

# 「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  
ナニワ診療所

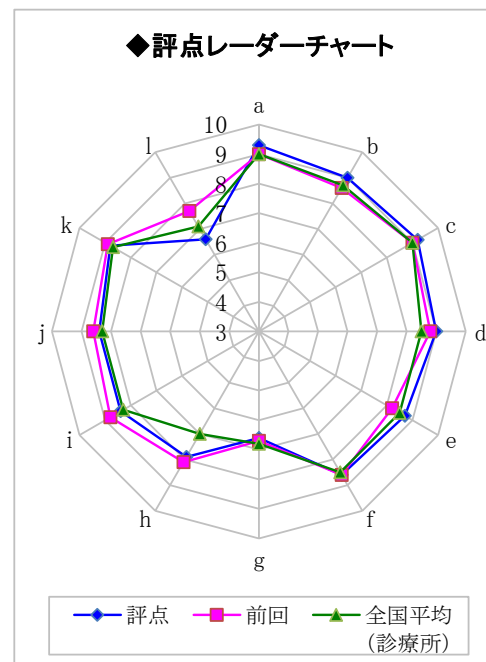
## ◆評価

（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	131	89.3	7.6	3.1	0.0	0.0	9.3	9.0	9.0	0.3	0.3
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	134	85.8	10.4	3.0	0.0	0.7	9.0	8.6	8.7	0.4	0.3
c 職員の言葉遣いやサービス態度はよかった	132	86.4	12.1	0.8	0.8	0.0	9.2	9.0	9.0	0.2	0.2
d 職員の説明で、病気、検査、薬のことは十分理解できた	132	82.6	14.4	3.0	0.0	0.0	9.0	8.8	8.5	0.2	0.5
e 医師の診断や治療は納得できるものだった	133	78.2	19.5	1.5	0.0	0.8	8.7	8.2	8.5	0.5	0.2
f 玄関、待合室、トイレは清潔で快適だった	132	76.5	18.9	3.8	0.8	0.0	8.6	8.6	8.5	0.0	0.1
g 医療器械や医療設備は十分だった	130	52.3	30.0	15.4	2.3	0.0	6.6	6.7	6.8	△ 0.1	△ 0.2
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	133	66.9	26.3	5.3	1.5	0.0	7.9	8.1	7.0	△ 0.2	0.9
i 支払った金額の内訳はわかりやすかった	131	75.6	19.1	3.8	1.5	0.0	8.4	8.8	8.3	△ 0.4	0.1
j 患者のプライバシーは守られていた	132	75.0	18.9	5.3	0.0	0.8	8.4	8.6	8.3	△ 0.2	0.1
k 全体として利用しやすかった	132	78.8	18.2	3.0	0.0	0.0	8.8	8.9	8.7	△ 0.1	0.1
l この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	129	55.0	26.4	16.3	0.8	1.6	6.6	7.7	7.1	△ 1.1	△ 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	61	47.7
女	67	52.3
合計	128	100.0

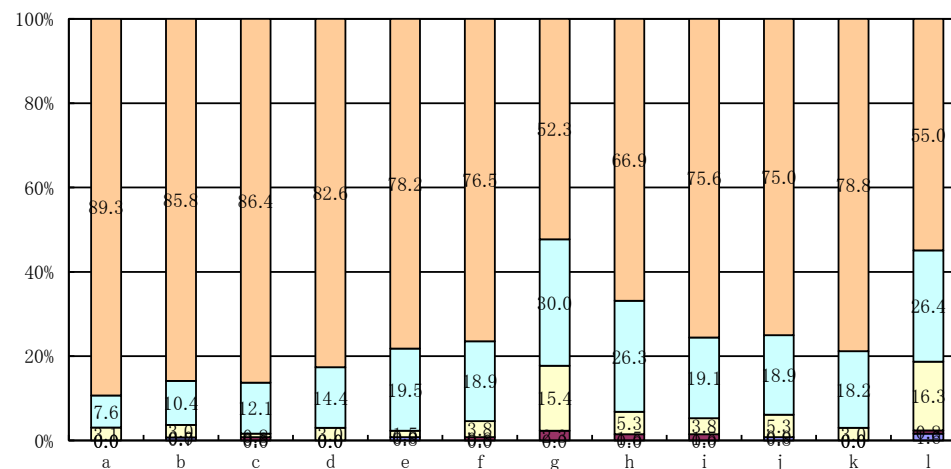
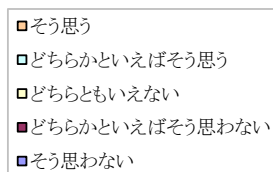
### 年齢

