

# 「2016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  
ナニワ診療所

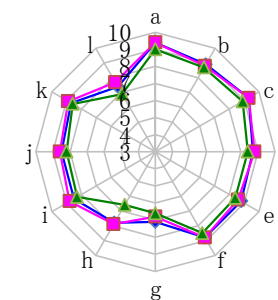
## ◆評価

（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	177	89.3	8.5	2.3	0.0	0.0	9.4	9.4	9.0	0.0	0.4
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	171	86.5	7.0	4.7	1.2	0.6	8.9	8.8	8.7	0.1	0.2
c 職員の言葉遣いやサービス態度はよかった	176	88.6	8.5	2.8	0.0	0.0	9.3	9.3	8.9	0.0	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	172	77.9	18.6	3.5	0.0	0.0	8.7	8.8	8.4	△ 0.1	0.3
e 医師の診断や治療は納得できるものだった	172	79.1	17.4	3.5	0.0	0.0	8.8	8.6	8.4	0.2	0.4
f 玄関、待合室、トイレは清潔で快適だった	173	80.9	14.5	4.6	0.0	0.0	8.8	8.8	8.5	0.0	0.3
g 医療器械や医療設備は十分だった	162	58.6	27.8	11.1	2.5	0.0	7.1	6.8	6.6	0.3	0.5
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	171	68.4	20.5	10.5	0.6	0.0	7.8	7.9	6.6	△ 0.1	1.2
i 支払った金額の内訳はわかりやすかった	169	76.9	16.6	5.3	1.2	0.0	8.5	8.8	8.3	△ 0.3	0.2
j 患者のプライバシーは守られていた	172	76.7	16.9	5.2	1.2	0.0	8.5	8.6	8.2	△ 0.1	0.3
k 全体として利用しやすかった	171	80.7	15.2	2.9	0.0	1.2	8.7	8.9	8.6	△ 0.2	0.1
l この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	169	62.7	25.4	10.1	0.6	1.2	7.4	7.7	6.9	△ 0.3	0.5

## ◆評点レーダーチャート



◆ 評点 ◆ 前回 ◆ 全国平均

# 「2016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  
ナニワ診療所

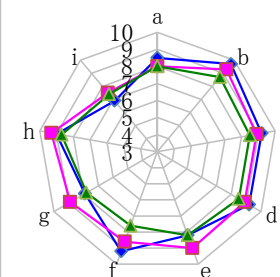
## ◆評価

（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	31	74.2	22.6	3.2	0.0	0.0	8.5	8.0	8.0	0.5	0.5
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	31	93.5	6.5	0.0	0.0	0.0	9.7	9.3	8.7	0.4	1.0
c 医師の診療や診断には納得できる	31	87.1	9.7	3.2	0.0	0.0	9.2	8.9	8.5	0.3	0.7
d 医師の説明で、病気・検査・薬のことは理解できた	31	87.1	9.7	3.2	0.0	0.0	9.2	8.9	8.5	0.3	0.7
e 急変時に医師・看護師が対応している	30	76.7	16.7	3.3	0.0	3.3	8.2	9.0	8.2	△ 0.8	0.0
f 急変時に入院できるように病院と連携がとれている	30	90.0	3.3	6.7	0.0	0.0	9.2	8.6	7.6	0.6	1.6
g 支払った金額の内訳はわかりやすかった	31	77.4	12.9	3.2	3.2	3.2	7.9	8.9	7.8	△ 1.0	0.1
h 全体として利用しやすかった	31	87.1	6.5	6.5	0.0	0.0	9.0	9.3	8.7	△ 0.3	0.3
i この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	31	71.0	9.7	12.9	0.0	6.5	6.9	7.5	7.4	△ 0.6	△ 0.5

