.0	141

《問4》生協加入状況 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	90	60.8	87.4
2	いいえ	6	4.1	5.8
3	わからない	7	4.7	6.8
	無回答	45	30.4	
	回答者数(%ベース)	148	100.0	103

《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	111	75.0	75.5
2	どちらかといえばそう思う	31	20.9	21.1
3	どちらともいえない	4	2.7	2.7
4	どちらかといえばそう思わない	1	0.7	0.7
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	1	0.7	
	回答者数(%ベース)	148	100.0	147

《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	108	73.0	74.0
2	どちらかといえばそう思う	29	19.6	19.9
3	どちらともいえない	4	2.7	2.7
4	どちらかといえばそう思わない	3	2.0	2.1
5	そう思わない	2	1.4	1.4
	無回答	2	1.4	
	回答者数(%ベース)	148	100.0	146

《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	113	76.4	76.9
2	どちらかといえばそう思う	28	18.9	19.0
3	どちらともいえない	4	2.7	2.7
4	どちらかといえばそう思わない	2	1.4	1.4
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	1	0.7	
	回答者数(%ベース)	148	100.0	147

《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	106	71.6	72.1
2	どちらかといえばそう思う	30	20.3	20.4
3	どちらともいえない	10	6.8	6.8
4	どちらかといえばそう思わない	1	0.7	0.7
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	1	0.7	
	回答者数(%ベース)	148	100.0	147

《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	103	69.6	70.1
2	どちらかといえばそう思う	32	21.6	21.8
3	どちらともいえない	11	7.4	7.5
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	0.7	0.7
	無回答	1	0.7	
	回答者数(%ベース)	148	100.0	147

《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	111	75.0	76.0
2	どちらかといえばそう思う	27	18.2	18.5
3	どちらともいえない	7	4.7	4.8
4	どちらかといえばそう思わない	1	0.7	0.7
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	2	1.4	
	回答者数(%ベース)	148	100.0	146

《問5》g 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	90	60.8	61.6
2	どちらかといえばそう思う	26	17.6	17.8
3	どちらともいえない	14	9.5	9.6
4	どちらかといえばそう思わない	12	8.1	8.2
5	そう思わない	4	2.7	2.7
	無回答	2	1.4	
	回答者数(%ベース)	148	100.0	146

《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	70	47.3	47.9
2	どちらかといえばそう思う	23	15.5	15.8
3	どちらともいえない	16	10.8	11.0
4	どちらかといえばそう思わない	14	9.5	9.6
5	そう思わない	23	15.5	15.8
	無回答	2	1.4	
	回答者数(%ベース)	148	100.0	146

《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	100	67.6	68.5
2	どちらかといえばそう思う	30	20.3	20.5
3	どちらともいえない	11	7.4	7.5
4	どちらかといえばそう思わない	3	2.0	2.1
5	そう思わない	2	1.4	1.4
	無回答	2	1.4	
	回答者数(%ベース)	148	100.0	146

《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	96	64.9	65.8
2	どちらかといえばそう思う	38	25.7	26.0
3	どちらともいえない	10	6.8	6.8
4	どちらかといえばそう思わない	1	0.7	0.7
5	そう思わない	1	0.7	0.7
	無回答	2	1.4	
	回答者数(%ベース)	148	100.0	146

《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	104	70.3	71.2
2	どちらかといえばそう思う	31	20.9	21.2
3	どちらともいえない	8	5.4	5.5
4	どちらかといえばそう思わない	2	1.4	1.4
5	そう思わない	1	0.7	0.7
	無回答	2	1.4	
	回答者数(%ベース)	148	100.0	146

《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	69	46.6	48.6
2	どちらかといえばそう思う	30	20.3	21.1
3	どちらともいえない	32	21.6	22.5
4	どちらかといえばそう思わない	7	4.7	4.9
5	そう思わない	4	2.7	2.8
	無回答	6	4.1	
	回答者数(%ベース)	148	100.0	142

