

「2017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
潮江診療所

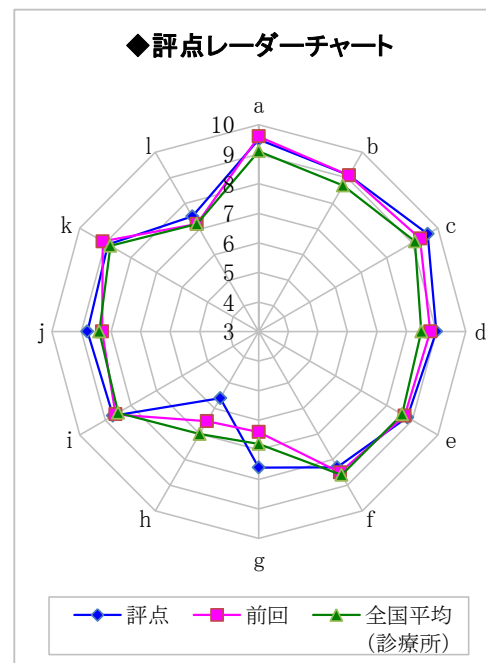
◆評価

（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	184	92.4	5.4	1.6	0.0	0.5	9.5	9.6	9.1	△ 0.1	0.4
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	182	86.8	8.2	4.9	0.0	0.0	9.1	9.1	8.7	0.0	0.4
c 職員の言葉遣いやサービス態度はよかった	183	92.9	6.6	0.5	0.0	0.0	9.6	9.3	9.1	0.3	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	181	83.4	13.8	2.2	0.6	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	179	82.7	13.4	2.8	0.0	1.1	8.8	8.7	8.6	0.1	0.2
f 玄関、待合室、トイレは清潔で快適だった	181	73.5	20.4	5.0	1.1	0.0	8.3	8.5	8.6	△ 0.2	△ 0.3
g 医療器械や医療設備は十分だった	173	63.0	26.6	10.4	0.0	0.0	7.6	6.4	6.8	1.2	0.8
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	181	47.5	29.3	14.4	6.1	2.8	5.6	6.5	7.0	△ 0.9	△ 1.4
i 支払った金額の内訳はわかりやすかった	178	79.8	13.5	6.7	0.0	0.0	8.7	8.6	8.5	0.1	0.2
j 患者のプライバシーは守られていた	178	79.8	17.4	2.8	0.0	0.0	8.8	8.3	8.4	0.5	0.4
k 全体として利用しやすかった	183	80.3	16.4	3.3	0.0	0.0	8.9	9.1	8.8	△ 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	177	65.0	20.9	13.6	0.6	0.0	7.5	7.2	7.2	0.3	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	63	34.8
女	118	65.2
合計	181	100.0

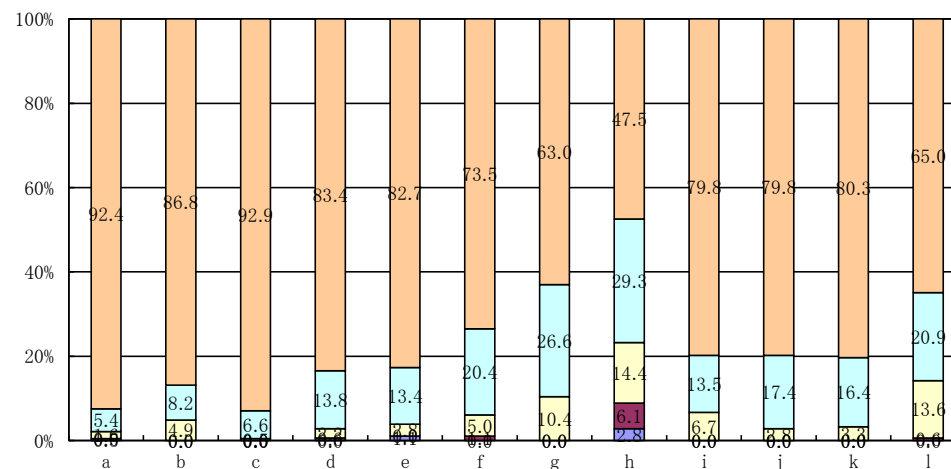
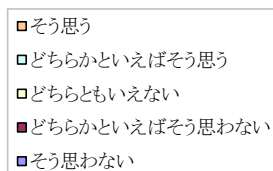
年齢

