

「2020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

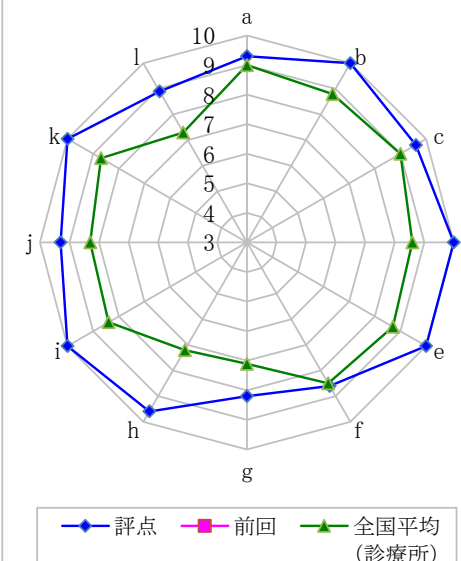
◆評価

（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	14	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	9.3		9.0	-	0.3
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	14	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0		8.8	-	1.2
c 職員の言葉遣いやサービス態度はよかった	14	92.9	7.1	0.0	0.0	0.0	9.6		9.0	-	0.6
d 職員の説明で、病気、検査、薬のことは十分理解できた	14	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0		8.6	-	1.4
e 医師の診断や治療は納得できるものだった	14	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0		8.7	-	1.3
f 玄関、待合室、トイレは清潔で快適だった	14	78.6	14.3	7.1	0.0	0.0	8.6		8.5	-	0.1
g 医療設備は十分だった	14	71.4	21.4	7.1	0.0	0.0	8.2		7.1	-	1.1
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	14	92.9	7.1	0.0	0.0	0.0	9.6		7.2	-	2.4
i 支払った金額の内訳はわかりやすかった	14	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0		8.4	-	1.6
j 患者のプライバシーは守られていた	14	92.9	0.0	7.1	0.0	0.0	9.3		8.3	-	1.0
k 全体として利用しやすかった	14	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0		8.7	-	1.3
l この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	14	85.7	7.1	7.1	0.0	0.0	8.9		7.3	-	1.6

◆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	5	38.5
女	8	61.5
合計	13	100.0

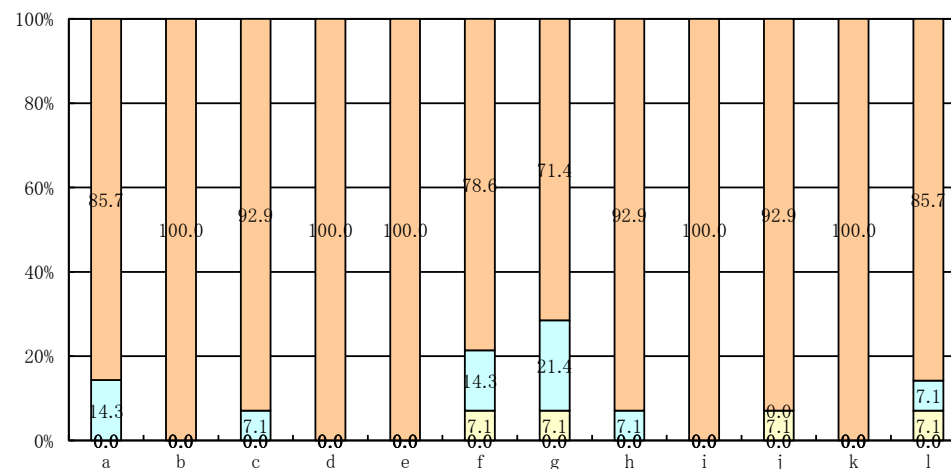
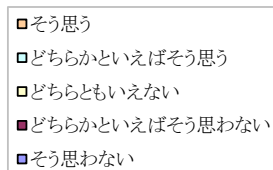
年齢

	件数	%
40歳未満	0	0.0
40～49歳	3	23.1
50～59歳	1	7.7
60～69歳	4	30.8
70～79歳	3	23.1
80歳以上	2	15.4
合計	13	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	10	76.9
組合員ではない	3	23.1
わからない	0	0.0
合計	13	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

2020年度

《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	12	85.7	92.3
2	家族	1	7.1	7.7
3	その他	0	0.0	0.0
	無回答	1	7.1	
	回答者数(%ベース)	14	100.0	13

《問2》患者さんの性別(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	5	35.7	38.5
2	女	8	57.1	61.5
	無回答	1	7.1	
	回答者数(%ベース)	14	100.0	13

《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	3	21.4	23.1
3	50～59歳	1	7.1	7.7
4	60～69歳	4	28.6	30.8
5	70～79歳	3	21.4	23.1
6	80歳以上	2	14.3	15.4
	無回答	1	7.1	
	回答者数(%ベース)	14	100.0	13

《問3》診療科(MA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	内科	13	92.9	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	1	7.1	
	回答者数(%ベース)	14	100.0	13

《問4》生協加入状況(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	10	71.4	76.9
2	いいえ	3	21.4	23.1
3	わからない	0	0.0	0.0
	無回答	1	7.1	
	回答者数(%ベース)	14	100.0	13