	件数	%
40歳未満	2	1.7
40～49歳	4	3.4
50～59歳	7	5.9
60～69歳	16	13.4
70～79歳	43	36.1
80歳以上	47	39.5
合計	119	100.0

### 医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	105	86.1
組合員ではない	7	5.7
わからない	10	8.2
合計	122	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

## ナニワ診療所

2019年度

## 《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	112	82.4	87.5
2	家族	8	5.9	6.3
3	その他	8	5.9	6.3
	無回答	8	5.9	
	回答者数(%ベース)	136	100.0	128

## 《問2》患者さんの性別(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	61	44.9	47.7
2	女	67	49.3	52.3
	無回答	8	5.9	
	回答者数(%ベース)	136	100.0	128

## 《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	1.5	1.7
2	40～49歳	4	2.9	3.4
3	50～59歳	7	5.1	5.9
4	60～69歳	16	11.8	13.4
5	70～79歳	43	31.6	36.1
6	80歳以上	47	34.6	39.5
	無回答	17	12.5	
	回答者数(%ベース)	136	100.0	119

## 《問3》診療科(MA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	内科	131	96.3	99.2
2	外科	2	1.5	1.5
3	整形外科	4	2.9	3.0
4	小児科	0	0.0	0.0
5	産科・婦人科	0	0.0	0.0
6	眼科	5	3.7	3.8
7	健診	9	6.6	6.8
8	その他	2	1.5	1.5
	無回答	4	2.9	
	回答者数(%ベース)	136	100.0	132

## 《問4》生協加入状況(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	105	77.2	86.1
2	いいえ	7	5.1	5.7
3	わからない	10	7.4	8.2
	無回答	14	10.3	
	回答者数(%ベース)	136	100.0	122

## 《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	117	86.0	89.3

2	どちらかといえばそう思う	10	7.4	7.6
3	どちらともいえない	4	2.9	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	0	0.0	0.0
	無回答	5	3.7	
	回答者数(%ベース)	136	100.0	131

《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	115	84.6	85.8
2	どちらかといえばそう思う	14	10.3	10.4
3	どちらともいえない	4	2.9	3.0
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	0.7	0.7
	無回答	2	1.5	
	回答者数(%ベース)	136	100.0	134

《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	114	83.8	86.4
2	どちらかといえばそう思う	16	11.8	12.1
3	どちらともいえない	1	0.7	0.8
4	どちらかといえばそう思わない	1	0.7	0.8
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	4	2.9	
	回答者数(%ベース)	136	100.0	132

《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	109	80.1	82.6
2	どちらかといえばそう思う	19	14.0	14.4
3	どちらともいえない	4	2.9	3.0
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	4	2.9	
	回答者数(%ベース)	136	100.0	132

《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	104	76.5	78.2
2	どちらかといえばそう思う	26	19.1	19.5
3	どちらともいえない	2	1.5	1.5
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	1	0.7	0.8
	無回答	3	2.2	
	回答者数(%ベース)	136	100.0	133

《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	101	74.3	76.5
2	どちらかといえばそう思う	25	18.4	18.9
3	どちらともいえない	5	3.7	3.8
4	どちらかといえばそう思わない	1	0.7	0.8
5	そう思わない	0	0.0	0.0

	無回答	4	2.9	
	回答者数(%ベース)	136	100.0	132

《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	68	50.0	52.3
2	どちらかといえばそう思う	39	28.7	30.0
3	どちらともいえない	20	14.7	15.4
4	どちらかといえばそう思わない	3	2.2	2.3
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	6	4.4	
	回答者数(%ベース)	136	100.0	130

