

# 「2019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  
長洲診療所

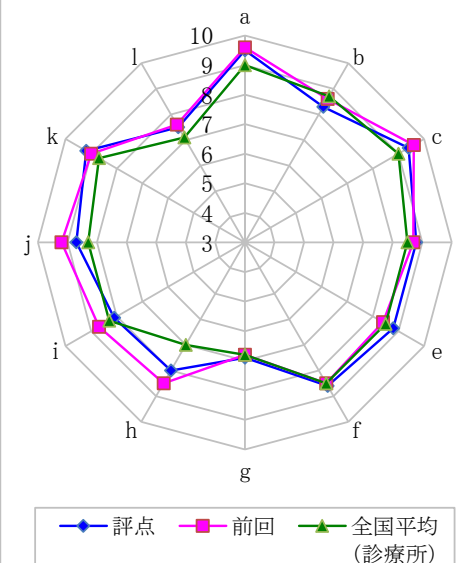
## ◆評価

（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	97	92.8	6.2	0.0	0.0	1.0	9.5	9.6	9.0	△ 0.1	0.5
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	97	76.3	17.5	4.1	0.0	2.1	8.3	8.6	8.7	△ 0.3	△ 0.4
c 職員の言葉遣いやサービス態度はよかった	97	92.8	5.2	1.0	0.0	1.0	9.4	9.6	9.0	△ 0.2	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	97	83.5	11.3	4.1	0.0	1.0	8.8	8.7	8.5	0.1	0.3
e 医師の診断や治療は納得できるものだった	96	84.4	9.4	5.2	0.0	1.0	8.8	8.4	8.5	0.4	0.3
f 玄関、待合室、トイレは清潔で快適だった	96	80.2	14.6	4.2	0.0	1.0	8.6	8.5	8.5	0.1	0.1
g 医療器械や医療設備は十分だった	95	54.7	33.7	8.4	1.1	2.1	6.9	6.8	6.8	0.1	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	96	75.0	14.6	7.3	2.1	1.0	8.0	8.5	7.0	△ 0.5	1.0
i 支払った金額の内訳はわかりやすかった	97	77.3	12.4	7.2	1.0	2.1	8.1	8.7	8.3	△ 0.6	△ 0.2
j 患者のプライバシーは守られていた	96	80.2	15.6	3.1	0.0	1.0	8.7	9.2	8.3	△ 0.5	0.4
k 全体として利用しやすかった	95	89.5	7.4	2.1	0.0	1.1	9.2	9.0	8.7	0.2	0.5
l この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	95	63.2	27.4	7.4	0.0	2.1	7.5	7.6	7.1	△ 0.1	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	46	47.9
女	50	52.1
合計	96	100.0

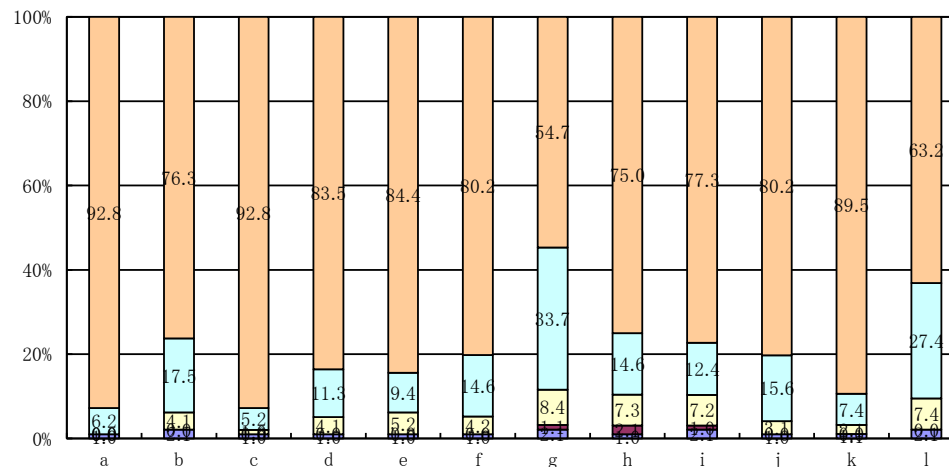
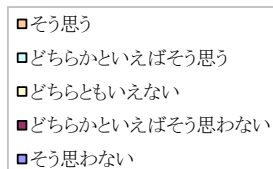
### 年齢

