

# 「2023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

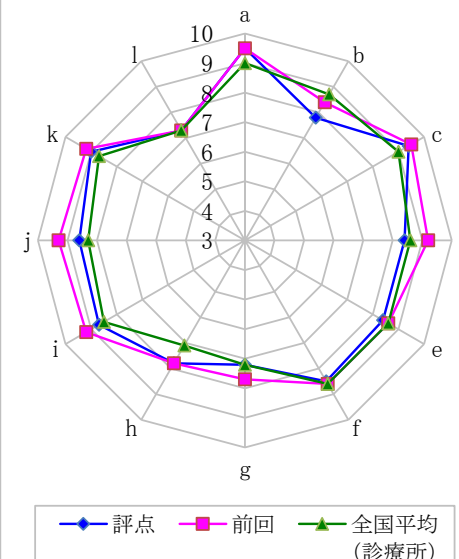
## ◆評価

（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	77	89.6	10.4	0.0	0.0	0.0	9.5	9.5	9.0	0.0	0.5
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	78	66.7	23.1	10.3	0.0	0.0	7.8	8.4	8.7	△ 0.6	△ 0.9
c 職員の言葉遣いやサービス態度はよかった	77	88.3	11.7	0.0	0.0	0.0	9.4	9.5	9.0	△ 0.1	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	78	71.8	24.4	3.8	0.0	0.0	8.4	9.2	8.6	△ 0.8	△ 0.2
e 医師の診断や治療は納得できるものだった	77	71.4	26.0	2.6	0.0	0.0	8.4	8.6	8.6	△ 0.2	△ 0.2
f 玄関、待合室、トイレは清潔で快適だった	75	69.3	30.7	0.0	0.0	0.0	8.5	8.6	8.6	△ 0.1	△ 0.1
g 医療設備は十分だった	74	55.4	33.8	9.5	1.4	0.0	7.2	7.7	7.2	△ 0.5	0.0
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	78	66.7	25.6	6.4	0.0	1.3	7.8	7.8	7.1	0.0	0.7
i 支払った金額の内訳はわかりやすかった	78	79.5	16.7	2.6	1.3	0.0	8.7	9.2	8.5	△ 0.5	0.2
j 患者のプライバシーは守られていた	77	75.3	22.1	2.6	0.0	0.0	8.6	9.3	8.3	△ 0.7	0.3
k 全体として利用しやすかった	77	81.8	15.6	2.6	0.0	0.0	9.0	9.2	8.7	△ 0.2	0.3
l この病院・診療所を知りたいと思う	75	60.0	29.3	9.3	0.0	1.3	7.3	7.3	7.3	0.0	0.0

## ◆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	30	42.3
女	41	57.7
未回答	0	0.0
合計	71	100.0

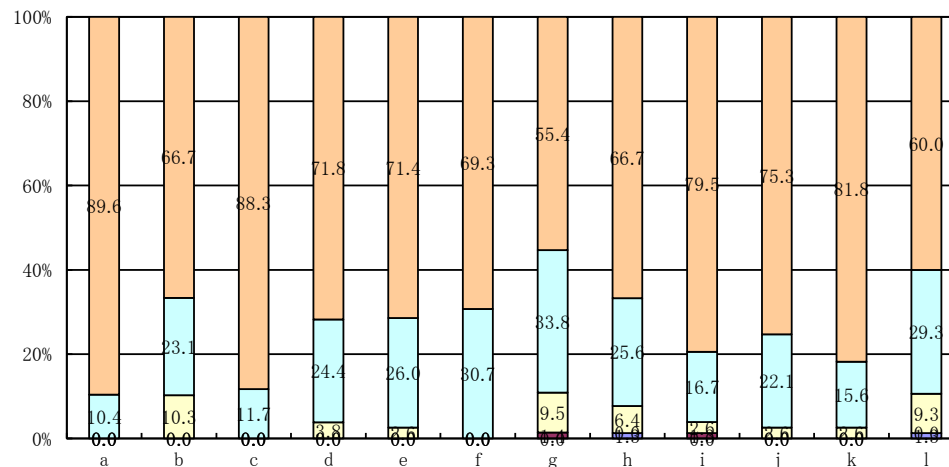
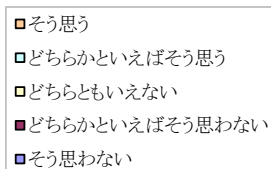
### 年齢