《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	89	65.4	66.9
2	どちらかといえばそう思う	35	25.7	26.3
3	どちらともいえない	7	5.1	5.3
4	どちらかといえばそう思わない	2	1.5	1.5
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	3	2.2	
	回答者数(%ベース)	136	100.0	133

《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	99	72.8	75.6
2	どちらかといえばそう思う	25	18.4	19.1
3	どちらともいえない	5	3.7	3.8
4	どちらかといえばそう思わない	2	1.5	1.5
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	5	3.7	
	回答者数(%ベース)	136	100.0	131

《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	99	72.8	75.0
2	どちらかといえばそう思う	25	18.4	18.9
3	どちらともいえない	7	5.1	5.3
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	0.7	0.8
	無回答	4	2.9	
	回答者数(%ベース)	136	100.0	132

《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	104	76.5	78.8
2	どちらかといえばそう思う	24	17.6	18.2
3	どちらともいえない	4	2.9	3.0
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	4	2.9	
	回答者数(%ベース)	136	100.0	132

《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	71	52.2	55.0
2	どちらかといえばそう思う	34	25.0	26.4
3	どちらともいえない	21	15.4	16.3
4	どちらかといえばそう思わない	1	0.7	0.8
5	そう思わない	2	1.5	1.6
	無回答	7	5.1	
	回答者数(%ベース)	136	100.0	129

# 「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  
ナニワ診療所

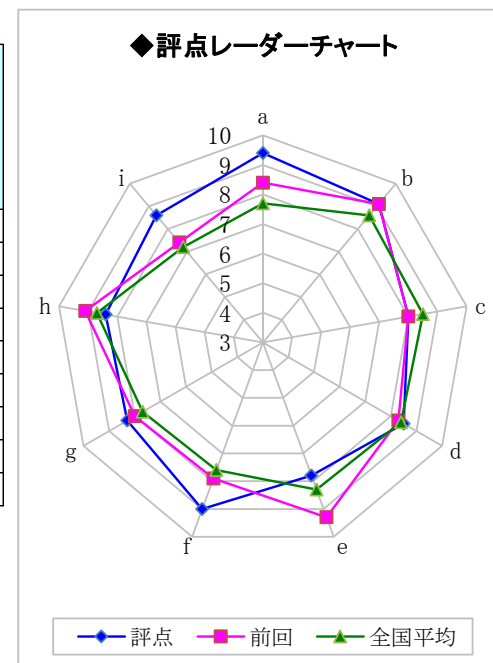
## ◆評価

（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	27	88.9	11.1	0.0	0.0	0.0	9.4	8.4	7.7	1.0	1.7
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	27	92.6	3.7	0.0	0.0	3.7	9.1	9.1	8.6	0.0	0.5
c 医師の診療や診断には納得できる	28	75.0	14.3	7.1	3.6	0.0	8.0	8.0	8.5	0.0	△ 0.5
d 医師の説明で、病気・検査・薬のことは理解できた	27	77.8	14.8	7.4	0.0	0.0	8.5	8.3	8.4	0.2	0.1
e 急変時に医師・看護師が対応している	29	72.4	17.2	6.9	0.0	3.4	7.8	9.3	8.3	△ 1.5	△ 0.5
f 急変時に入院できるように病院と連携がとれている	26	84.6	11.5	3.8	0.0	0.0	9.0	7.9	7.6	1.1	1.4
g 支払った金額の内訳はわかりやすかった	26	76.9	19.2	0.0	0.0	3.8	8.3	8.0	7.7	0.3	0.6
h 全体として利用しやすかった	28	75.0	21.4	0.0	3.6	0.0	8.4	9.1	8.7	△ 0.7	△ 0.3
i この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	25	80.0	12.0	8.0	0.0	0.0	8.6	7.4	7.2	1.2	1.4

## ◆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	12	42.9
女	16	57.1
合計	28	100.0

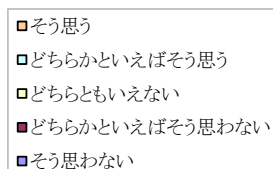
### 年齢

	件数	%
40歳未満	0	0.0
40～49歳	0	0.0
50～59歳	0	0.0
60～69歳	2	7.1
70～79歳	5	17.9
80歳以上	21	75.0
合計	28	100.0

