

「2021年度 医療評価調査」評価一覧（外来患者 診療所）

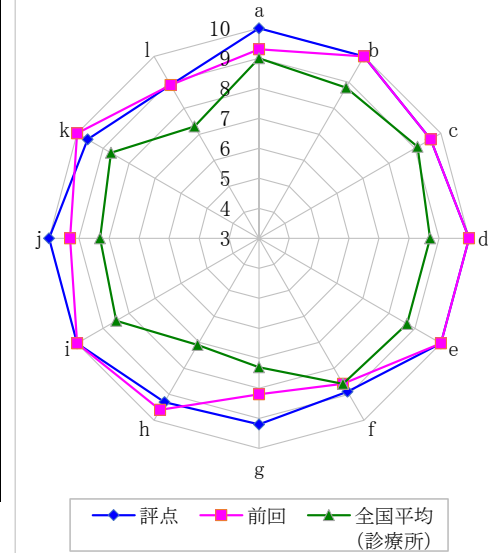
◆評価

(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
a 受付や会計係には声をかけやすく、聞きやすかった	14	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	9.3	9.0	0.7	1.0
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	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	14	92.9	7.1	0.0	0.0	0.0	9.6	9.6	9.1	0.0	0.5
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	10.0	8.7	0.0	1.3
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	10.0	8.7	0.0	1.3
f 玄関、待合室、トイレは清潔で快適だった	14	85.7	7.1	7.1	0.0	0.0	8.9	8.6	8.6	0.3	0.3
g 医療設備は十分だった	13	92.3	0.0	7.7	0.0	0.0	9.2	8.2	7.3	1.0	1.9
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	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	9.3	9.6	7.1	△ 0.3	2.2
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	10.0	8.5	0.0	1.5
j 患者のプライバシーは守られていた	14	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	9.3	8.3	0.7	1.7
k 全体として利用しやすかった	14	92.9	7.1	0.0	0.0	0.0	9.6	10.0	8.7	△ 0.4	0.9
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	8.9	7.3	0.0	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	2	14.3
女	12	85.7
合計	14	100.0

年齢

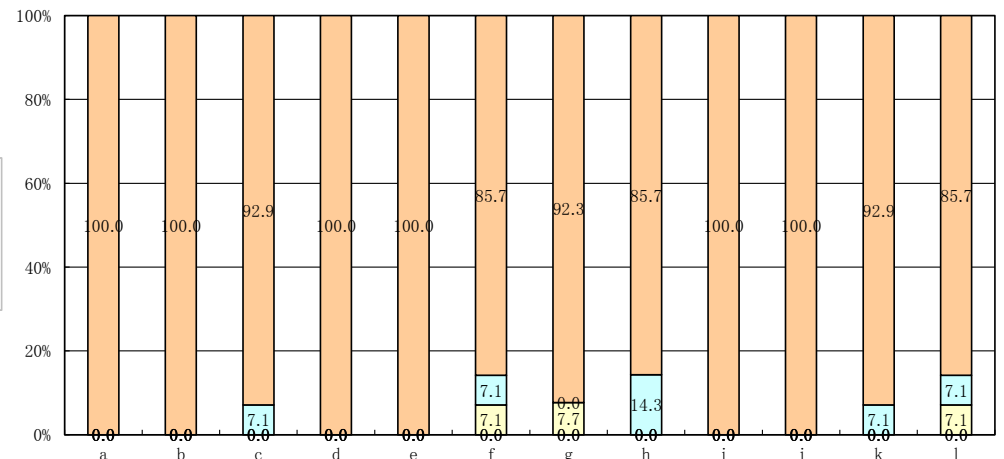
	件数	%
40歳未満	0	0.0
40～49歳	3	21.4
50～59歳	1	7.1
60～69歳	1	7.1
70～79歳	6	42.9
80歳以上	3	21.4
合計	14	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	12	92.3
組合員ではない	1	7.7
わからない	0	0.0
合計	13	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。

①外来患者用

萌クリニック

2021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	2	14.3	14.3
2	女	12	85.7	85.7
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	14	100.0	14

《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	21.4
3	50～59歳	1	7.1	7.1
4	60～69歳	1	7.1	7.1
5	70～79歳	6	42.9	42.9
6	80歳以上	3	21.4	21.4
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	14	100.0	14

《問3》診療科(MA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	内科	12	85.7	92.3
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	1	7.1	7.7
	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	12	85.7	92.3
2	いいえ	1	7.1	7.7
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	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》 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	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