	件数	%
40歳未満	2	3.2
40～49歳	3	4.8
50～59歳	7	11.3
60～69歳	13	21.0
70～79歳	22	35.5
80歳以上	15	24.2
合計	62	100.0

### 医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	53	77.9
組合員ではない	6	8.8
わからない	9	13.2
合計	68	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

2023年度

## 《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	64	82.1	87.7
2	家族	8	10.3	11.0
3	その他	1	1.3	1.4
	無回答	5	6.4	
	回答者数(%ベース)	78	100.0	73

## 《問2》患者さんの性別(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	30	38.5	42.3
2	女	41	52.6	57.7
3	未回答	0	0.0	0.0
	無回答	7	9.0	
	回答者数(%ベース)	78	100.0	71

## 《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	2.6	3.2
2	40～49歳	3	3.8	4.8
3	50～59歳	7	9.0	11.3
4	60～69歳	13	16.7	21.0
5	70～79歳	22	28.2	35.5
6	80歳以上	15	19.2	24.2
	無回答	16	20.5	
	回答者数(%ベース)	78	100.0	62

## 《問3》診療科(MA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	内科	67	85.9	91.8
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	4	5.1	5.5
8	その他	5	6.4	6.8
	無回答	5	6.4	
	回答者数(%ベース)	78	100.0	73

《問4》生協加入状況 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	53	67.9	77.9
2	いいえ	6	7.7	8.8
3	わからない	9	11.5	13.2
	無回答	10	12.8	
	回答者数(%ベース)	78	100.0	68

《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	69	88.5	89.6
2	どちらかといえばそう思う	8	10.3	10.4
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	1	1.3	
	回答者数(%ベース)	78	100.0	77

《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	52	66.7	66.7
2	どちらかといえばそう思う	18	23.1	23.1
3	どちらともいえない	8	10.3	10.3
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)	78	100.0	78

《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	68	87.2	88.3
2	どちらかといえばそう思う	9	11.5	11.7
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	1.3	
	回答者数(%ベース)	78	100.0	77

《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	56	71.8	71.8
2	どちらかといえばそう思う	19	24.4	24.4
3	どちらともいえない	3	3.8	3.8
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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	78	100.0	78

《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	55	70.5	71.4
2	どちらかといえばそう思う	20	25.6	26.0
3	どちらともいえない	2	2.6	2.6
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	1	1.3	
	回答者数(%ベース)	78	100.0	77

《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	52	66.7	69.3
2	どちらかといえばそう思う	23	29.5	30.7
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	3	3.8	
	回答者数(%ベース)	78	100.0	75

《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	41	52.6	55.4
2	どちらかといえばそう思う	25	32.1	33.8
3	どちらともいえない	7	9.0	9.5
4	どちらかといえばそう思わない	1	1.3	1.4
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	4	5.1	
	回答者数(%ベース)	78	100.0	74

《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	52	66.7	66.7
2	どちらかといえばそう思う	20	25.6	25.6
3	どちらともいえない	5	6.4	6.4
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	1.3	1.3
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	78	100.0	78

《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	62	79.5	79.5
2	どちらかといえばそう思う	13	16.7	16.7
3	どちらともいえない	2	2.6	2.6
4	どちらかといえばそう思わない	1	1.3	1.3
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)	78	100.0	78

《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	58	74.4	75.3
2	どちらかといえばそう思う	17	21.8	22.1
3	どちらともいえない	2	2.6	2.6
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	1	1.3	
	回答者数(%ベース)	78	100.0	77

《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	63	80.8	81.8
2	どちらかといえばそう思う	12	15.4	15.6
3	どちらともいえない	2	2.6	2.6
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	1	1.3	
	回答者数(%ベース)	78	100.0	77

《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	45	57.7	60.0
2	どちらかといえばそう思う	22	28.2	29.3
3	どちらともいえない	7	9.0	9.3
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	1.3	1.3
	無回答	3	3.8	
	回答者数(%ベース)	78	100.0	75