### 医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	27	96.4
組合員ではない	1	3.6
わからない	0	0.0
合計	28	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

ナニワ診療所

2019年度

## 《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	12	41.4	42.9
2	家族	15	51.7	53.6
3	その他	1	3.4	3.6
	無回答	1	3.4	
	回答者数(%ベース)	29	100.0	28

## 《問2》患者さんの性別(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	12	41.4	42.9
2	女	16	55.2	57.1
	無回答	1	3.4	
	回答者数(%ベース)	29	100.0	28

## 《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	2	6.9	7.1
5	70～79歳	5	17.2	17.9
6	80歳以上	21	72.4	75.0
	無回答	1	3.4	
	回答者数(%ベース)	29	100.0	28

## 《問3》利用期間(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1年未満	5	17.2	17.9
2	1～2年	9	31.0	32.1
3	3～4年	2	6.9	7.1
4	5年以上	12	41.4	42.9
	無回答	1	3.4	
	回答者数(%ベース)	29	100.0	28

## 《問4》生協加入状況(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	27	93.1	96.4
2	いいえ	1	3.4	3.6
3	わからない	0	0.0	0.0
	無回答	1	3.4	
	回答者数(%ベース)	29	100.0	28

## 《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	24	82.8	88.9
2	どちらかといえばそう思う	3	10.3	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	0	0.0	0.0

	無回答	2	6.9	
	回答者数(%ベース)	29	100.0	27

《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	25	86.2	92.6
2	どちらかといえばそう思う	1	3.4	3.7
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	1	3.4	3.7
	無回答	2	6.9	
	回答者数(%ベース)	29	100.0	27

《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	21	72.4	75.0
2	どちらかといえばそう思う	4	13.8	14.3
3	どちらともいえない	2	6.9	7.1
4	どちらかといえばそう思わない	1	3.4	3.6
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	1	3.4	
	回答者数(%ベース)	29	100.0	28

《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	21	72.4	77.8
2	どちらかといえばそう思う	4	13.8	14.8
3	どちらともいえない	2	6.9	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	0	0.0	0.0
	無回答	2	6.9	
	回答者数(%ベース)	29	100.0	27

《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	21	72.4	72.4
2	どちらかといえばそう思う	5	17.2	17.2
3	どちらともいえない	2	6.9	6.9
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	3.4	3.4
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	29	100.0	29

《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	22	75.9	84.6
2	どちらかといえばそう思う	3	10.3	11.5
3	どちらともいえない	1	3.4	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	3	10.3	
	回答者数(%ベース)	29	100.0	26

《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	20	69.0	76.9
2	どちらかといえばそう思う	5	17.2	19.2
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	3.4	3.8
	無回答	3	10.3	
	回答者数(%ベース)	29	100.0	26

《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	21	72.4	75.0
2	どちらかといえばそう思う	6	20.7	21.4
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	1	3.4	3.6
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	1	3.4	
	回答者数(%ベース)	29	100.0	28

《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	20	69.0	80.0
2	どちらかといえばそう思う	3	10.3	12.0
3	どちらともいえない	2	6.9	8.0
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	4	13.8	
	回答者数(%ベース)	29	100.0	25

