

# 「2018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  
萌クリニック

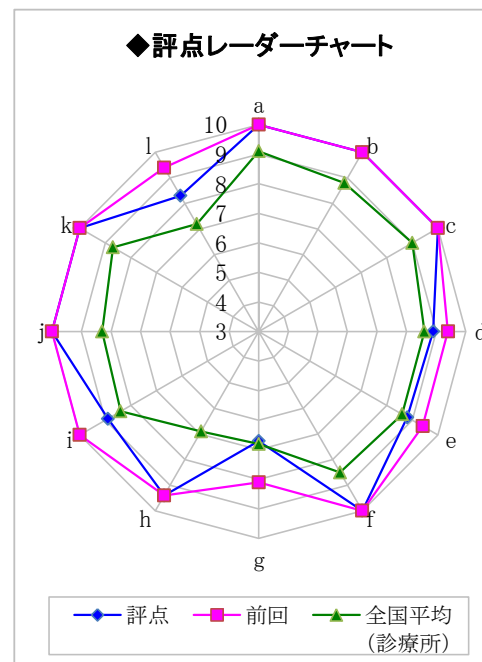
## ◆評価

（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	9	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	10.0	9.1	0.0	0.9
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	9	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	10.0	8.8	0.0	1.2
c 職員の言葉遣いやサービス態度はよかった	9	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	10.0	9.0	0.0	1.0
d 職員の説明で、病気、検査、薬のことは十分理解できた	9	88.9	0.0	11.1	0.0	0.0	8.9	9.4	8.6	△ 0.5	0.3
e 医師の診断や治療は納得できるものだった	8	87.5	0.0	12.5	0.0	0.0	8.8	9.4	8.6	△ 0.6	0.2
f 玄関、待合室、トイレは清潔で快適だった	9	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	10.0	8.5	0.0	1.5
g 医療器械や医療設備は十分だった	6	83.3	0.0	0.0	0.0	16.7	6.7	8.1	6.8	△ 1.4	△ 0.1
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	9	88.9	11.1	0.0	0.0	0.0	9.4	9.4	6.9	0.0	2.5
i 支払った金額の内訳はわかりやすかった	9	88.9	0.0	11.1	0.0	0.0	8.9	10.0	8.4	△ 1.1	0.5
j 患者のプライバシーは守られていた	9	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	10.0	8.3	0.0	1.7
k 全体として利用しやすかった	9	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	10.0	8.7	0.0	1.3
l この病院・診療所を知りたいと思う	9	77.8	11.1	11.1	0.0	0.0	8.3	9.4	7.2	△ 1.1	1.1

## ◆評点レーダーチャート



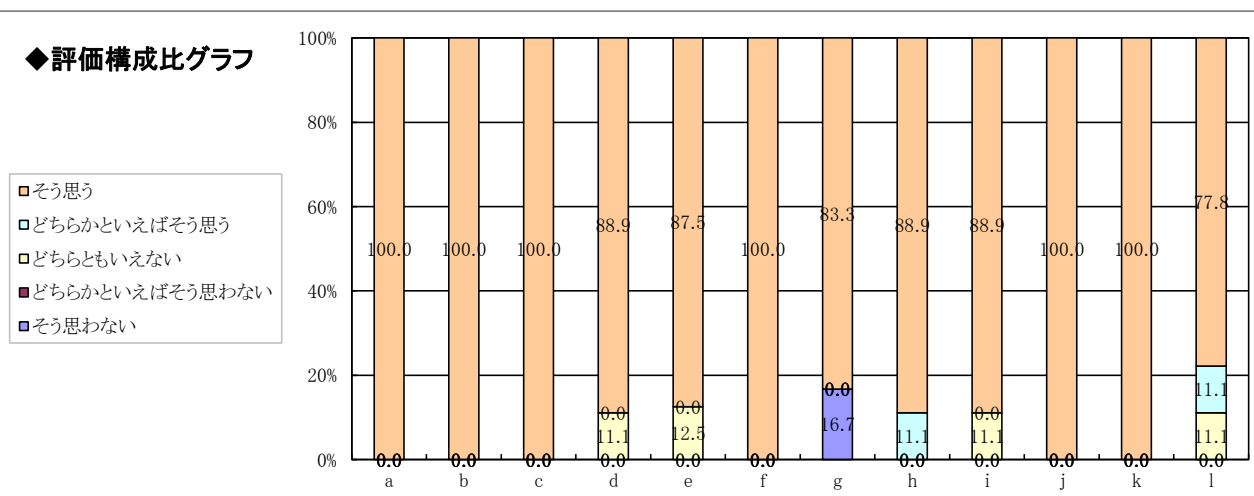
## ◆基本構成（無回答を除きます）

	件数	%
男	1	12.5
女	7	87.5
合計	8	100.0

	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

	件数	%
組合員である	6	75.0
組合員ではない	2	25.0
わからない	0	0.0
合計	8	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