	件数	%
40歳未満	7	3.9
40～49歳	5	2.8
50～59歳	7	3.9
60～69歳	33	18.5
70～79歳	71	39.9
80歳以上	55	30.9
合計	178	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	154	89.5
組合員ではない	12	7.0
わからない	6	3.5
合計	172	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。

「2017年度 医療評価調査」評価一覧（訪問診療患者）

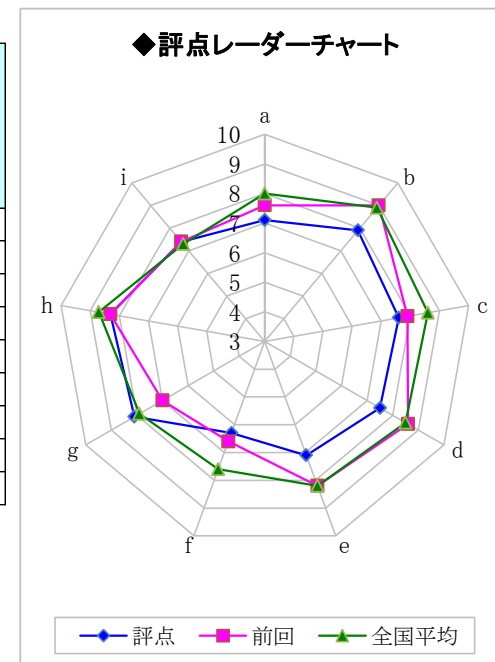
◆評価

（無回答を除く）

（単位：%）

	合計 (件数)	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	24	62.5	20.8	12.5	4.2	0.0	7.1	7.6	8.0	△ 0.5	△ 0.9
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	24	62.5	33.3	4.2	0.0	0.0	7.9	9.0	8.9	△ 1.1	△ 1.0
c 医師の診療や診断には納得できる	23	56.5	39.1	4.3	0.0	0.0	7.6	7.9	8.6	△ 0.3	△ 1.0
d 医師の説明で、病気・検査・薬のことは理解できた	24	54.2	41.7	4.2	0.0	0.0	7.5	8.6	8.5	△ 1.1	△ 1.0
e 急変時に医師・看護師が対応している	24	66.7	16.7	8.3	8.3	0.0	7.1	8.2	8.2	△ 1.1	△ 1.1
f 急変時に入院できるように病院と連携がとれている	23	52.2	26.1	17.4	4.3	0.0	6.3	6.6	7.6	△ 0.3	△ 1.3
g 支払った金額の内訳はわかりやすかった	24	70.8	20.8	8.3	0.0	0.0	8.1	7.0	7.9	1.1	0.2
h 全体として利用しやすかった	23	73.9	17.4	8.7	0.0	0.0	8.3	8.3	8.7	0.0	△ 0.4
i この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	23	65.2	17.4	17.4	0.0	0.0	7.4	7.4	7.3	0.0	0.1

◆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	6	25.0
女	18	75.0
合計	24	100.0

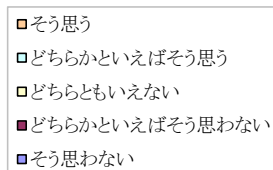
年齢

	件数	%
40歳未満	0	0.0
40～49歳	0	0.0
50～59歳	0	0.0
60～69歳	1	4.3
70～79歳	10	43.5
80歳以上	12	52.2
合計	23	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	23	95.8
組合員ではない	0	0.0
わからない	1	4.2
合計	24	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。