## ◆評点レーダーチャート



◆ 評点    ◆ 前回    ◆ 全国平均

# 「2016年度 医療評価調査」評価一覧（通所リハビリ・介護利用者）

尼崎医療生活協同組合  
ナニワ診療所

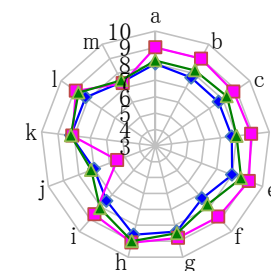
## ◆評価

（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 サービス提供内容を十分に説明された	22	68.2	22.7	9.1	0.0	0.0	8.0	9.0	8.2	△ 1.0	△ 0.2
b 個人ごとの計画に沿って、サービスが提供された	22	63.6	27.3	9.1	0.0	0.0	7.7	9.0	8.2	△ 1.3	△ 0.5
c 施設は清潔で快適だった	22	63.6	27.3	9.1	0.0	0.0	7.7	8.8	8.3	△ 1.1	△ 0.6
d 職員同士で連絡や引き継ぎができています	22	68.2	18.2	13.6	0.0	0.0	7.7	8.9	8.0	△ 1.2	△ 0.3
e 職員の言葉遣いや態度には気配りが感じられた	22	63.6	31.8	4.5	0.0	0.0	8.0	9.1	8.6	△ 1.1	△ 0.6
f 提供されたメニューやプログラムは、満足できるものだった	22	54.5	36.4	9.1	0.0	0.0	7.3	8.8	7.8	△ 1.5	△ 0.5
g 職員には、わからないことを聞きやすかった	22	72.7	22.7	4.5	0.0	0.0	8.4	8.8	8.5	△ 0.4	△ 0.1
h 送迎サービスは、安心して利用できた	22	77.3	18.2	4.5	0.0	0.0	8.6	9.1	9.0	△ 0.5	△ 0.4
i 入浴サービスは、満足できるものだった	20	65.0	20.0	15.0	0.0	0.0	7.5	8.6	8.1	△ 1.1	△ 0.6
j 食事は満足できるものだった	22	54.5	36.4	4.5	4.5	0.0	7.0	5.5	7.2	1.5	△ 0.2
k 苦情や相談について、すみやかに対応できている	22	68.2	27.3	4.5	0.0	0.0	8.2	8.1	8.2	0.1	0.0
l 全体として利用しやすかった	22	68.2	27.3	4.5	0.0	0.0	8.2	8.9	8.7	△ 0.7	△ 0.5
m この事業所を知り合いに紹介したいと思う	21	57.1	33.3	9.5	0.0	0.0	7.4	7.3	7.5	0.1	△ 0.1

## ◆評点レーダーチャート



● 評点 ■ 前回 ▲ 全国平均

# 「2016年度 医療評価調査」評価一覧（通所介護利用者）

尼崎医療生活協同組合  
ナニワ診療所

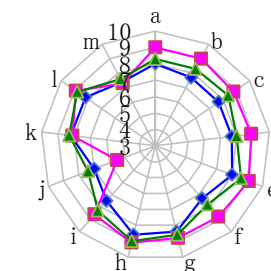
## ◆評価

（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 サービス提供内容を十分に説明された	22	68.2	22.7	9.1	0.0	0.0	8.0	9.0	8.3	△ 1.0	△ 0.3
b 個人ごとの計画に沿って、サービスが提供された	22	63.6	27.3	9.1	0.0	0.0	7.7	9.0	8.3	△ 1.3	△ 0.6
c 施設は清潔で快適だった	22	63.6	27.3	9.1	0.0	0.0	7.7	8.8	8.4	△ 1.1	△ 0.7
d 職員同士で連絡や引き継ぎができています	22	68.2	18.2	13.6	0.0	0.0	7.7	8.9	8.0	△ 1.2	△ 0.3
e 職員の言葉遣いや態度には心配りが感じられた	22	63.6	31.8	4.5	0.0	0.0	8.0	9.1	8.6	△ 1.1	△ 0.6
f 提供されたメニューやプログラムは、満足できるものだった	22	54.5	36.4	9.1	0.0	0.0	7.3	8.8	7.8	△ 1.5	△ 0.5
g 職員には、わからないことを聞きやすかった	22	72.7	22.7	4.5	0.0	0.0	8.4	8.8	8.6	△ 0.4	△ 0.2
h 送迎サービスは、安心して利用できた	22	77.3	18.2	4.5	0.0	0.0	8.6	9.1	9.0	△ 0.5	△ 0.4
i 入浴サービスは、満足できるものだった	20	65.0	20.0	15.0	0.0	0.0	7.5	8.6	8.3	△ 1.1	△ 0.8
j 食事は満足できるものだった	22	54.5	36.4	4.5	4.5	0.0	7.0	5.5	7.4	1.5	△ 0.4
k 苦情や相談について、すみやかに対応できている	22	68.2	27.3	4.5	0.0	0.0	8.2	8.1	8.3	0.1	△ 0.1
l 全体として利用しやすかった	22	68.2	27.3	4.5	0.0	0.0	8.2	8.9	8.8	△ 0.7	△ 0.6
m この事業所を知り合いに紹介したいと思う	21	57.1	33.3	9.5	0.0	0.0	7.4	7.3	7.6	0.1	△ 0.2