「2023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
本田診療所

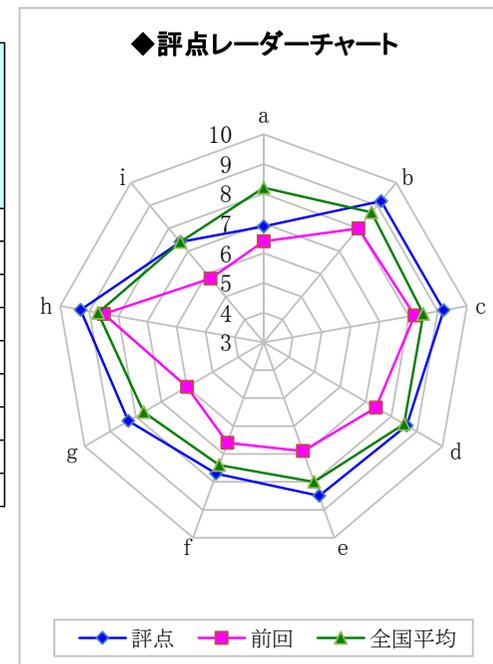
◆評価

（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	54	66.7	16.7	3.7	13.0	0.0	6.9	6.4	8.2	0.5	△ 1.3
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	54	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	9.2	8.0	8.7	1.2	0.5
c 医師の診療や診断には納得できる	54	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	9.2	8.2	8.5	1.0	0.7
d 医師の説明で、病気・検査・薬のことは理解できた	54	74.1	24.1	1.9	0.0	0.0	8.6	7.4	8.5	1.2	0.1
e 急変時に医師・看護師が対応している	51	76.5	17.6	5.9	0.0	0.0	8.5	6.9	8.0	1.6	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	50	64.0	26.0	10.0	0.0	0.0	7.7	6.6	7.4	1.1	0.3
g 支払った金額の内訳はわかりやすかった	50	72.0	22.0	6.0	0.0	0.0	8.3	6.0	7.7	2.3	0.6
h 全体として利用しやすかった	54	85.2	14.8	0.0	0.0	0.0	9.3	8.5	8.7	0.8	0.6
i この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	53	62.3	28.3	5.7	1.9	1.9	7.4	5.8	7.4	1.6	0.0

◆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	21	40.4
女	31	59.6
未回答	0	0.0
合計	52	100.0

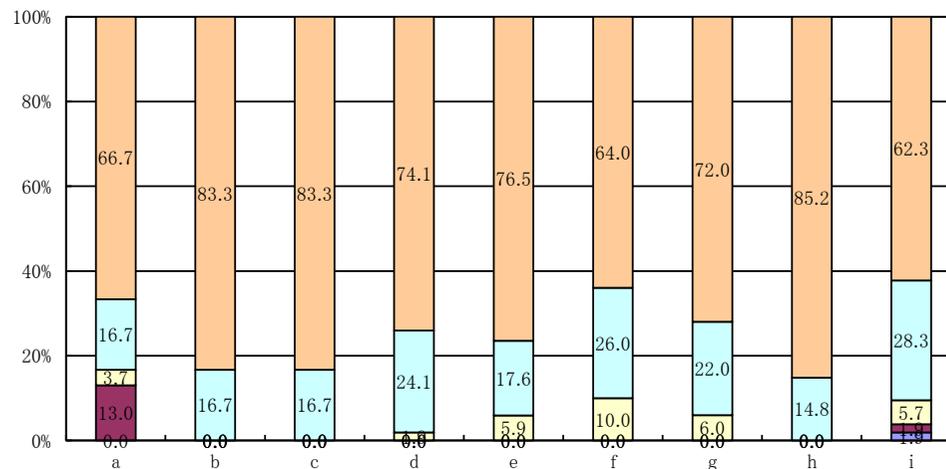
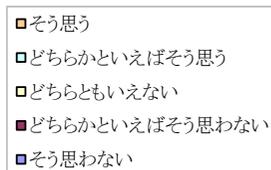
年齢

	件数	%
40歳未満	0	0.0
40～49歳	1	1.9
50～59歳	1	1.9
60～69歳	2	3.8
70～79歳	8	15.4
80歳以上	40	76.9
合計	52	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	44	86.3
組合員ではない	0	0.0
わからない	7	13.7
合計	51	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。

③訪問診療患者用

本田診療所

2023年度

《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	19	35.2	35.2
2	家族	23	42.6	42.6
3	その他	12	22.2	22.2
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	54	100.0	54

《問2》患者さんの性別(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	21	38.9	40.4
2	女	31	57.4	59.6
3	未回答	0	0.0	0.0
	無回答	2	3.7	
	回答者数(%ベース)	54	100.0	52