# 「2019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

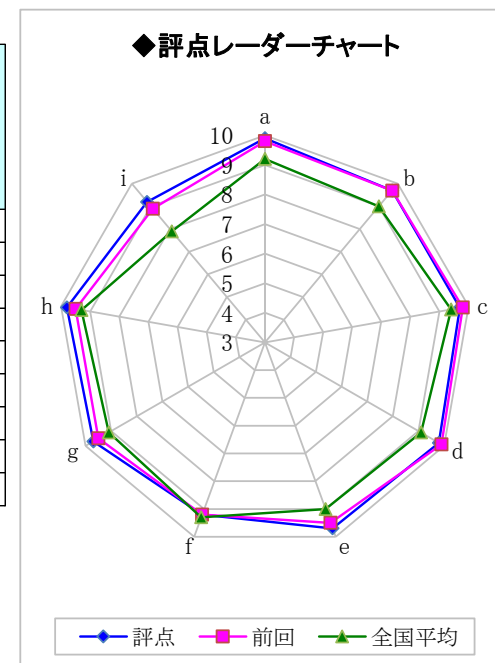
## ◆評価

（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	78	97.4	2.6	0.0	0.0	0.0	9.9	9.8	9.2	0.1	0.7
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	78	94.9	5.1	0.0	0.0	0.0	9.7	9.7	9.0	0.0	0.7
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	79	94.9	3.8	1.3	0.0	0.0	9.7	9.8	9.4	△ 0.1	0.3
d ケアマネージャーから十分な情報が提供された	79	96.2	3.8	0.0	0.0	0.0	9.8	9.9	9.1	△ 0.1	0.7
e 他の事業所（ヘルパーやデイなど）への連絡もれがない	79	94.9	5.1	0.0	0.0	0.0	9.7	9.5	9.0	0.2	0.7
f 利用者のプライバシーは守られていた	79	89.9	6.3	2.5	0.0	1.3	9.2	9.2	9.3	0.0	△ 0.1
g 苦情や相談について、すみやかに対応できている	78	94.9	5.1	0.0	0.0	0.0	9.7	9.5	9.1	0.2	0.6
h 現在のケアマネージャーに満足している	79	96.2	3.8	0.0	0.0	0.0	9.8	9.5	9.3	0.3	0.5
i ケアマネージャーが所属する事業所を知りたいを紹介したい	79	87.3	8.9	3.8	0.0	0.0	9.2	8.9	7.9	0.3	1.3

## ◆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	24	31.6
女	52	68.4
合計	76	100.0

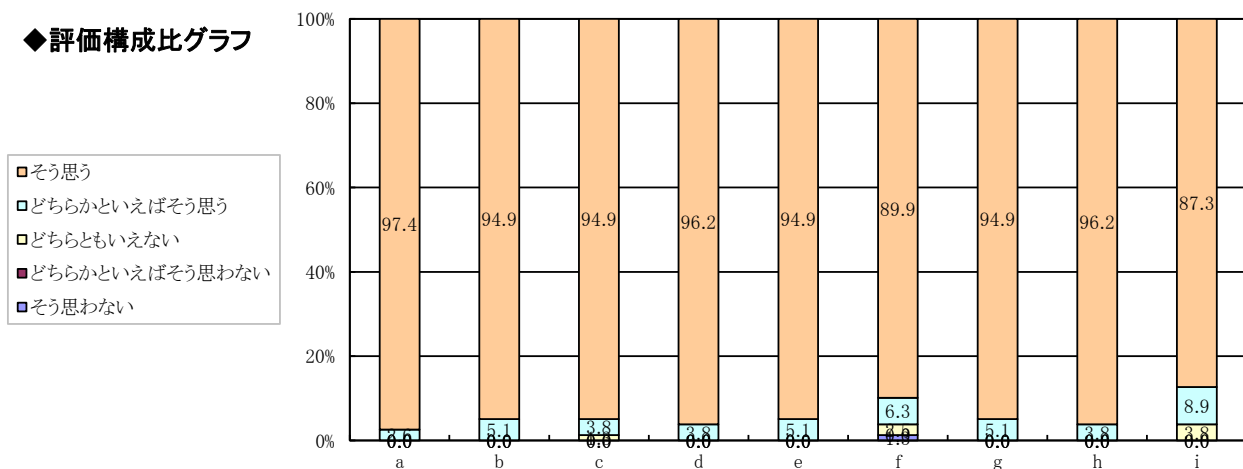
### 年齢

	件数	%
70歳未満	6	8.0
70～79歳	19	25.3
80～89歳	34	45.3
90歳以上	16	21.3
合計	75	100.0

### 医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	50	74.6
組合員ではない	14	20.9
わからない	3	4.5
合計	67	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。

## ⑧ 居宅介護利用者用

ナニワ診療所

2019年度

## 《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	26	32.9	34.2
2	家族	46	58.2	60.5
3	その他	4	5.1	5.3
	無回答	3	3.8	
	回答者数(%ベース)	79	100.0	76

## 《問2》ご利用いただいている方の性別(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	24	30.4	31.6
2	女	52	65.8	68.4
	無回答	3	3.8	
	回答者数(%ベース)	79	100.0	76