萌クリニック

2018年度

## 《問1》記入者 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	9	100.0	100.0
2	家族	0	0.0	0.0
3	その他	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	9	100.0	9

## 《問2》患者さんの性別 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	1	11.1	12.5
2	女	7	77.8	87.5
	無回答	1	11.1	
	回答者数(%ベース)	9	100.0	8

## 《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	0	0.0	0.0
3	50～59歳	1	11.1	12.5
4	60～69歳	3	33.3	37.5
5	70～79歳	3	33.3	37.5
6	80歳以上	1	11.1	12.5
	無回答	1	11.1	
	回答者数(%ベース)	9	100.0	8

## 《問3》診療科 (MA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	内科	9	100.0	100.0
2	外科	0	0.0	0.0
3	整形外科	0	0.0	0.0
4	小児科	0	0.0	0.0
5	産科・婦人科	0	0.0	0.0
6	眼科	0	0.0	0.0
7	健診	0	0.0	0.0
8	その他	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	9	100.0	9

## 《問4》生協加入状況 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	6	66.7	75.0
2	いいえ	2	22.2	25.0
3	わからない	0	0.0	0.0
	無回答	1	11.1	
	回答者数(%ベース)	9	100.0	8

## 《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	9	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)	9	100.0	9

《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	9	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)	9	100.0	9

《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	9	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)	9	100.0	9

《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	8	88.9	88.9
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	11.1	11.1
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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	9	100.0	9

《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	7	77.8	87.5
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	11.1	12.5
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	1	11.1	
	回答者数(%ベース)	9	100.0	8

《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	9	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)	9	100.0	9

《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	5	55.6	83.3
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	1	11.1	16.7
	無回答	3	33.3	

	回答者数(%ベース)	9	100.0	6
--	------------	---	-------	---

《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	8	88.9	88.9
2	どちらかといえばそう思う	1	11.1	11.1
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)	9	100.0	9

《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	8	88.9	88.9
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	11.1	11.1
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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	9	100.0	9

《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	9	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)	9	100.0	9

《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	9	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)	9	100.0	9

《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	7	77.8	77.8
2	どちらかといえばそう思う	1	11.1	11.1
3	どちらともいえない	1	11.1	11.1
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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	9	100.0	9

# 「2018年度 医療評価調査」評価一覧（訪問診療患者）

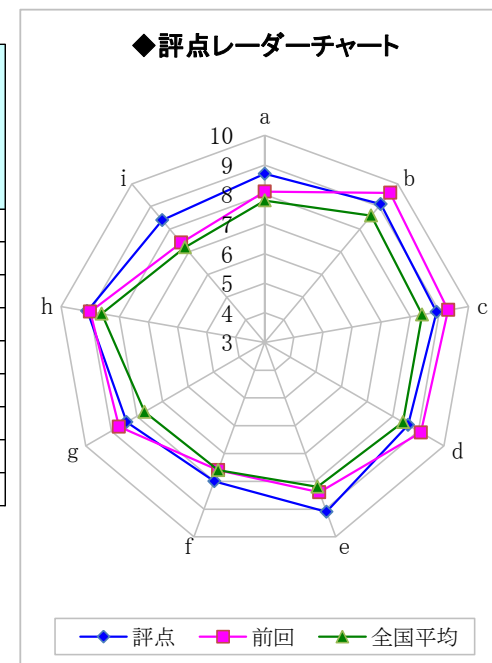
## ◆評価

（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
a 職員が訪問する時間は、守られている	58	81.0	13.8	3.4	1.7	0.0	8.7	8.1	7.8	0.6	0.9
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	58	82.8	15.5	1.7	0.0	0.0	9.1	9.6	8.6	△ 0.5	0.5
c 医師の診療や診断には納得できる	58	77.6	22.4	0.0	0.0	0.0	8.9	9.3	8.4	△ 0.4	0.5
d 医師の説明で、病気・検査・薬のことは理解できた	58	75.9	20.7	3.4	0.0	0.0	8.6	9.1	8.4	△ 0.5	0.2
e 急変時に医師・看護師が対応している	57	82.5	17.5	0.0	0.0	0.0	9.1	8.4	8.2	0.7	0.9
f 急変時に入院できるように病院と連携がとれている	57	68.4	22.8	8.8	0.0	0.0	8.0	7.6	7.6	0.4	0.4
g 支払った金額の内訳はわかりやすかった	56	73.2	21.4	5.4	0.0	0.0	8.4	8.7	7.7	△ 0.3	0.7
h 全体として利用しやすかった	58	82.8	17.2	0.0	0.0	0.0	9.1	9.0	8.6	0.1	0.5
i この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	58	70.7	25.9	3.4	0.0	0.0	8.4	7.4	7.2	1.0	1.2