《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	0	0.0	0.0
2	40～49歳	1	1.9	1.9
3	50～59歳	1	1.9	1.9
4	60～69歳	2	3.7	3.8
5	70～79歳	8	14.8	15.4
6	80歳以上	40	74.1	76.9
	無回答	2	3.7	
	回答者数(%ベース)	54	100.0	52

《問3》利用期間(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1年未満	13	24.1	25.0
2	1～2年	11	20.4	21.2
3	3～4年	9	16.7	17.3
4	5年以上	19	35.2	36.5
	無回答	2	3.7	
	回答者数(%ベース)	54	100.0	52

《問4》生協加入状況 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	44	81.5	86.3
2	いいえ	0	0.0	0.0
3	わからない	7	13.0	13.7
	無回答	3	5.6	
	回答者数(%ベース)	54	100.0	51

《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	36	66.7	66.7
2	どちらかといえばそう思う	9	16.7	16.7
3	どちらともいえない	2	3.7	3.7
4	どちらかといえばそう思わない	7	13.0	13.0
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)	54	100.0	54

《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	45	83.3	83.3
2	どちらかといえばそう思う	9	16.7	16.7
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)	54	100.0	54

《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	45	83.3	83.3
2	どちらかといえばそう思う	9	16.7	16.7
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)	54	100.0	54

《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	40	74.1	74.1
2	どちらかといえばそう思う	13	24.1	24.1
3	どちらともいえない	1	1.9	1.9
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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	54	100.0	54

《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	39	72.2	76.5
2	どちらかといえばそう思う	9	16.7	17.6
3	どちらともいえない	3	5.6	5.9
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	3	5.6	
	回答者数(%ベース)	54	100.0	51

《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	32	59.3	64.0
2	どちらかといえばそう思う	13	24.1	26.0
3	どちらともいえない	5	9.3	10.0
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	4	7.4	
	回答者数(%ベース)	54	100.0	50

《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	36	66.7	72.0
2	どちらかといえばそう思う	11	20.4	22.0
3	どちらともいえない	3	5.6	6.0
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	4	7.4	
	回答者数(%ベース)	54	100.0	50

《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	46	85.2	85.2
2	どちらかといえばそう思う	8	14.8	14.8
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)	54	100.0	54

《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	33	61.1	62.3
2	どちらかといえばそう思う	15	27.8	28.3
3	どちらともいえない	3	5.6	5.7
4	どちらかといえばそう思わない	1	1.9	1.9
5	そう思わない	1	1.9	1.9
	無回答	1	1.9	
	回答者数(%ベース)	54	100.0	53