## 《問2》ご利用いただいている方の年齢(数量)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	70歳未満	6	7.6	8.0
2	70～79歳	19	24.1	25.3
3	80～89歳	34	43.0	45.3
4	90歳以上	16	20.3	21.3
	無回答	4	5.1	
	回答者数(%ベース)	79	100.0	75

## 《問3》利用サービス(MA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	訪問介護(ヘルパー)	19	24.1	24.1
2	通所介護(デイ)	45	57.0	57.0
3	通所リハビリ(デイケア)	18	22.8	22.8
4	居宅療養管理指導	6	7.6	7.6
5	訪問リハビリ	3	3.8	3.8
6	訪問入浴介護	1	1.3	1.3
7	ショートステイ	9	11.4	11.4
8	訪問看護	10	12.7	12.7
9	福祉用具レンタル	53	67.1	67.1
10	その他	1	1.3	1.3
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	79	100.0	79

## 《問4》生協加入状況(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	50	63.3	74.6
2	いいえ	14	17.7	20.9
3	わからない	3	3.8	4.5
	無回答	12	15.2	
	回答者数(%ベース)	79	100.0	67

## 《問5》a サービス提供内容を十分に説明された(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	76	96.2	97.4

2	どちらかといえばそう思う	2	2.5	2.6
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)	79	100.0	78

《問5》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 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	74	93.7	94.9
2	どちらかといえばそう思う	4	5.1	5.1
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	1	1.3	
	回答者数(%ベース)	79	100.0	78

《問5》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 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	75	94.9	94.9
2	どちらかといえばそう思う	3	3.8	3.8
3	どちらともいえない	1	1.3	1.3
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)	79	100.0	79

《問5》d ケアマネージャーから十分な情報が提供された (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	76	96.2	96.2
2	どちらかといえばそう思う	3	3.8	3.8
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	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)	79	100.0	79

《問5》e 他の事業所(ヘルパーやデイなど)への連絡もれがない (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	75	94.9	94.9
2	どちらかといえばそう思う	4	5.1	5.1
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)	79	100.0	79

《問5》f 利用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	71	89.9	89.9
2	どちらかといえばそう思う	5	6.3	6.3
3	どちらともいえない	2	2.5	2.5
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	1	1.3	1.3

無回答	0	0.0	
回答者数(%ベース)	79	100.0	79

《問5》g 苦情や相談について、すみやかに対応できている (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	74	93.7	94.9
2	どちらかといえばそう思う	4	5.1	5.1
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	1	1.3	
	回答者数(%ベース)	79	100.0	78

《問5》h 現在のケアマネージャーに満足している (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	76	96.2	96.2
2	どちらかといえばそう思う	3	3.8	3.8
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	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)	79	100.0	79

《問5》i ケアマネージャーが所属する事業所を知り合いに紹介したい (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	69	87.3	87.3
2	どちらかといえばそう思う	7	8.9	8.9
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)	79	100.0	79