## ◆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	25	44.6
女	31	55.4
合計	56	100.0

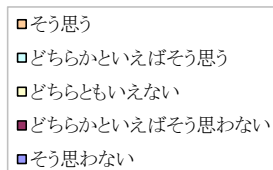
### 年齢

	件数	%
40歳未満	1	1.8
40～49歳	2	3.5
50～59歳	1	1.8
60～69歳	6	10.5
70～79歳	10	17.5
80歳以上	37	64.9
合計	57	100.0

### 医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	54	93.1
組合員ではない	2	3.4
わからない	2	3.4
合計	58	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

萌クリニック  
2018年度

《問1》記入者 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	13	22.4	23.6
2	家族	41	70.7	74.5
3	その他	1	1.7	1.8
	無回答	3	5.2	
	回答者数(%ベース)	58	100.0	55

《問2》患者さんの性別 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	25	43.1	44.6
2	女	31	53.4	55.4
	無回答	2	3.4	
	回答者数(%ベース)	58	100.0	56

《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	1	1.7	1.8
2	40～49歳	2	3.4	3.5
3	50～59歳	1	1.7	1.8
4	60～69歳	6	10.3	10.5
5	70～79歳	10	17.2	17.5
6	80歳以上	37	63.8	64.9
	無回答	1	1.7	
	回答者数(%ベース)	58	100.0	57

《問3》利用期間 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1年未満	11	19.0	19.0
2	1～2年	11	19.0	19.0
3	3～4年	12	20.7	20.7
4	5年以上	24	41.4	41.4
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	58	100.0	58

《問4》生協加入状況 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	54	93.1	93.1
2	いいえ	2	3.4	3.4
3	わからない	2	3.4	3.4
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	58	100.0	58

《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	47	81.0	81.0
2	どちらかといえばそう思う	8	13.8	13.8
3	どちらともいえない	2	3.4	3.4
4	どちらかといえばそう思わない	1	1.7	1.7
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)	58	100.0	58

《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	48	82.8	82.8

2	どちらかといえばそう思う	9	15.5	15.5
3	どちらともいえない	1	1.7	1.7
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)	58	100.0	58

《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	77.6	77.6
2	どちらかといえばそう思う	13	22.4	22.4
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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	58	100.0	58

《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	44	75.9	75.9
2	どちらかといえばそう思う	12	20.7	20.7
3	どちらともいえない	2	3.4	3.4
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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	58	100.0	58

《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	47	81.0	82.5
2	どちらかといえばそう思う	10	17.2	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	1	1.7	
	回答者数(%ベース)	58	100.0	57

《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	39	67.2	68.4
2	どちらかといえばそう思う	13	22.4	22.8
3	どちらともいえない	5	8.6	8.8
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	1.7	
	回答者数(%ベース)	58	100.0	57

《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	41	70.7	73.2
2	どちらかといえばそう思う	12	20.7	21.4
3	どちらともいえない	3	5.2	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	2	3.4	
	回答者数(%ベース)	58	100.0	56

《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	48	82.8	82.8
2	どちらかといえばそう思う	10	17.2	17.2
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)	58	100.0	58

《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	41	70.7	70.7
2	どちらかといえばそう思う	15	25.9	25.9
3	どちらともいえない	2	3.4	3.4
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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	58	100.0	58



## 【2018】年度 <医療・介護評価>アンケートまとめ

外来においては「医療設備、器械が十分」という項目は全国平均を下回りましたが、それ以外は訪問診療・外来と全国平均を上回っている状態を維持できています。

昨年度のアンケート結果と比較しますと、訪問診療では昨年度評価をさげていた急変時の対応については、評価しています。これは、状態の変化がある患者様については、さらに悪化する前にご状態について、本人・ご家族様に早めに対応を行い、必要時入院の相談につなげられたことが良い評価につながったと考えています。また、協力ある尼崎医療生協病院も日中は緊急入院を受け入れてくださったことも良い評価につながった要因になっている。ただ、前回まで評価が高かった「b医師には分からないことを聞きやすかった」「c医師の診療や診断に納得できる説明で、病気・検査・薬のことは理解できた」が評価が下がっています。全国平均は上回っていますが、診察時に患者様やご家族様のお気持ちを聞けていないため、前回よりも評価が落ちてしまったのではないかと考えています。同様の状況が、外来でも起きています。職員間でこのことは重く受け止め、改めて患者様の診察時に、患者様の添った診療ができるよう、努めていきたいと考えています。診療の時間を確保することはもちろんですが、医師だけでなく、看護師や事務も意識して、患者様・ご家族様が診察の際に気になられたことがないか、診察の際に付いていることがないかを、訪問診療前後、外来診療前後にお気持ちをきく時間をつくっていこうと考えています。上記のことは、前回のアンケートの際に緊急時の対応を改善するために、状態に変化がある患者様には行ってほしい。その方たちだけでなく、日常的にどの患者様に対しても行っていけるように、努めていこうと考えています。