	件数	%
40歳未満	1	1.1
40～49歳	4	4.3
50～59歳	8	8.6
60～69歳	28	30.1
70～79歳	40	43.0
80歳以上	12	12.9
合計	93	100.0

### 医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	71	84.5
組合員ではない	12	14.3
わからない	1	1.2
合計	84	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

長洲診療所

2019年度

## 《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	90	91.8	95.7
2	家族	4	4.1	4.3
3	その他	0	0.0	0.0
	無回答	4	4.1	
	回答者数(%ベース)	98	100.0	94

## 《問2》患者さんの性別(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	46	46.9	47.9
2	女	50	51.0	52.1
	無回答	2	2.0	
	回答者数(%ベース)	98	100.0	96

## 《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	1.0	1.1
2	40～49歳	4	4.1	4.3
3	50～59歳	8	8.2	8.6
4	60～69歳	28	28.6	30.1
5	70～79歳	40	40.8	43.0
6	80歳以上	12	12.2	12.9
	無回答	5	5.1	
	回答者数(%ベース)	98	100.0	93

## 《問3》診療科(MA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	内科	94	95.9	96.9
2	外科	1	1.0	1.0
3	整形外科	3	3.1	3.1
4	小児科	0	0.0	0.0
5	産科・婦人科	0	0.0	0.0
6	眼科	2	2.0	2.1
7	健診	5	5.1	5.2
8	その他	2	2.0	2.1
	無回答	1	1.0	
	回答者数(%ベース)	98	100.0	97

## 《問4》生協加入状況(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	71	72.4	84.5
2	いいえ	12	12.2	14.3
3	わからない	1	1.0	1.2
	無回答	14	14.3	
	回答者数(%ベース)	98	100.0	84

## 《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	90	91.8	92.8

2	どちらかといえばそう思う	6	6.1	6.2
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	1	1.0	1.0
	無回答	1	1.0	
	回答者数(%ベース)	98	100.0	97

《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	74	75.5	76.3
2	どちらかといえばそう思う	17	17.3	17.5
3	どちらともいえない	4	4.1	4.1
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	2	2.0	2.1
	無回答	1	1.0	
	回答者数(%ベース)	98	100.0	97

《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	90	91.8	92.8
2	どちらかといえばそう思う	5	5.1	5.2
3	どちらともいえない	1	1.0	1.0
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	1.0	1.0
	無回答	1	1.0	
	回答者数(%ベース)	98	100.0	97

《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	81	82.7	83.5
2	どちらかといえばそう思う	11	11.2	11.3
3	どちらともいえない	4	4.1	4.1
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	1	1.0	1.0
	無回答	1	1.0	
	回答者数(%ベース)	98	100.0	97

《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	81	82.7	84.4
2	どちらかといえばそう思う	9	9.2	9.4
3	どちらともいえない	5	5.1	5.2
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	1.0	1.0
	無回答	2	2.0	
	回答者数(%ベース)	98	100.0	96

《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	77	78.6	80.2
2	どちらかといえばそう思う	14	14.3	14.6
3	どちらともいえない	4	4.1	4.2
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	1.0	1.0

	無回答	2	2.0	
	回答者数(%ベース)	98	100.0	96

《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	52	53.1	54.7
2	どちらかといえばそう思う	32	32.7	33.7
3	どちらともいえない	8	8.2	8.4
4	どちらかといえばそう思わない	1	1.0	1.1
5	そう思わない	2	2.0	2.1
	無回答	3	3.1	
	回答者数(%ベース)	98	100.0	95

《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	72	73.5	75.0
2	どちらかといえばそう思う	14	14.3	14.6
3	どちらともいえない	7	7.1	7.3
4	どちらかといえばそう思わない	2	2.0	2.1
5	そう思わない	1	1.0	1.0
	無回答	2	2.0	
	回答者数(%ベース)	98	100.0	96