# 「2023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

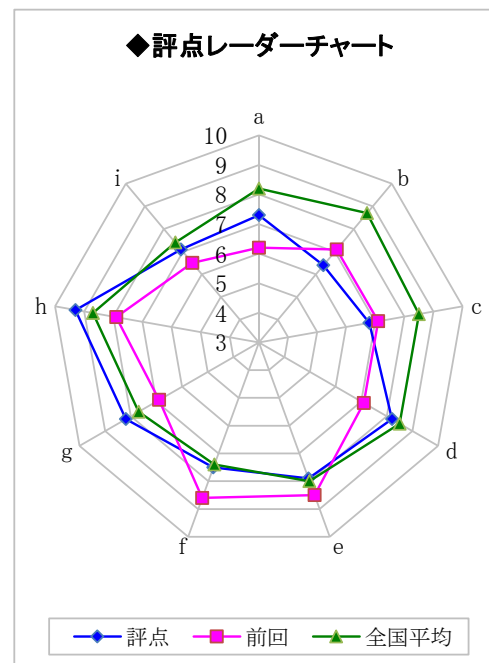
## ◆評価

（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	13	53.8	38.5	7.7	0.0	0.0	7.3	6.2	8.2	1.1	△ 0.9
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	14	50.0	35.7	7.1	7.1	0.0	6.4	7.1	8.7	△ 0.7	△ 2.3
c 医師の診療や診断には納得できる	14	57.1	21.4	21.4	0.0	0.0	6.8	7.1	8.5	△ 0.3	△ 1.7
d 医師の説明で、病気・検査・薬のことは理解できた	14	64.3	35.7	0.0	0.0	0.0	8.2	7.1	8.5	1.1	△ 0.3
e 急変時に医師・看護師が対応している	14	64.3	28.6	7.1	0.0	0.0	7.9	8.5	8.0	△ 0.6	△ 0.1
f 急変時に入院できるように病院と連携がとれている	14	57.1	35.7	7.1	0.0	0.0	7.5	8.6	7.4	△ 1.1	0.1
g 支払った金額の内訳はわかりやすかった	14	64.3	35.7	0.0	0.0	0.0	8.2	6.9	7.7	1.3	0.5
h 全体として利用しやすかった	14	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	9.3	7.9	8.7	1.4	0.6
i この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	14	57.1	28.6	14.3	0.0	0.0	7.1	6.5	7.4	0.6	△ 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	2	18.2
女	9	81.8
未回答	0	0.0
合計	11	100.0

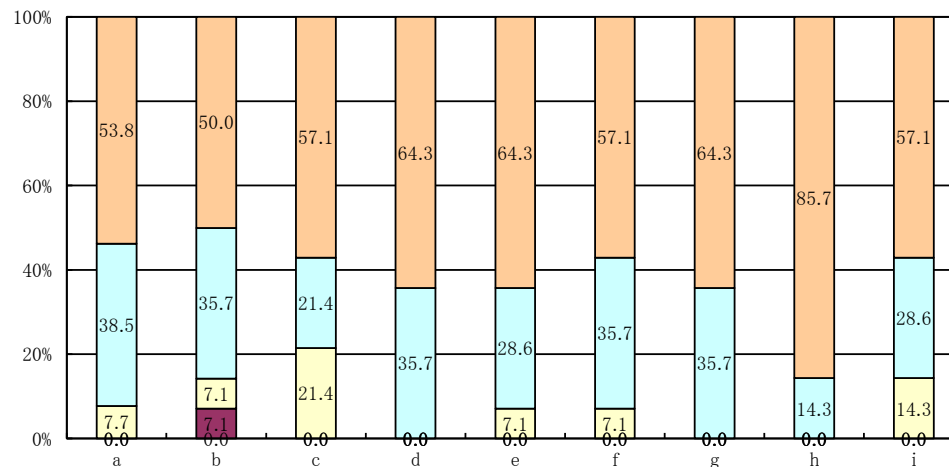
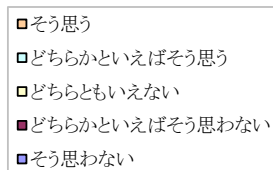
### 年齢