《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	12	85.7	85.7
2	どちらかといえばそう思う	2	14.3	14.3
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)	14	100.0	14

《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	14	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)	14	100.0	14

《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	13	92.9	92.9
2	どちらかといえばそう思う	1	7.1	7.1
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)	14	100.0	14

《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	14	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)	14	100.0	14

《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	14	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)	14	100.0	14

《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	11	78.6	78.6
2	どちらかといえばそう思う	2	14.3	14.3
3	どちらともいえない	1	7.1	7.1
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)	14	100.0	14

《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	10	71.4	71.4
2	どちらかといえばそう思う	3	21.4	21.4
3	どちらともいえない	1	7.1	7.1
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)	14	100.0	14

《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	13	92.9	92.9
2	どちらかといえばそう思う	1	7.1	7.1
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)	14	100.0	14

《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	14	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)	14	100.0	14

《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	13	92.9	92.9
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	7.1	7.1
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)	14	100.0	14

《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	14	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)	14	100.0	14

《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	12	85.7	85.7
2	どちらかといえばそう思う	1	7.1	7.1
3	どちらともいえない	1	7.1	7.1
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)	14	100.0	14

「2020年度 医療評価調査」評価一覧（訪問診療患者）

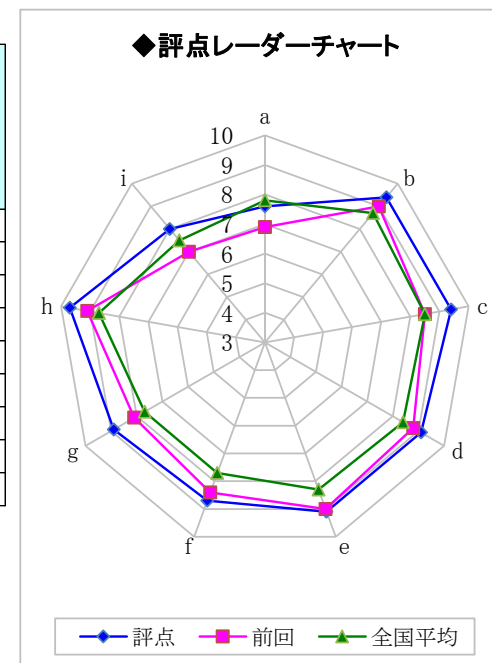
◆評価

（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	42	66.7	26.2	2.4	2.4	2.4	7.6	6.9	7.8	0.7	△ 0.2
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	43	90.7	7.0	2.3	0.0	0.0	9.4	9.0	8.7	0.4	0.7
c 医師の診療や診断には納得できる	43	90.7	7.0	2.3	0.0	0.0	9.4	8.5	8.5	0.9	0.9
d 医師の説明で、病気・検査・薬のことは理解できた	43	83.7	14.0	2.3	0.0	0.0	9.1	8.8	8.4	0.3	0.7
e 急変時に医師・看護師が対応している	41	87.8	9.8	0.0	2.4	0.0	9.1	9.0	8.3	0.1	0.8
f 急変時に入院できるように病院と連携がとれている	42	85.7	7.1	2.4	4.8	0.0	8.7	8.4	7.7	0.3	1.0
g 支払った金額の内訳はわかりやすかった	42	83.3	14.3	0.0	2.4	0.0	8.9	8.1	7.7	0.8	1.2
h 全体として利用しやすかった	43	95.3	2.3	2.3	0.0	0.0	9.7	9.1	8.7	0.6	1.0
i この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	43	74.4	16.3	7.0	0.0	2.3	8.0	7.0	7.5	1.0	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	15	38.5
女	24	61.5
合計	39	100.0

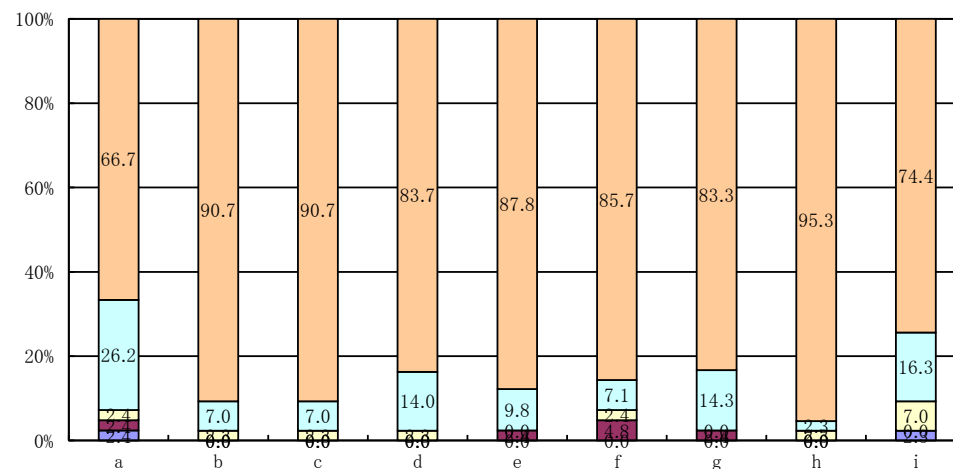
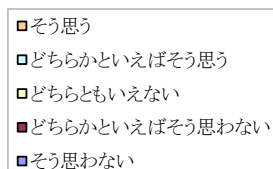
年齢