「2023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
本田診療所

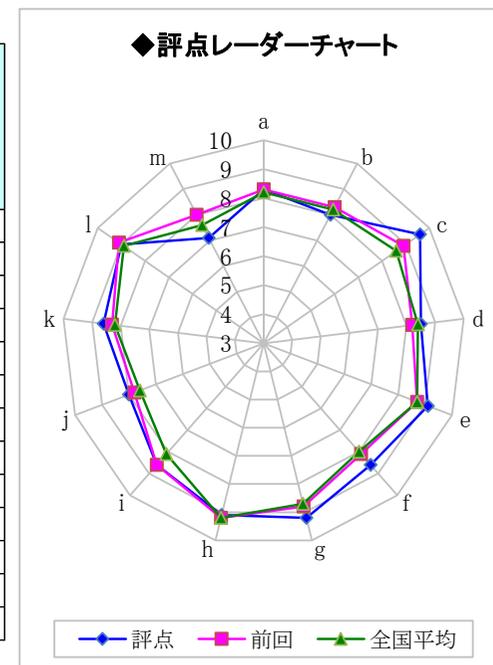
◆評価

（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	39	76.9	17.9	2.6	0.0	2.6	8.3	8.3	8.2	0.0	0.1
b 個人ごとの計画に沿って、サービスが提供された	40	72.5	20.0	5.0	0.0	2.5	8.0	8.3	8.2	△ 0.3	△ 0.2
c 施設は清潔で快適だった	40	92.5	7.5	0.0	0.0	0.0	9.6	8.9	8.6	0.7	1.0
d 職員同士で連絡や引継ぎができています	40	80.0	15.0	2.5	0.0	2.5	8.5	8.2	8.4	0.3	0.1
e 職員の言葉遣いや態度には気配りが感じられた	38	84.2	13.2	2.6	0.0	0.0	9.1	8.7	8.7	0.4	0.4
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	40	80.0	12.5	7.5	0.0	0.0	8.6	8.1	8.0	0.5	0.6
g 職員には、わからないことを聞きやすかった	39	84.6	15.4	0.0	0.0	0.0	9.2	8.8	8.7	0.4	0.5
h 送迎サービスは、安心して利用できた	40	82.5	17.5	0.0	0.0	0.0	9.1	9.2	9.2	△ 0.1	△ 0.1
i 入浴サービスは、満足できるものだった	33	78.8	15.2	6.1	0.0	0.0	8.6	8.6	8.1	0.0	0.5
j 食事は満足できるものだった	37	64.9	29.7	5.4	0.0	0.0	8.0	7.8	7.6	0.2	0.4
k 苦情や相談について、すみやかに対応できている	39	74.4	23.1	2.6	0.0	0.0	8.6	8.3	8.2	0.3	0.4
l 全体として利用しやすかった	40	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	9.0	9.1	8.9	△ 0.1	0.1
m この事業所を知り合いに紹介したいと思う	38	60.5	23.7	13.2	2.6	0.0	7.1	8.0	7.6	△ 0.9	△ 0.5

◆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	11	32.4
女	23	67.6
未回答	0	0.0
合計	34	100.0

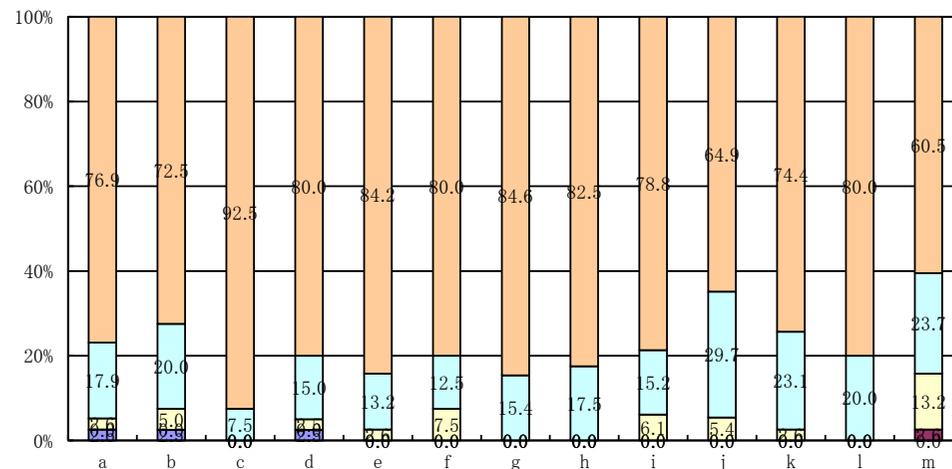
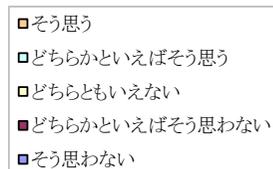
年齢

	件数	%
70歳未満	1	2.6
70～79歳	9	23.7
80～89歳	20	52.6
90歳以上	8	21.1
合計	38	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	34	89.5
組合員ではない	2	5.3
わからない	2	5.3
合計	38	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。

④通所リハビリ・通所介護利用者用

本田診療所

2023年度

《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	25	62.5	62.5
2	家族	15	37.5	37.5
3	その他	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	40	100.0	40

《問2》ご利用いただいている方の性別(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	11	27.5	32.4
2	女	23	57.5	67.6
3	未回答	0	0.0	0.0
	無回答	6	15.0	
	回答者数(%ベース)	40	100.0	34

《問2》ご利用いただいている方の年齢(数量)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	70歳未満	1	2.5	2.6
2	70～79歳	9	22.5	23.7
3	80～89歳	20	50.0	52.6
4	90歳以上	8	20.0	21.1
	無回答	2	5.0	
	回答者数(%ベース)	40	100.0	38

《問3》利用期間(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1年未満	10	25.0	26.3
2	1～2年	11	27.5	28.9
3	3～4年	9	22.5	23.7
4	5年以上	8	20.0	21.1
	無回答	2	5.0	
	回答者数(%ベース)	40	100.0	38

《問4》利用頻度(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1回未満	6	15.0	15.0
2	1回	11	27.5	27.5
3	2～3回	21	52.5	52.5
4	4回以上	2	5.0	5.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	40	100.0	40