「2017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
潮江診療所

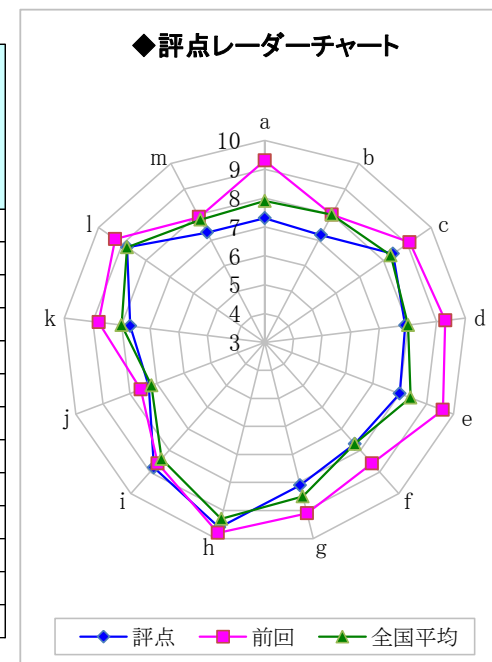
◆評価

（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	45	64.4	22.2	8.9	4.4	0.0	7.3	9.3	7.9	△ 2.0	△ 0.6
b 個人ごとの計画に沿って、サービスが提供された	46	60.9	26.1	8.7	4.3	0.0	7.2	8.0	8.0	△ 0.8	△ 0.8
c 施設は清潔で快適だった	46	67.4	32.6	0.0	0.0	0.0	8.4	9.1	8.3	△ 0.7	△ 0.1
d 職員同士で連絡や引き継ぎができています	45	64.4	31.1	2.2	2.2	0.0	7.9	9.3	8.0	△ 1.4	△ 0.1
e 職員の言葉遣いや態度には気配りが感じられた	46	65.2	30.4	4.3	0.0	0.0	8.0	9.6	8.4	△ 1.6	△ 0.4
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	45	57.8	37.8	4.4	0.0	0.0	7.7	8.6	7.7	△ 0.9	△ 0.0
g 職員には、わからないことを聞きやすかった	45	68.9	24.4	6.7	0.0	0.0	8.1	9.1	8.5	△ 1.0	△ 0.4
h 送迎サービスは、安心して利用できた	46	91.3	8.7	0.0	0.0	0.0	9.6	9.8	9.3	△ 0.2	△ 0.3
i 入浴サービスは、満足できるものだった	43	76.7	23.3	0.0	0.0	0.0	8.8	8.6	8.4	△ 0.2	△ 0.4
j 食事は満足できるものだった	44	54.5	40.9	2.3	0.0	2.3	7.3	7.6	7.2	△ 0.3	△ 0.1
k 苦情や相談について、すみやかに対応できている	45	62.2	28.9	8.9	0.0	0.0	7.7	8.8	8.0	△ 1.1	△ 0.3
l 全体として利用しやすかった	46	78.3	19.6	2.2	0.0	0.0	8.8	9.3	8.8	△ 0.5	△ 0.0
m この事業所を知り合いに紹介したいと思う	45	60.0	26.7	13.3	0.0	0.0	7.3	7.9	7.8	△ 0.6	△ 0.5