	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	1	8.3
80歳以上	11	91.7
合計	12	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	2	15.4
わからない	1	7.7
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。

## ③訪問診療患者用

長洲診療所

2023年度

## 《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	7	50.0	53.8
2	家族	6	42.9	46.2
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	18.2
2	女	9	64.3	81.8
3	未回答	0	0.0	0.0
	無回答	3	21.4	
	回答者数(%ベース)	14	100.0	11

## 《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	1	7.1	8.3
6	80歳以上	11	78.6	91.7
	無回答	2	14.3	
	回答者数(%ベース)	14	100.0	12

## 《問3》利用期間(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1年未満	1	7.1	7.7
2	1～2年	1	7.1	7.7
3	3～4年	2	14.3	15.4
4	5年以上	9	64.3	69.2
	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	2	14.3	15.4
3	わからない	1	7.1	7.7
	無回答	1	7.1	
	回答者数(%ベース)	14	100.0	13

《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	7	50.0	53.8
2	どちらかといえばそう思う	5	35.7	38.5
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》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	7	50.0	50.0
2	どちらかといえばそう思う	5	35.7	35.7
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	1	7.1	7.1
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 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	8	57.1	57.1
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	3	21.4	21.4
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)	14	100.0	14



《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	9	64.3	64.3
2	どちらかといえばそう思う	5	35.7	35.7
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 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	9	64.3	64.3
2	どちらかといえばそう思う	4	28.6	28.6
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》 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	8	57.1	57.1
2	どちらかといえばそう思う	5	35.7	35.7
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 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	64.3	64.3
2	どちらかといえばそう思う	5	35.7	35.7
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》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	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 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	8	57.1	57.1
2	どちらかといえばそう思う	4	28.6	28.6
3	どちらともいえない	2	14.3	14.3
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)	14	100.0	14

【2023】年度 <医療・介護評価>事業所分析シート

■事業所:長洲診療所	■作成者:沖田孝美
■アンケート実施期間:2023.10.10~2023.11.10	■作成日:2023.12.21
■事業所実利用者数(月):470	■アンケート配布枚数:外来80枚、訪問診療25枚
■回収枚数:外来78枚 訪問診療14枚	■回収率:外来97.5% 訪問診療56%
<b>①今回のアンケートの特徴 (回収率の増減・回収の工夫なども)</b>	
<p>【外来】開始直後より、来院される患者さんに対して声掛けしお願いしてきた。患者さんも毎年のごことでよく理解されており、快く引き受けていただけ回収率のUPIにもつながった。</p> <p>【訪問診療】在宅管理すべてのお宅に配布したが、独居だったり、家族不在等の理由ですべてを回収することができなかった。</p>	
<b>②アンケート結果の特徴(前回との比較など)</b>	
<p>【外来】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度と比較して、0.1~0.8ポイント下がった項目が9個あったが、全国平均との差でも1ポイントも差が出るような項目はなかった。</li> </ul> <p>【訪問診療】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・回収率は前回より落としてしまったが、評点は5項目において前回は上回ることができた。</li> </ul>	
<b>③結果に対する考察(主な要因)</b>	
<p>【外来】全体的に昨年と大きな変化はなかったが、やはり施設・設備面での項目は前年比較で下がってきている。</p> <p>【訪問診療】9項目中5項目で前年を上回る評価となった。在宅管理件数も年々減っている中ではあるがその分しっかり管理できていることが評価とつながったと思う。</p>	
<b>④前回のアンケート後の取り組みの有効性の評価</b>	
有効性 <input checked="" type="checkbox"/> :有 <input type="checkbox"/> :無	
有効だった内容:	
<b>⑤今後さらに高い評価を目指すための課題</b>	
<p>【外来診療】待ち時間が長引いている時や込み合っている時こそ、患者さんの立場にたつての言動・行動に気を配る。</p> <p>【訪問診療】患者さんだけでなく、そのご家族についても親身になって対応していく。</p>	
<b>⑥評価向上のための行動計画案(1年間)</b>	
評価結果を共有し、次年度に向けて何をすべきか議論し行動していく。	
<b>⑦その他</b>	