## ◆評点レーダーチャート



● 評点    ■ 前回    ▲ 全国平均

# 「2016年度 医療評価調査」評価一覧（居宅介護利用者）

尼崎医療生活協同組合  
ナニワ診療所

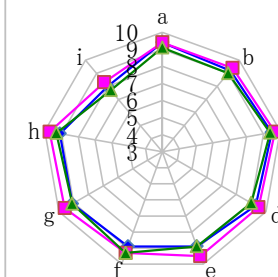
## ◆評価

（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 サービス提供内容を十分に説明された	57	89.5	8.8	1.8	0.0	0.0	9.4	9.4	9.1	0.0	0.3
b 居宅サービス計画に利用者や家族の希望が反映されている	57	87.7	8.8	3.5	0.0	0.0	9.2	9.4	9.0	△ 0.2	0.2
c ケアマネージャーの言葉遣いや態度には気配りが感じられる	58	91.4	6.9	1.7	0.0	0.0	9.5	9.7	9.4	△ 0.2	0.1
d ケアマネージャーから十分な情報が提供された	57	87.7	10.5	1.8	0.0	0.0	9.3	9.5	9.0	△ 0.2	0.3
e 他の事業所（ヘルパーやデイなど）への連絡もれがない	55	83.6	10.9	5.5	0.0	0.0	8.9	9.5	8.9	△ 0.6	0.0
f 利用者のプライバシーは守られていた	57	82.5	14.0	1.8	1.8	0.0	8.9	9.3	9.3	△ 0.4	△ 0.4
g 苦情や相談について、すみやかに対応できている	57	87.7	7.0	5.3	0.0	0.0	9.1	9.6	9.1	△ 0.5	0.0
h 現在のケアマネージャーに満足している	58	89.7	5.2	3.4	1.7	0.0	9.1	9.7	9.3	△ 0.6	△ 0.2
i ケアマネージャーが所属する事業所を知りたいに紹介したい	58	74.1	17.2	5.2	1.7	1.7	8.0	8.3	7.7	△ 0.3	0.3

## ◆評点レーダーチャート



● 評点 ■ 前回 ▲ 全国平均

## 【2016】年度 <医療・介護評価>アンケートまとめ

2016年度のアンケートのまとめを報告します。
昨年の課題でありました、回収率の向上対策については、外来部門では、スタッフ全員で待合での声掛けを行い取り組めたことが回収率の増加につながったと思われます。
ことが回収率の増加につながったと思われます。
しかし、居宅部門では、手渡しで内容をしっかりとお伝えし、回収方法がポスト投函依頼としたことにより、昨年より下回った結果となりました。
通所部門では、連絡帳に返却用の封筒を入れて回収としましたが、回収率は悪くなりました。
居宅・通所部門においては、回答を返却して頂いたかの確認作業が必要であると思います。
外来患者の評価では、前回より大きな差はありませんでしたが、「この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う」が、前回より下回っているため原因を調べる必要があると思います。全国平均と比べますと、全ての項目において上回りました。外来部門では、声をかけやすく、プライバシーの保護、待ち時間対策等を行い、初診の患者様でも利用しやすい診療所にしていきたいと考えます。
訪問診療患者の評価でも、「この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う」が前回と全国平均共に下回りまし
た。「緊急時に医師・看護師が対応している」の評価が前回より下回っていることに関しては改善していく必要がある。
訪問診療の「支払った金額の内訳はわかりやすかった」の評価が下がっていることに関しては、毎月の請求書に
診療明細書も同封していますので、「わからない内容がある場合には、声を掛けて下さい。」と伝えるようにします。
急変時の対応については、他医療機関と連携を取りながら素早く対応できるように対策を考えます。
居宅介護利用者の評価については、前回より全ての項目で評価が下がりました。「利用者のプライバシーが守ら
れている」「現在のケアマネージャーに満足している」については、前回、全国より下回っています。
この点については、分析を行い、対応が必要であると思われます。
モニタリング時に、十分確認事項を押さえて満足度を上げていくようにします。アセスメント能力を向上し、利用者の
ニーズをしっかりと聞き取り、サービスに繋げるようにしていきます。
通所介護利用者の評価では、前回より食事が改善されたことが評価されました。しかし、全ての項目で全国平均
より下回っています。評価時点は、経験の浅いスタッフの時期でもあり、厳しい評価となりましたが、教育を行い
利用者の要望を聞きながら、食事・イベント等を開催していきます。
今年度の皆様の評価を参考にして、来年度は今年度より良い評価をしていただけるように課題項目について改善を
行っていきたいと考えています。