《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	75	76.5	77.3
2	どちらかといえばそう思う	12	12.2	12.4
3	どちらともいえない	7	7.1	7.2
4	どちらかといえばそう思わない	1	1.0	1.0
5	そう思わない	2	2.0	2.1
	無回答	1	1.0	
	回答者数(%ベース)	98	100.0	97

《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	77	78.6	80.2
2	どちらかといえばそう思う	15	15.3	15.6
3	どちらともいえない	3	3.1	3.1
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	1	1.0	1.0
	無回答	2	2.0	
	回答者数(%ベース)	98	100.0	96

《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	85	86.7	89.5
2	どちらかといえばそう思う	7	7.1	7.4
3	どちらともいえない	2	2.0	2.1
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	1	1.0	1.1
	無回答	3	3.1	
	回答者数(%ベース)	98	100.0	95

《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	60	61.2	63.2
2	どちらかといえばそう思う	26	26.5	27.4
3	どちらともいえない	7	7.1	7.4
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	2	2.0	2.1
	無回答	3	3.1	
	回答者数(%ベース)	98	100.0	95

# 「2019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  
長洲診療所

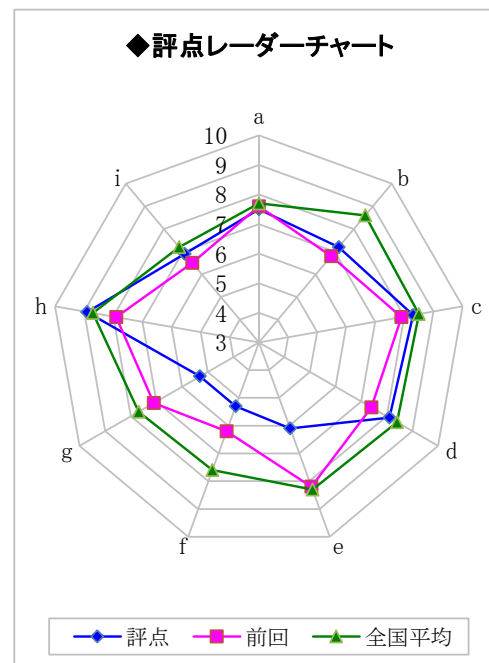
## ◆評価

（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	18	66.7	22.2	5.6	5.6	0.0	7.5	7.6	7.7	△ 0.1	△ 0.2
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	18	72.2	11.1	11.1	0.0	5.6	7.2	6.8	8.6	0.4	△ 1.4
c 医師の診療や診断には納得できる	18	83.3	11.1	0.0	0.0	5.6	8.3	7.9	8.5	0.4	△ 0.2
d 医師の説明で、病気・検査・薬のことは理解できた	18	77.8	11.1	5.6	5.6	0.0	8.1	7.4	8.4	0.7	△ 0.3
e 急変時に医師・看護師が対応している	18	55.6	16.7	22.2	5.6	0.0	6.1	8.2	8.3	△ 2.1	△ 2.2
f 急変時に入院できるように病院と連携がとれている	18	50.0	5.6	44.4	0.0	0.0	5.3	6.2	7.6	△ 0.9	△ 2.3
g 支払った金額の内訳はわかりやすかった	17	52.9	11.8	29.4	0.0	5.9	5.3	7.1	7.7	△ 1.8	△ 2.4
h 全体として利用しやすかった	18	83.3	11.1	5.6	0.0	0.0	8.9	7.9	8.7	1.0	0.2
i この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	18	72.2	5.6	16.7	0.0	5.6	6.9	6.5	7.2	0.4	△ 0.3

## ◆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	9	50.0
女	9	50.0
合計	18	100.0

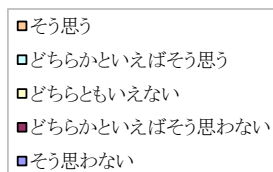
### 年齢

	件数	%
40歳未満	0	0.0
40～49歳	0	0.0
50～59歳	0	0.0
60～69歳	0	0.0
70～79歳	7	43.8
80歳以上	9	56.3
合計	16	100.0