《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	12	85.7	92.3
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	1	7.1	7.7
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	1	7.1	
	回答者数(%ベース)	14	100.0	13

《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	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》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	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》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	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》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

「2021年度 医療評価調査」評価一覧（訪問診療患者）

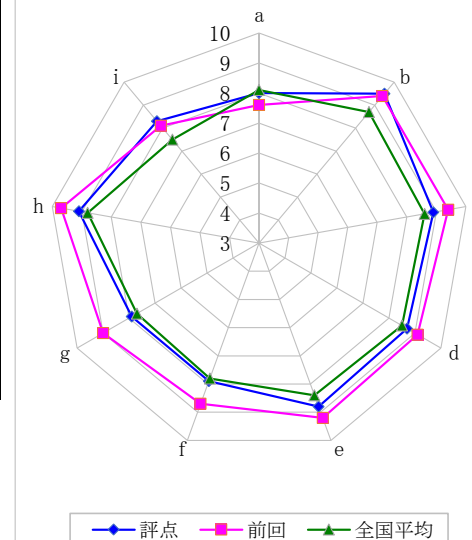
◆評価

(無回答を除く)

(単位:%)

	合計 (件数)	評価					評点	前回	全国平均	前回との 差	全国平均 との差
		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					
		10	5	0	△ 5	△ 10					
a 職員が訪問する時間は、守られている	43	72.1	23.3	0.0	2.3	2.3	8.0	7.6	8.1	0.4	△ 0.1
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	43	95.3	0.0	4.7	0.0	0.0	9.5	9.4	8.7	0.1	0.8
c 医師の診療や診断には納得できる	44	86.4	9.1	2.3	0.0	2.3	8.9	9.4	8.6	△ 0.5	0.3
d 医師の説明で、病気・検査・薬のことは理解できた	43	83.7	11.6	2.3	0.0	2.3	8.7	9.1	8.5	△ 0.4	0.2
e 急変時に医師・看護師が対応している	42	85.7	9.5	2.4	0.0	2.4	8.8	9.2	8.4	△ 0.4	0.4
f 急変時に入院できるように病院と連携がとれている	41	78.0	7.3	12.2	0.0	2.4	7.9	8.7	7.8	△ 0.8	0.1
g 支払った金額の内訳はわかりやすかった	43	74.4	16.3	4.7	2.3	2.3	7.9	9.0	7.7	△ 1.1	0.2
h 全体として利用しやすかった	44	86.4	9.1	4.5	0.0	0.0	9.1	9.7	8.8	△ 0.6	0.3
i この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	44	75.0	20.5	2.3	0.0	2.3	8.3	8.1	7.5	0.2	0.8

◆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	18	41.9
女	25	58.1
合計	43	100.0

年齢

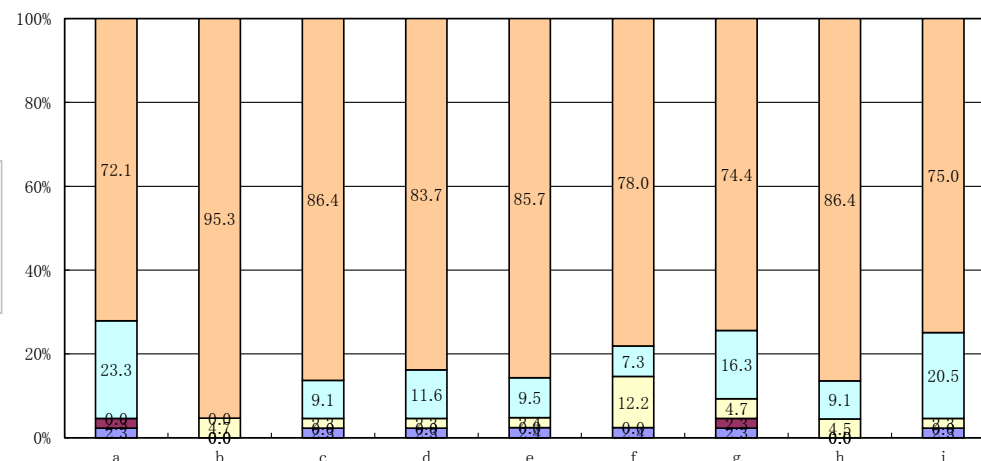
	件数	%
40歳未満	2	4.5
40～49歳	1	2.3
50～59歳	2	4.5
60～69歳	6	13.6
70～79歳	12	27.3
80歳以上	21	47.7
合計	44	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	39	88.6
組合員ではない	3	6.8
わからない	2	4.5
合計	44	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。

