

「2017年度 医療評価調査」評価一覧（外来患者 診療所）

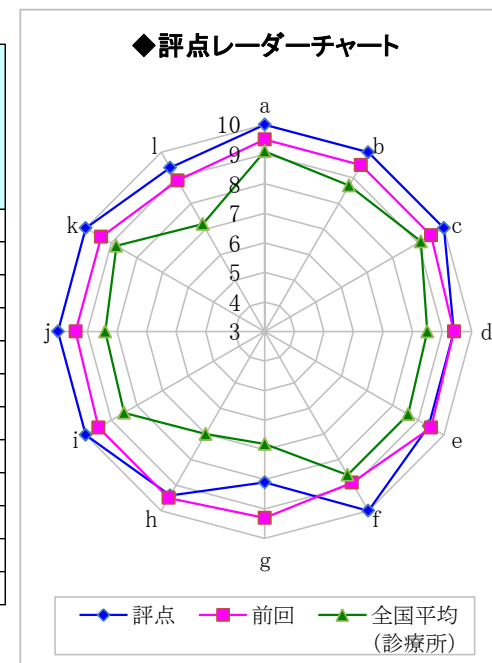
◆評価

（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	8	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	9.5	9.1	0.5	0.9
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	8	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	9.5	8.7	0.5	1.3
c 職員の言葉遣いやサービス態度はよかった	8	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	9.5	9.1	0.5	0.9
d 職員の説明で、病気、検査、薬のことは十分理解できた	8	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	9.4	9.4	8.5	0.0	0.9
e 医師の診断や治療は納得できるものだった	8	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	9.4	9.5	8.6	△ 0.1	0.8
f 玄関、待合室、トイレは清潔で快適だった	8	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	8.9	8.6	1.1	1.4
g 医療器械や医療設備は十分だった	8	75.0	12.5	12.5	0.0	0.0	8.1	9.3	6.8	△ 1.2	1.3
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	8	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	9.4	9.5	7.0	△ 0.1	2.4
i 支払った金額の内訳はわかりやすかった	8	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	9.5	8.5	0.5	1.5
j 患者のプライバシーは守られていた	8	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	9.4	8.4	0.6	1.6
k 全体として利用しやすかった	8	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	9.4	8.8	0.6	1.2
l この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	8	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	9.4	8.9	7.2	0.5	2.2

◆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	2	25.0
女	6	75.0
合計	8	100.0

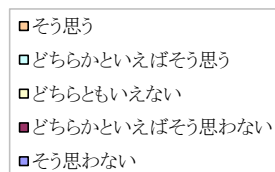
年齢

	件数	%
40歳未満	0	0.0
40～49歳	0	0.0
50～59歳	1	12.5
60～69歳	3	37.5
70～79歳	3	37.5
80歳以上	1	12.5
合計	8	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	7	87.5
組合員ではない	0	0.0
わからない	1	12.5
合計	8	100.0