### 医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	18	100.0
組合員ではない	0	0.0
わからない	0	0.0
合計	18	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

長洲診療所

2019年度

## 《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	8	44.4	44.4
2	家族	6	33.3	33.3
3	その他	4	22.2	22.2
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	18	100.0	18

## 《問2》患者さんの性別(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	9	50.0	50.0
2	女	9	50.0	50.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	18	100.0	18

## 《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	0	0.0	0.0
4	60～69歳	0	0.0	0.0
5	70～79歳	7	38.9	43.8
6	80歳以上	9	50.0	56.3
	無回答	2	11.1	
	回答者数(%ベース)	18	100.0	16

## 《問3》利用期間(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1年未満	2	11.1	11.1
2	1～2年	1	5.6	5.6
3	3～4年	6	33.3	33.3
4	5年以上	9	50.0	50.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	18	100.0	18

## 《問4》生協加入状況(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	18	100.0	100.0
2	いいえ	0	0.0	0.0
3	わからない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	18	100.0	18

## 《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	12	66.7	66.7
2	どちらかといえばそう思う	4	22.2	22.2
3	どちらともいえない	1	5.6	5.6
4	どちらかといえばそう思わない	1	5.6	5.6
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)	18	100.0	18

《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	13	72.2	72.2
2	どちらかといえばそう思う	2	11.1	11.1
3	どちらともいえない	2	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	1	5.6	5.6
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	18	100.0	18

《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	15	83.3	83.3
2	どちらかといえばそう思う	2	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	1	5.6	5.6
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	18	100.0	18

《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	14	77.8	77.8
2	どちらかといえばそう思う	2	11.1	11.1
3	どちらともいえない	1	5.6	5.6
4	どちらかといえばそう思わない	1	5.6	5.6
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)	18	100.0	18

《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	10	55.6	55.6
2	どちらかといえばそう思う	3	16.7	16.7
3	どちらともいえない	4	22.2	22.2
4	どちらかといえばそう思わない	1	5.6	5.6
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)	18	100.0	18

《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	9	50.0	50.0
2	どちらかといえばそう思う	1	5.6	5.6
3	どちらともいえない	8	44.4	44.4
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)	18	100.0	18

《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	9	50.0	52.9
2	どちらかといえばそう思う	2	11.1	11.8
3	どちらともいえない	5	27.8	29.4
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	5.6	5.9
	無回答	1	5.6	
	回答者数(%ベース)	18	100.0	17

《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	15	83.3	83.3
2	どちらかといえばそう思う	2	11.1	11.1
3	どちらともいえない	1	5.6	5.6
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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	18	100.0	18

《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	13	72.2	72.2
2	どちらかといえばそう思う	1	5.6	5.6
3	どちらともいえない	3	16.7	16.7
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	1	5.6	5.6
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	18	100.0	18

【2019】年度 長洲診〈医療・介護評価〉アンケートまとめ

今回は前年度の評価が高かったために少し評価を下げていると感じられました。

在宅患者については事務が訪問診療後にご本人・ご家族にアンケートを実施した困っていることなどを聞き取りました。在宅急変時の対応・入院が下がっているのは不安があったのか？夜間休日の携帯への連絡をすることの必要であると思います。診療の待ち時間対策については診察はあまり待ち時間なくスムーズに行えているのですが予約を取る際、入院予約を取る際に時間がかかっていると思われます。検査予約は生協病院との連携、他法。診察予約は一旦帰宅してもらい再度来院してもらうような工夫が必要であると思われます。

支払った金額の内訳に関してはアンケート以外でも事務が患者宅に赴き説明していくことも出来ないわけではな保険証の切り替えなどの時に患者宅へ行き説明をしていければいいかと考えています。また消費税増税に伴う訪届いてなかったかもしれません。他の事業所での取組等を参考にしていきたいです。

【2019】年度 長洲診＜医療・介護評価＞アンケートまとめ

今回は前年度の評価が高かったために少し評価を下げていると感じられました。