《問5》生協加入状況(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	34	85.0	89.5
2	いいえ	2	5.0	5.3
3	わからない	2	5.0	5.3
	無回答	2	5.0	
	回答者数(%ベース)	40	100.0	38

《問6》 a サービス提供内容を十分に説明された (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	30	75.0	76.9
2	どちらかといえばそう思う	7	17.5	17.9
3	どちらともいえない	1	2.5	2.6
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	1	2.5	2.6
	無回答	1	2.5	
	回答者数(%ベース)	40	100.0	39

《問6》 b 個人ごとの計画に沿って、サービスが提供された (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	29	72.5	72.5
2	どちらかといえばそう思う	8	20.0	20.0
3	どちらともいえない	2	5.0	5.0
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	1	2.5	2.5
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	40	100.0	40

《問6》 c 施設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	37	92.5	92.5
2	どちらかといえばそう思う	3	7.5	7.5
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)	40	100.0	40

《問6》 d 職員同士で連絡や引継ぎができています (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	32	80.0	80.0
2	どちらかといえばそう思う	6	15.0	15.0
3	どちらともいえない	1	2.5	2.5
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	2.5	2.5
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	40	100.0	40

《問6》 e 職員の言葉遣いや態度には気配りが感じられた (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	32	80.0	84.2
2	どちらかといえばそう思う	5	12.5	13.2
3	どちらともいえない	1	2.5	2.6
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	2	5.0	
	回答者数(%ベース)	40	100.0	38

《問6》 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 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	32	80.0	80.0
2	どちらかといえばそう思う	5	12.5	12.5
3	どちらともいえない	3	7.5	7.5
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)	40	100.0	40

《問6》 g 職員には、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	33	82.5	84.6
2	どちらかといえばそう思う	6	15.0	15.4
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	1	2.5	
	回答者数(%ベース)	40	100.0	39

《問6》 h 送迎サービスは、安心して利用できた (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	33	82.5	82.5
2	どちらかといえばそう思う	7	17.5	17.5
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)	40	100.0	40

《問6》i 入浴サービスは、満足できるものだった (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	26	65.0	78.8
2	どちらかといえばそう思う	5	12.5	15.2
3	どちらともいえない	2	5.0	6.1
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	7	17.5	
	回答者数(%ベース)	40	100.0	33

《問6》j 食事は満足できるものだった (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	24	60.0	64.9
2	どちらかといえばそう思う	11	27.5	29.7
3	どちらともいえない	2	5.0	5.4
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	7.5	
	回答者数(%ベース)	40	100.0	37

《問6》k 苦情や相談について、すみやかに対応できている (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	29	72.5	74.4
2	どちらかといえばそう思う	9	22.5	23.1
3	どちらともいえない	1	2.5	2.6
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	1	2.5	
	回答者数(%ベース)	40	100.0	39

《問6》l 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	32	80.0	80.0
2	どちらかといえばそう思う	8	20.0	20.0
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)	40	100.0	40

《問6》m この事業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	23	57.5	60.5
2	どちらかといえばそう思う	9	22.5	23.7
3	どちらともいえない	5	12.5	13.2
4	どちらかといえばそう思わない	1	2.5	2.6
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	2	5.0	
	回答者数(%ベース)	40	100.0	38