# 「2019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

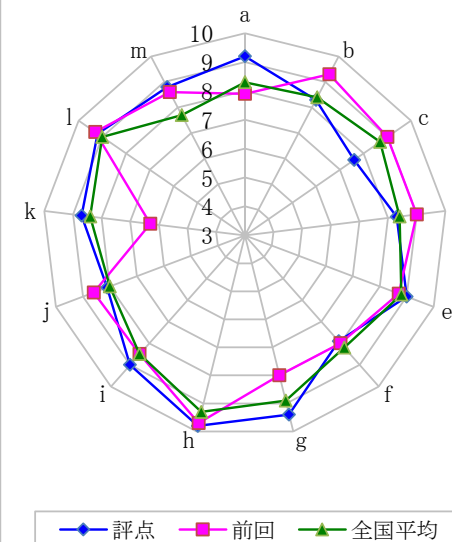
## ◆評価

（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	24	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	9.2	7.9	8.3	1.3	0.9
b 個人ごとの計画に沿って、サービスが提供された	26	65.4	34.6	0.0	0.0	0.0	8.3	9.3	8.4	△ 1.0	△ 0.1
c 施設は清潔で快適だった	25	60.0	32.0	8.0	0.0	0.0	7.6	9.0	8.7	△ 1.4	△ 1.1
d 職員同士で連絡や引き継ぎができています	24	75.0	16.7	8.3	0.0	0.0	8.3	9.0	8.4	△ 0.7	△ 0.1
e 職員の言葉遣いや態度には気配りが感じられた	26	80.8	19.2	0.0	0.0	0.0	9.0	8.7	8.8	0.3	0.2
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	26	61.5	34.6	3.8	0.0	0.0	7.9	8.0	8.2	△ 0.1	△ 0.3
g 職員には、わからないことを聞きやすかった	26	88.5	11.5	0.0	0.0	0.0	9.4	8.0	8.9	1.4	0.5
h 送迎サービスは、安心して利用できた	26	96.2	3.8	0.0	0.0	0.0	9.8	9.7	9.3	0.1	0.5
i 入浴サービスは、満足できるものだった	25	84.0	12.0	4.0	0.0	0.0	9.0	8.5	8.5	0.5	0.5
j 食事は満足できるものだった	26	69.2	23.1	7.7	0.0	0.0	8.1	8.6	8.0	△ 0.5	0.1
k 苦情や相談について、すみやかに対応できている	26	76.9	19.2	3.8	0.0	0.0	8.7	6.3	8.4	2.4	0.3
l 全体として利用しやすかった	26	84.6	15.4	0.0	0.0	0.0	9.2	9.3	9.0	△ 0.1	0.2
m この事業所を知り合いに紹介したいと思う	26	80.8	15.4	3.8	0.0	0.0	8.8	8.6	7.7	0.2	1.1

## ◆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	7	26.9
女	19	73.1
合計	26	100.0

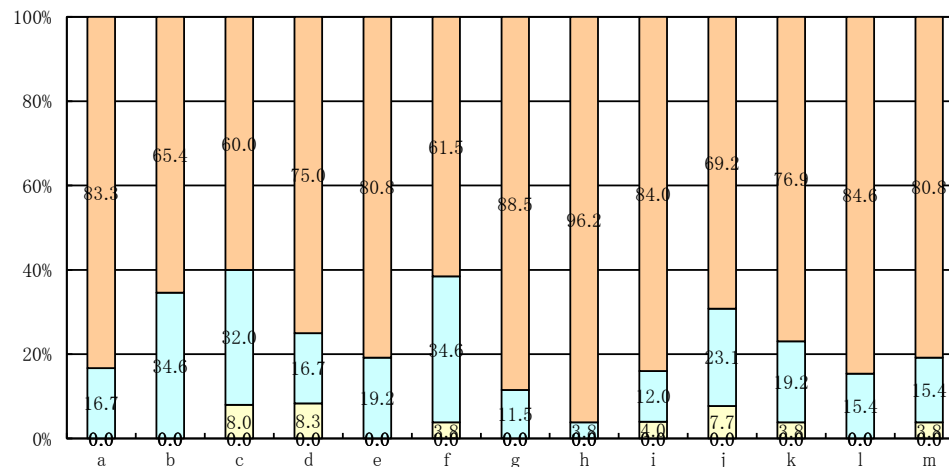
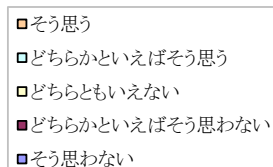
### 年齢

	件数	%
70歳未満	1	3.8
70～79歳	5	19.2
80～89歳	11	42.3
90歳以上	9	34.6
合計	26	100.0

### 医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	22	84.6
組合員ではない	2	7.7
わからない	2	7.7
合計	26	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。

## ④通所リハビリ・通所介護利用者用

ナニワ診療所

2019年度

## 《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	16	59.3	59.3
2	家族	10	37.0	37.0
3	その他	1	3.7	3.7
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	27	100.0	27

## 《問2》ご利用いただいている方の性別(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	7	25.9	26.9
2	女	19	70.4	73.1
	無回答	1	3.7	
	回答者数(%ベース)	27	100.0	26