◆評点レーダーチャート



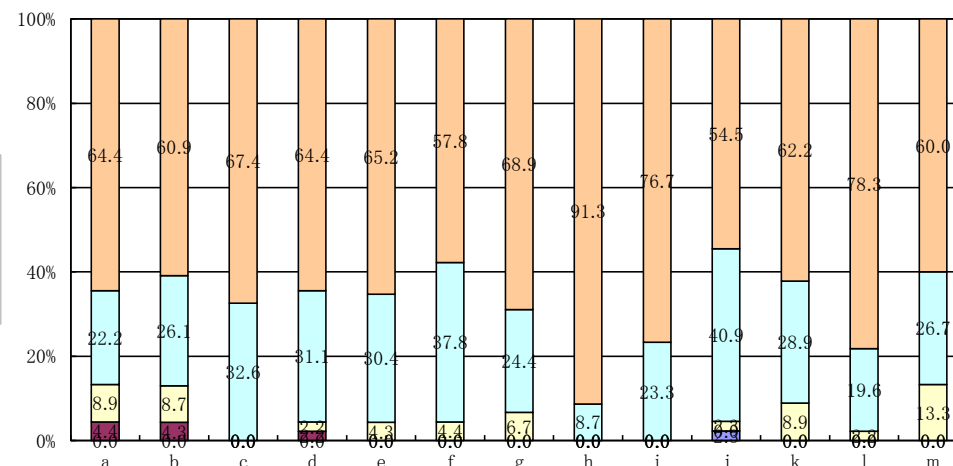
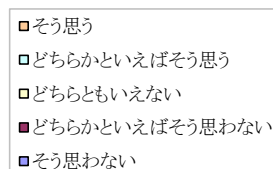
◆基本構成（無回答を除きます）

	件数	%
男	7	15.2
女	39	84.8
合計	46	100.0

	件数	%
70歳未満	2	4.7
70～79歳	5	11.6
80～89歳	19	44.2
90歳以上	17	39.5
合計	43	100.0

	件数	%
組合員である	38	86.4
組合員ではない	2	4.5
わからない	4	9.1
合計	44	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。

「2017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
潮江診療所

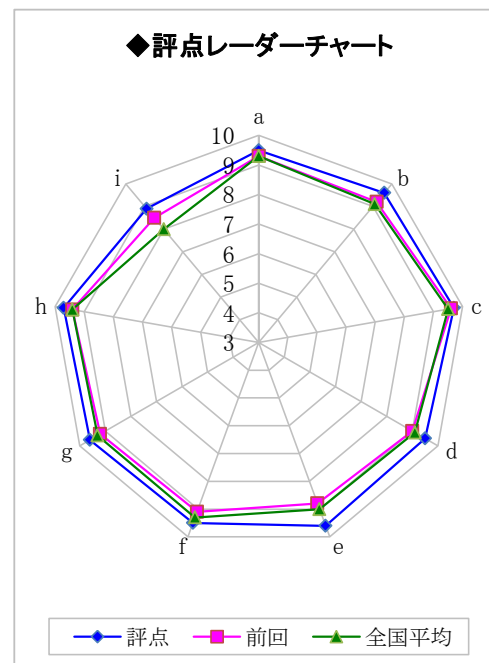
◆評価

（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	89	91.0	7.9	1.1	0.0	0.0	9.5	9.3	9.3	0.2	0.2
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	89	92.1	7.9	0.0	0.0	0.0	9.6	9.2	9.1	0.4	0.5
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	89	94.4	5.6	0.0	0.0	0.0	9.7	9.6	9.5	0.1	0.2
d ケアマネージャーから十分な情報が提供された	89	89.9	10.1	0.0	0.0	0.0	9.5	9.0	9.1	0.5	0.4
e 他の事業所（ヘルパーやデイなど）への連絡もれがない	89	91.0	9.0	0.0	0.0	0.0	9.6	8.8	9.0	0.8	0.6
f 利用者のプライバシーは守られていた	88	90.9	8.0	1.1	0.0	0.0	9.5	9.1	9.3	0.4	0.2
g 苦情や相談について、すみやかに対応できている	89	92.1	7.9	0.0	0.0	0.0	9.6	9.2	9.3	0.4	0.3
h 現在のケアマネージャーに満足している	89	94.4	5.6	0.0	0.0	0.0	9.7	9.4	9.4	0.3	0.3
i ケアマネージャーが所属する事業所を知りたい	89	83.1	12.4	4.5	0.0	0.0	8.9	8.5	8.0	0.4	0.9

◆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	32	37.2
女	54	62.8
合計	86	100.0