「2023年度 医療評価調査」評価一覧（通所リハビリ利用者）

尼崎医療生活協同組合
本田診療所

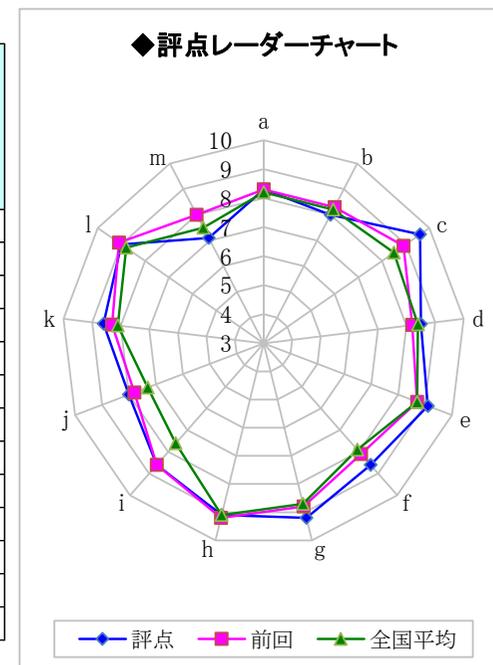
◆評価

（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	39	76.9	17.9	2.6	0.0	2.6	8.3	8.3	8.2	0.0	0.1
b 個人ごとの計画に沿って、サービスが提供された	40	72.5	20.0	5.0	0.0	2.5	8.0	8.3	8.2	△ 0.3	△ 0.2
c 施設は清潔で快適だった	40	92.5	7.5	0.0	0.0	0.0	9.6	8.9	8.5	0.7	1.1
d 職員同士で連絡や引継ぎができています	40	80.0	15.0	2.5	0.0	2.5	8.5	8.2	8.4	0.3	0.1
e 職員の言葉遣いや態度には気配りが感じられた	38	84.2	13.2	2.6	0.0	0.0	9.1	8.7	8.7	0.4	0.4
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	40	80.0	12.5	7.5	0.0	0.0	8.6	8.1	7.9	0.5	0.7
g 職員には、わからないことを聞きやすかった	39	84.6	15.4	0.0	0.0	0.0	9.2	8.8	8.7	0.4	0.5
h 送迎サービスは、安心して利用できた	40	82.5	17.5	0.0	0.0	0.0	9.1	9.2	9.1	△ 0.1	0.0
i 入浴サービスは、満足できるものだった	33	78.8	15.2	6.1	0.0	0.0	8.6	8.6	7.6	0.0	1.0
j 食事は満足できるものだった	37	64.9	29.7	5.4	0.0	0.0	8.0	7.8	7.3	0.2	0.7
k 苦情や相談について、すみやかに対応できている	39	74.4	23.1	2.6	0.0	0.0	8.6	8.3	8.1	0.3	0.5
l 全体として利用しやすかった	40	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	9.0	9.1	8.8	△ 0.1	0.2
m この事業所を知り合いに紹介したいと思う	38	60.5	23.7	13.2	2.6	0.0	7.1	8.0	7.5	△ 0.9	△ 0.4

◆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	11	32.4
女	23	67.6
未回答	0	0.0
合計	34	100.0

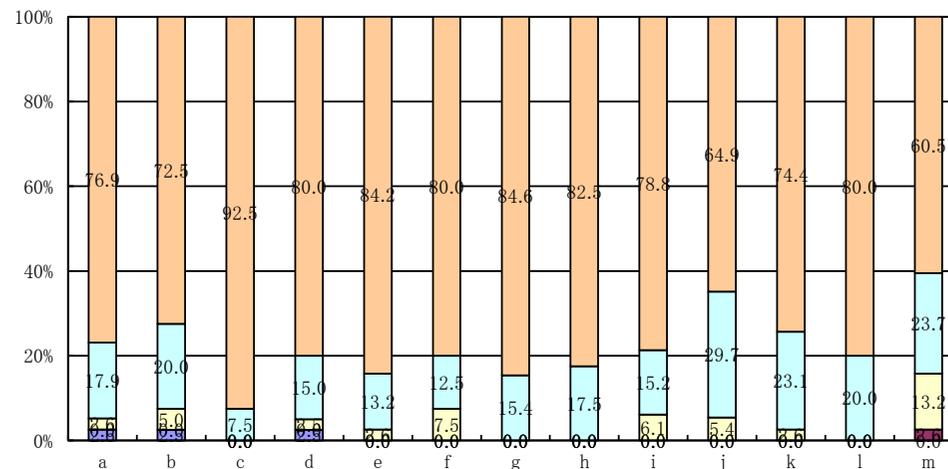
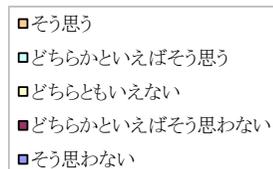
年齢

	件数	%
70歳未満	1	2.6
70～79歳	9	23.7
80～89歳	20	52.6
90歳以上	8	21.1
合計	38	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	34	89.5
組合員ではない	2	5.3
わからない	2	5.3
合計	38	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。