## 《問2》ご利用いただいている方の年齢(数量)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	70歳未満	1	3.7	3.8
2	70～79歳	5	18.5	19.2
3	80～89歳	11	40.7	42.3
4	90歳以上	9	33.3	34.6
	無回答	1	3.7	
	回答者数(%ベース)	27	100.0	26

## 《問3》利用期間(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1年未満	12	44.4	50.0
2	1～2年	4	14.8	16.7
3	3～4年	3	11.1	12.5
4	5年以上	5	18.5	20.8
	無回答	3	11.1	
	回答者数(%ベース)	27	100.0	24

## 《問4》利用頻度(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1回未満	6	22.2	23.1
2	1回	2	7.4	7.7
3	2～3回	14	51.9	53.8
4	4回以上	4	14.8	15.4
	無回答	1	3.7	
	回答者数(%ベース)	27	100.0	26

## 《問5》生協加入状況(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	22	81.5	84.6
2	いいえ	2	7.4	7.7
3	わからない	2	7.4	7.7
	無回答	1	3.7	
	回答者数(%ベース)	27	100.0	26

《問6》 a サービス提供内容を十分に説明された (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	20	74.1	83.3
2	どちらかといえばそう思う	4	14.8	16.7
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	11.1	
	回答者数(%ベース)	27	100.0	24

《問6》 b 個人ごとの計画に沿って、サービスが提供された (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	17	63.0	65.4
2	どちらかといえばそう思う	9	33.3	34.6
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	3.7	
	回答者数(%ベース)	27	100.0	26

《問6》 c 施設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	15	55.6	60.0
2	どちらかといえばそう思う	8	29.6	32.0
3	どちらともいえない	2	7.4	8.0
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	2	7.4	
	回答者数(%ベース)	27	100.0	25

《問6》 d 職員同士で連絡や引き継ぎができています (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	18	66.7	75.0
2	どちらかといえばそう思う	4	14.8	16.7
3	どちらともいえない	2	7.4	8.3
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	3	11.1	
	回答者数(%ベース)	27	100.0	24

《問6》 e 職員の言葉遣いや態度には気配りが感じられた (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	21	77.8	80.8
2	どちらかといえばそう思う	5	18.5	19.2
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	0	0.0	0.0
	無回答	1	3.7	
	回答者数(%ベース)	27	100.0	26

《問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 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	16	59.3	61.5
2	どちらかといえばそう思う	9	33.3	34.6



3	どちらともいえない	1	3.7	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	1	3.7	
	回答者数(%ベース)	27	100.0	26

《問6》g 職員には、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	23	85.2	88.5
2	どちらかといえばそう思う	3	11.1	11.5
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	3.7	
	回答者数(%ベース)	27	100.0	26

《問6》h 送迎サービスは、安心して利用できた (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	25	92.6	96.2
2	どちらかといえばそう思う	1	3.7	3.8
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	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	1	3.7	
	回答者数(%ベース)	27	100.0	26

《問6》i 入浴サービスは、満足できるものだった (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	21	77.8	84.0
2	どちらかといえばそう思う	3	11.1	12.0
3	どちらともいえない	1	3.7	4.0
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	2	7.4	
	回答者数(%ベース)	27	100.0	25

《問6》j 食事は満足できるものだった (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	18	66.7	69.2
2	どちらかといえばそう思う	6	22.2	23.1
3	どちらともいえない	2	7.4	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	3.7	
	回答者数(%ベース)	27	100.0	26

《問6》k 苦情や相談について、すみやかに対応できている (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	20	74.1	76.9
2	どちらかといえばそう思う	5	18.5	19.2
3	どちらともいえない	1	3.7	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	1	3.7	

	回答者数(%ベース)	27	100.0	26
--	------------	----	-------	----

《問6》 l 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	22	81.5	84.6
2	どちらかといえばそう思う	4	14.8	15.4
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	3.7	
	回答者数(%ベース)	27	100.0	26

《問6》 m この事業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	21	77.8	80.8
2	どちらかといえばそう思う	4	14.8	15.4
3	どちらともいえない	1	3.7	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	1	3.7	
	回答者数(%ベース)	27	100.0	26



【2019】年度 ナニワ診療所＜医療・介護評価＞アンケートまとめ

2019年度のアンケートのまとめを報告致します。