◆評価構成比グラフ



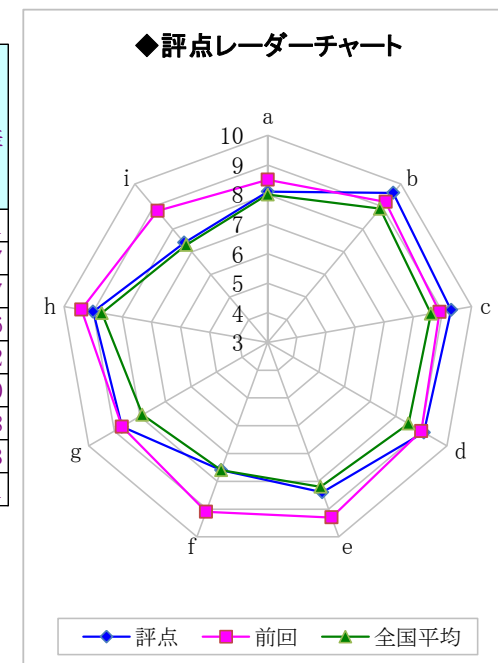
「2017年度 医療評価調査」評価一覧（訪問診療患者）

◆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	35	71.4	22.9	2.9	2.9	0.0	8.1	8.5	8.0	△ 0.4	0.1
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	35	91.4	8.6	0.0	0.0	0.0	9.6	9.2	8.9	0.4	0.7
c 医師の診療や診断には納得できる	35	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	9.3	8.9	8.6	0.4	0.7
d 医師の説明で、病気・検査・薬のことは理解できた	35	85.7	11.4	2.9	0.0	0.0	9.1	9.0	8.5	0.1	0.6
e 急変時に医師・看護師が対応している	34	79.4	14.7	2.9	0.0	2.9	8.4	9.3	8.2	△ 0.9	0.2
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	76.5	11.8	5.9	0.0	5.9	7.6	9.1	7.6	△ 1.5	0.0
g 支払った金額の内訳はわかりやすかった	35	77.1	20.0	2.9	0.0	0.0	8.7	8.7	7.9	0.0	0.8
h 全体として利用しやすかった	35	88.6	2.9	8.6	0.0	0.0	9.0	9.4	8.7	△ 0.4	0.3
i この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	35	65.7	22.9	8.6	0.0	2.9	7.4	8.8	7.3	△ 1.4	0.1



◆基本構成（無回答を除きます）

性別

	件数	%
男	12	35.3
女	22	64.7
合計	34	100.0

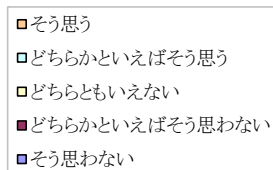
年齢

	件数	%
40歳未満	0	0.0
40～49歳	0	0.0
50～59歳	4	11.8
60～69歳	3	8.8
70～79歳	8	23.5
80歳以上	19	55.9
合計	34	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	31	93.9
組合員ではない	1	3.0
わからない	1	3.0
合計	33	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・介護評価>アンケートまとめ

訪問診療、外来とも、すべての項目が、全国平均よりも上回っている状態は維持できています。しかし、2016年度結果と比較しますと、訪問診療においては、「f急変時に入院できるように病院と連携がとれている」が7.6ポイント比較して、1.5ポイントと大きく下げています。次いで、「e急変時に医師・看護師が対応できている」が8.4ポイントで比較して、0.9ポイント下げています。ご家族、ケアマネージャー、訪問看護、ヘルパー、デイサービスなど、患者様に関わる方から、病状変化がある場合は前もって電話フォローをするということは昨年と変わらず行ってきましたがお伺いする時間がすぐにお伝えできなかつたり、入院の際に病院側に受け入れができないと断られたため、次のを見つけるまで時間がかかり、患者様・ご家族様をお待たせするということが、数件ありました。そのことが今回のつながったと考えてます。今後の対応としては、異常時の早期発見・早期対応を可能にするために、患者様やご家族様、また関係職種が病状について不安がある場合には、病状聞き取りを丁寧に行う事や重症化する前に往診などを等々で、病状把握に努め、患者様・ご家族様が安心できるようにしていきたいと考えています。

訪問診療、外来とも「b医師にはわからないことを聞きやすかった」「c医師の診療や診断には納得できる」「d医師の病気・検査・薬のことは理解できた」は前回とも全国平均と比較して、高い数値を維持できていると思います。

接遇面においては、月1回職場全体で接遇ミニ学習を行っており、その努力が評価につながっていると考えています。また、患者様がなかなか診療の中では言いにくいことについては、看護師が診療とは別の場面でお聞きしたり、ご家族様に関わる介護者や関係職種から情報収集を行ったりして、医師に伝えるように努力してきました。そのことも、よい評価につながったと考えています。今後もこの面は引き続き頑張っていきたいと考えています。