【2023】年度 <医療・介護評価>事業所分析シート

■事業所： 本田診療所	■作成者： 田付幸子
■アンケート実施期間 2023.10.23～10.27	■作成日： 2024.1.9
■事業所実利用者数(月 ##)	■アンケート配布枚数： 150
■回収枚数 147	■回収率： 98%
①今回のアンケートの特徴 (回収率の増減・回収の工夫なども)	
<p>予防接種外来や夜間診でも積極的に配布した。 受付時に依頼、待ち時間～診察終了の間に記入するので回収率が高い。 前年+4枚。</p>	
②アンケート結果の特徴(前回との比較など)	
<p>a 受付や会計係に声がかかりやすく、聞きやすかった・・・前年▲0.6ポイント、全国平均▲0.1。 b 医師にはわからないことを聞きやすかった・・・前年▲0.1ポイント、全国平均▲0.5。 c 職員の言葉遣いや服務態度はよかった・・・前年▲0.5ポイント、全国平均▲0.4。 j 患者のプライバシーは守られていた・・・前年▲0.8ポイント、全国平均▲0.5。 l この診療所を知り合いに紹介したいと思う・・・前年▲2.8ポイント、全国平均▲1.9。 h 診察会計の待ち時間・・・前年▲2.2ポイント、全国平均▲3.6。</p> <p>d 職員の説明で病期検査の事は十分理解できた・・・0.3ポイント改善 e 医師の診断や治療は納得できるものだった・・・維持</p>	
③結果に対する考察(主な要因)	
<p>健康診断の勧奨時期であり、インフルエンザ予防接種・コロナ予防接種が重なるなど相当な繁忙期であった。待ち時間が長くなる事も多く、予約時間通りにならなかった患者の不满などが考えられる。 相談は別室にて行うなどプライバシー配慮の取組しているが、コロナの集団接種の影響があるかもしれない。 問診室機能を再開し、症状の聞き取りや検査の提案など待ち時間対策・説明対策を行った。</p>	
④前回のアンケート後の取り組みの有効性の評価	
有効性 □:有 ■:無	
有効だった内容：	
有効だった内容：	
⑤今後さらに高い評価を目指すための課題	
繁忙期における接遇の意識付け	
⑥評価向上のための行動計画案(1年間)	
接遇研修は継続して実施する。 環境整備(ポスター剥がれている、貼りすぎ。パンフレットの期限切れ)	
⑦その他	
その他	

【2023】年度 <医療・介護評価>事業所分析シート

■事業所： 本田診療所	■作成者： 中井 喜代美
■アンケート実施期間：	■作成日： ##
■事業所実利用者数(月)：	■アンケート配布枚数73枚
■回収枚数 54枚	■回収率：
①今回のアンケートの特徴 (回収率の増減・回収の工夫なども)	
対象者について：回収が確実にできる環境にある方。家族と同居、施設に入所している方を対象にしました。回収率は高かった。例年通り、回答後はポスト投函または、封筒も同時に配布していたので、封筒に入れての回収としてことで、率直な意見集約ができたのではないかと思います。	
②アンケート結果の特徴(前回との比較など)	
全体的に前回に比べると、肯定的な評価が多く、全国平均よりも高い点数になっていた。 ・訪問時間は守られている→低い評価 ・医師にわからないことを聞きやすかった。医師の診療や診断に納得ができる。医師の説明で病気・検査・薬のことは理解できたこの病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う。→評点としては前回との差が肯定的として高い評価だった。 ・急変時に入院できるように病院と連携が取れている。・急変時医師・看護師が対応している。→それぞれの点数が前回より、高い。 支払った金額の内訳はわかりやすかった。→前回との差が2.3と一番高かった。	
③結果に対する考察(主な要因)	
昨年に比べて、明らかな業務改善などは行っていないが、日々訪問する中で、丁寧に対応していることが、評価の結果となったのではないかと考えられ、また、生協病院の入院窓口が広がったことで連携がスムーズになり、急変時の対応への評価が高くなったのかもしれないと考える。 評価が低い、訪問時間について：基本的に時間指定はできないことを説明しているが、理解が得られていないのかもしれない。繰り返し説明が必要である。 支払金額の内訳については、明細の変更は特にしていないので、不明。	
④前回のアンケート後の取り組みの有効性の評価	
有効性 <input type="checkbox"/> :有 <input type="checkbox"/> :無	
有効だった内容： 評価点数が前回より高く評価されている。	
⑤今後さらに高い評価を目指すための課題	
質問や不明な点に対して、丁寧に対応することを引き続き行っていく。また問題となるような事柄などに対しては、チーム内で情報共有、必要なら振り返り、対策の検討等行っていくこと。	
⑥評価向上のための行動計画案(1年間)	
訪問診療契約時に、訪問時間について文章での作成検討	
⑦その他	