	件数	%
40歳未満	0	0.0
40～49歳	1	2.4
50～59歳	1	2.4
60～69歳	7	16.7
70～79歳	8	19.0
80歳以上	25	59.5
合計	42	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	38	90.5
組合員ではない	2	4.8
わからない	2	4.8
合計	42	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

2020年度

《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	14	32.6	35.0
2	家族	26	60.5	65.0
3	その他	0	0.0	0.0
	無回答	3	7.0	
	回答者数(%ベース)	43	100.0	40

《問2》患者さんの性別(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	15	34.9	38.5
2	女	24	55.8	61.5
	無回答	4	9.3	
	回答者数(%ベース)	43	100.0	39

《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	2.3	2.4
3	50～59歳	1	2.3	2.4
4	60～69歳	7	16.3	16.7
5	70～79歳	8	18.6	19.0
6	80歳以上	25	58.1	59.5
	無回答	1	2.3	
	回答者数(%ベース)	43	100.0	42

《問3》利用期間(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1年未満	8	18.6	18.6
2	1～2年	14	32.6	32.6
3	3～4年	7	16.3	16.3
4	5年以上	14	32.6	32.6
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	43	100.0	43

《問4》生協加入状況(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	38	88.4	90.5
2	いいえ	2	4.7	4.8
3	わからない	2	4.7	4.8
	無回答	1	2.3	
	回答者数(%ベース)	43	100.0	42

《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	28	65.1	66.7
2	どちらかといえばそう思う	11	25.6	26.2
3	どちらともいえない	1	2.3	2.4
4	どちらかといえばそう思わない	1	2.3	2.4
5	そう思わない	1	2.3	2.4
	無回答	1	2.3	
	回答者数(%ベース)	43	100.0	42

《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	39	90.7	90.7
2	どちらかといえばそう思う	3	7.0	7.0
3	どちらともいえない	1	2.3	2.3
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)	43	100.0	43

《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	39	90.7	90.7
2	どちらかといえばそう思う	3	7.0	7.0
3	どちらともいえない	1	2.3	2.3
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)	43	100.0	43

《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	36	83.7	83.7
2	どちらかといえばそう思う	6	14.0	14.0
3	どちらともいえない	1	2.3	2.3
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)	43	100.0	43

《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	36	83.7	87.8
2	どちらかといえばそう思う	4	9.3	9.8
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	1	2.3	2.4
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	2	4.7	
	回答者数(%ベース)	43	100.0	41

《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	36	83.7	85.7
2	どちらかといえばそう思う	3	7.0	7.1
3	どちらともいえない	1	2.3	2.4
4	どちらかといえばそう思わない	2	4.7	4.8
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	1	2.3	
	回答者数(%ベース)	43	100.0	42

《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	35	81.4	83.3
2	どちらかといえばそう思う	6	14.0	14.3
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	1	2.3	2.4
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	1	2.3	
	回答者数(%ベース)	43	100.0	42

《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	41	95.3	95.3
2	どちらかといえばそう思う	1	2.3	2.3
3	どちらともいえない	1	2.3	2.3
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)	43	100.0	43

《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	32	74.4	74.4
2	どちらかといえばそう思う	7	16.3	16.3
3	どちらともいえない	3	7.0	7.0
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	2.3	2.3
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	43	100.0	43

【2020】年度 <医療・介護評価>アンケートまとめ

今回は、すべての項目の評価が前回よりも上回り、全国平均と比較しても「職員が訪問する時間は守られている」についての評価を除き上回った。その中で時間に対する評価については昨年と同様に往診の場合、時間を約束して訪問することはできない旨をあらかじめ説明しているが、患者様やそのご家族様の生活リズムなどもあり、うまく理解されずに始まるケースもある。一方では前回の調査との比較において評価が上昇していたことを考察すると、従来よりかは一定程度の理解は得られているのではないかと考えられる。

今回の調査の考察として「医師の診療や診断には納得できる」、「この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う」の評価が前回調査よりあがっているという結果を受けて、このクリニックを利用するにあたっての評価が上がったものと考えられる。また、外来診療に関しては全12項目の調査内容に対して5項目が満点の評価を受け、その他の項目についても概ね高い評価を得ることができた。その中で「医療設備は十分だった」の項目が最も低い評価であったが、この項目については診療や建物状態の構造及びすぐ近くに検査体制の充実した生協病院がありそこに入りできるため、これ以上の改善は望めないであろうと思われる。

今後については訪問時間に対しさらに丁寧な説明が必要であると考えられる。また、入院に対してはまず連携医療機関である生協病院に依頼することとなるが、昨今の新型コロナウイルスの流行に伴い受け入れ辞退が困難となるケースも想定しなければならない。