年齢

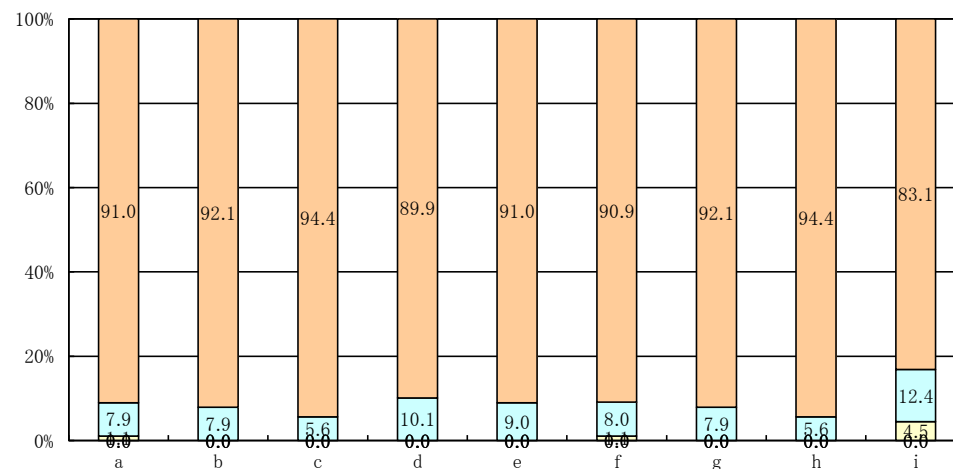
	件数	%
70歳未満	6	7.0
70～79歳	23	26.7
80～89歳	35	40.7
90歳以上	22	25.6
合計	86	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	86	98.9
組合員ではない	0	0.0
わからない	1	1.1
合計	87	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。

【2017】年度 <医療・介護評価>アンケートまとめ

【外来】
アンケート結果の特徴
①待ち時間について「がまんできるものだったか」については「そう思わない」が前回より1.8ポイント減
②受付や会計に声をかけやすく、聞きやすかったについては前回より0.1ポイント減
③玄関・待合・トイレは清潔で快適だったについては前回より0.2ポイント減
結果に対する対策
①待ち時間については、混み合う時間帯や曜日をお伝えしているが解消できていない。今後の新たな展開としてを増やし待ち時間が少しでも短く出来るよう対応する。
②受付や会計に声をかけやすく、聞きやすかったについては、接遇の学習会を行い学び実践する。
③玄関・待合・トイレは清潔で快適だったについては、2018年3月に修繕を行った。
【訪問診療】
アンケート結果の特徴
①わからないことを聞きやすかったについて前回より1.1ポイント減
②病気・検査・薬のことは理解できたについて前回より1.1ポイント減
③急変時の対応について前回より1.1ポイント減
結果に対する対策
①聞きやすかったについては、分かりやすい言葉で丁寧な対応を行う。
②理解できたについても分かりやすい言葉で丁寧な対応を行う。
③急変時に対応については、医師・看護師間の連携を強化し対応をする。
【通所：デイサービス】
アンケート結果の特徴
①サービス提供内容を十分に説明されたについては前回より2ポイント減
②提供されたプログラムは満足できるものだったについて前回より1.6ポイント減
③職員の言葉遣いた態度には心配りが感じられたについては前回より1.4ポイント減
結果に対する対策
①説明については生活相談員の説明力に係る部分であるので理解頂けるよう即対応したい。
②満足度については、リハビリと連携やレクの強化を検討している。(7月よりリハビリ対応)
③言葉遣いや態度については、接遇向上を目指し学習会を行う。
【居宅：ケアプランセンター】
アンケート結果の特徴
すべての項目で、前回との差・全国平均との差でポイントを上回る事が出来た。
特に、ケアマネージャーの言葉遣いた態度には心配りが感じられる、現在のケアマネージャーに満足しているに9.7ポイントと高い評価であった。
結果に対する対策
引き続き質の向上に努める。
・・・全体のまとめ・・・
高い評価については更なる向上に努める。評価を下げた項目については、結果を十分に分析とその対策を共有沿った対応を計画的に行う。