③訪問診療患者用

萌クリニック

2021年度

《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	13	29.5	30.2
2	家族	30	68.2	69.8
3	その他	0	0.0	0.0
	無回答	1	2.3	
	回答者数(%ベース)	44	100.0	43

《問2》患者さんの性別(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	18	40.9	41.9
2	女	25	56.8	58.1
	無回答	1	2.3	
	回答者数(%ベース)	44	100.0	43

《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	2	4.5	4.5
2	40～49歳	1	2.3	2.3
3	50～59歳	2	4.5	4.5
4	60～69歳	6	13.6	13.6
5	70～79歳	12	27.3	27.3
6	80歳以上	21	47.7	47.7
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	44	100.0	44

《問3》利用期間(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1年未満	13	29.5	30.2
2	1～2年	10	22.7	23.3
3	3～4年	5	11.4	11.6
4	5年以上	15	34.1	34.9
	無回答	1	2.3	
	回答者数(%ベース)	44	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	39	88.6	88.6
2	いいえ	3	6.8	6.8
3	わからない	2	4.5	4.5
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	44	100.0	44

《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	31	70.5	72.1
2	どちらかといえばそう思う	10	22.7	23.3
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	2.3
5	そう思わない	1	2.3	2.3
	無回答	1	2.3	
	回答者数(%ベース)	44	100.0	43

《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	41	93.2	95.3
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	2	4.5	4.7
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	1	2.3	
	回答者数(%ベース)	44	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	38	86.4	86.4
2	どちらかといえばそう思う	4	9.1	9.1
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	1	2.3	2.3
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	44	100.0	44

《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	81.8	83.7
2	どちらかといえばそう思う	5	11.4	11.6
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	1	2.3	2.3
	無回答	1	2.3	
	回答者数(%ベース)	44	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	81.8	85.7
2	どちらかといえばそう思う	4	9.1	9.5
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	0	0.0	0.0
5	そう思わない	1	2.3	2.4
	無回答	2	4.5	
	回答者数(%ベース)	44	100.0	42

《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	72.7	78.0
2	どちらかといえばそう思う	3	6.8	7.3
3	どちらともいえない	5	11.4	12.2
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	2.4
	無回答	3	6.8	
	回答者数(%ベース)	44	100.0	41

《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	32	72.7	74.4
2	どちらかといえばそう思う	7	15.9	16.3
3	どちらともいえない	2	4.5	4.7
4	どちらかといえばそう思わない	1	2.3	2.3
5	そう思わない	1	2.3	2.3
	無回答	1	2.3	
	回答者数(%ベース)	44	100.0	43

《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	38	86.4	86.4
2	どちらかといえばそう思う	4	9.1	9.1
3	どちらともいえない	2	4.5	4.5
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)	44	100.0	44

《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	75.0	75.0
2	どちらかといえばそう思う	9	20.5	20.5
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	1	2.3	2.3
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	44	100.0	44

【2021】年度 <医療・介護評価>アンケートまとめ 萌クリニック

今回の調査の特徴は、全体的に高評価を得られているものの前回調査より評価が下がった点にある。前回の調査ではほぼ全ての項目で9点台以上の高い評価を得られていたが、その反面今回の評価に揺り戻し起きたとも捉えられる。ただその中で見えたのは、「そう思わない」の評価が今回一定数あったことであり、はっきりとした意見を受けての事であると受け止めている。

従来より往診を主として診療しているクリニックである形態から、「職員が訪問する時間は、守られている」の項目に関しては様々なフォローを実践している結果が少しずつ効果として現れてきていると思われる。

今回の調査で大きく下がった項目は、「急変時に入院できるように病院と連携が取れている」「支払った金額の内訳はわかりやすかった」であった。連携医療機関先である尼崎医療生協病院で新型コロナウイルスのクラスターが発生したため度々入院の受け入れがストップしてしまい、また新型コロナウイルスが蔓延した時期でもあるため他の入院受け入れ先を探すのも困難であったことを受けての評価であったと考えられる。医療費の内訳についても長い時間をかけて丁寧な説明ができなかったことが要因であろうと思われる。

今後も当分の間新型コロナウイルスの影響に直面するものと予測されるが、病院の受け入れについては改善されてきており、コロナ禍においても連携医療機関としての期待を持っている。また、医療費の説明についても密な対面説明ができないなかで、不明な点を聞きやすいシステムが必要になっていると考えられる。