【2023】年度 <医療・介護評価>事業所分析シート

■事業所: 本田診療所 デイケア	■作成者: 南 昌孝 増田 加代子
■アンケート実施期間: 10/1~10/31	■作成日: 2024年1月11日
■事業所実利用者数(月): 50人	■アンケート配布枚数: 44枚
■回収枚数: 40枚	■回収率:
①今回のアンケートの特徴 (回収率の増減・回収の工夫なども)	
回収率は91%。44件配布し40件回収。今回も各自の連絡袋に入れて記入して頂き、回収する流れで取り組んだ。 今年度も昨年同様に、家族様の回答が困難な利用者には、直接その場で記入していただくなど、工夫して回収率アップに努めた。	
②アンケート結果の特徴(前回との比較など)	
前回は、全ての項目で「そう思わない」又は「どちらかというと思わない」が1件以上あったが、今回は、a,b,dの項目で、「そう思わない」が1件、またmの項目で「どちらかというと思わない」が1件と4項目のみであった。 評点は、前回との差も全国平均との差も4項目で下がったが、7項目は上がっている。 上がった項目は、特にd、e、f、g、kの職員対応に関する項目が上がった。また入浴や食事に関しても上がっている。 下がった項目のb「個人ごとにも計画に沿って、サービスが提供された。」が0.3ポイント。m「この事業所を知りたいに紹介したい」が前回より0.9ポイント下がっている。	
③結果に対する考察(主な要因)	
①今年度も、家族様の意見だけでなく、半分以上の利用者様へ直接聞き取りを行い、回収率アップにつながった。 ②「無回答」も少なく、「入浴」や「食事」での無回答は、行っていない利用者様と思われる。 ③上がった項目の、職員の接遇の内容d「連絡引継ぎ」、e「言葉使いや気配り」、g「分からない事を聞きやすかった。」、k「苦情や相談の速やかな対応」などは、今年度スタッフ全員で取り組んだ接遇と速やかな対応の結果と思われる。 また、f、「メニューやプログラムは満足できるものだった。」が昨年度より0.5ポイントも向上したのは、今年度運動メニューの変更や午後の内容の変更などに取り組み、その取り組んだ内容が利用者様の満足度に繋がっていると思われる。入浴に関しても自立度を上げた取り組みを行った結果であり、食事に関しては、配食業者の変更にてこのような良い結果になったと考えられる。 ④下がった項目のb、mに関しては、数人の利用者様の満足は得られていないと言う結果であるため、さらなる取り組みを検討していく必要があると思う。	
④前回のアンケート後の取り組みの有効性の評価	
有効性 ■:有 □:無	
有効だった内容: 今年度スタッフ全員で取り組んだ、接遇やメニュー内容の変更などが沢山ある。 その取り組んだ結果が利用者様の満足度を上げる形となった。しかし、もっと「この事業所を紹介したい。」と思えるように利用者様・家族様やケアマネ等の関係者と連携しながら、改善対応していく必要がある。新たな課題が見つかったと思う。	
⑤今後さらに高い評価を目指すための課題	
①引き続き職員間の連絡、引継ぎや家族様、ケアマネジャーとの連携などの関係づくりは重要と思われる。 ②利用者様や家族様の希望や目標を明確にし、その達成にどのように取り組んでいくかを明らかにする。その内容をスタッフ全員が理解し対応して行けるような環境の整備が必要。また振り返り、その効果判定を行い、さらに取り組んでいく。 (特に、デイケアでのリハビリの効果を出していく事が重要と思われる) ③個々のスタッフが意見やアイデアを言い合える、チーム作り。	
⑥評価向上のための行動計画案(1年間)	
①毎日の連絡、報告、相談を行いやすい状態にする。利用者様の生活を理解し、連携を取りやすくする。即対応する。 ②利用者様や家族様の希望や目標を明確にし、全スタッフが一目みてわかるようにする。行う運動や体操の内容や意味などをスタッフ全員が理解し行える様に指導していく。目標達成時は、全員で喜びさらなる目標を見つけていく。	
⑦その他	

