

# 「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  
潮江診療所

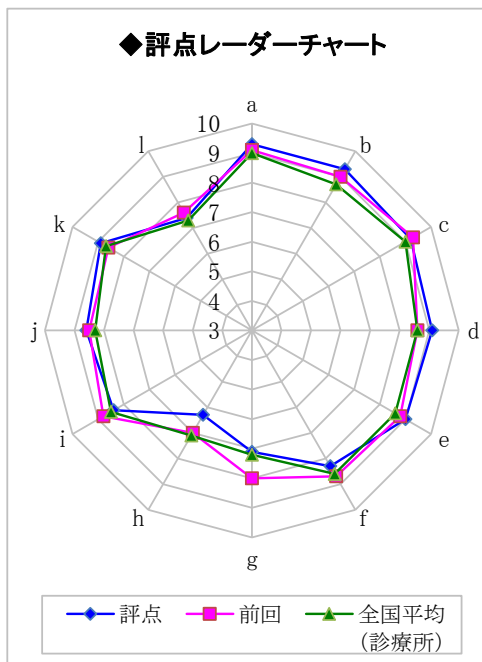
## ◆評価

（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	150	88.7	8.0	3.3	0.0	0.0	9.3	9.1	9.0	0.2	0.3
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	144	88.2	9.7	2.1	0.0	0.0	9.3	9.0	8.7	0.3	0.6
c 職員の言葉遣いやサービス態度はよかった	148	86.5	10.1	3.4	0.0	0.0	9.2	9.3	9.0	△ 0.1	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	143	83.9	13.3	2.8	0.0	0.0	9.1	8.6	8.6	0.5	0.5
e 医師の診断や治療は納得できるものだった	144	82.6	13.9	3.5	0.0	0.0	9.0	8.8	8.6	0.2	0.4
f 玄関、待合室、トイレは清潔で快適だった	145	73.8	20.0	5.5	0.7	0.0	8.3	8.7	8.6	△ 0.4	△ 0.3
g 医療設備は十分だった	142	55.6	33.8	9.2	0.7	0.7	7.1	8.0	7.2	△ 0.9	△ 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	146	51.4	28.1	15.8	4.1	0.7	6.3	7.0	7.1	△ 0.7	△ 0.8
i 支払った金額の内訳はわかりやすかった	140	74.3	20.7	4.3	0.7	0.0	8.4	8.8	8.5	△ 0.4	△ 0.1
j 患者のプライバシーは守られていた	142	76.8	19.0	4.2	0.0	0.0	8.6	8.5	8.3	0.1	0.3
k 全体として利用しやすかった	144	81.3	15.3	3.5	0.0	0.0	8.9	8.6	8.7	0.3	0.2
l この病院・診療所を知りたいと思う	148	59.5	29.7	10.1	0.7	0.0	7.4	7.6	7.3	△ 0.2	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	41	29.5
女	98	70.5
未回答	0	0.0
合計	139	100.0

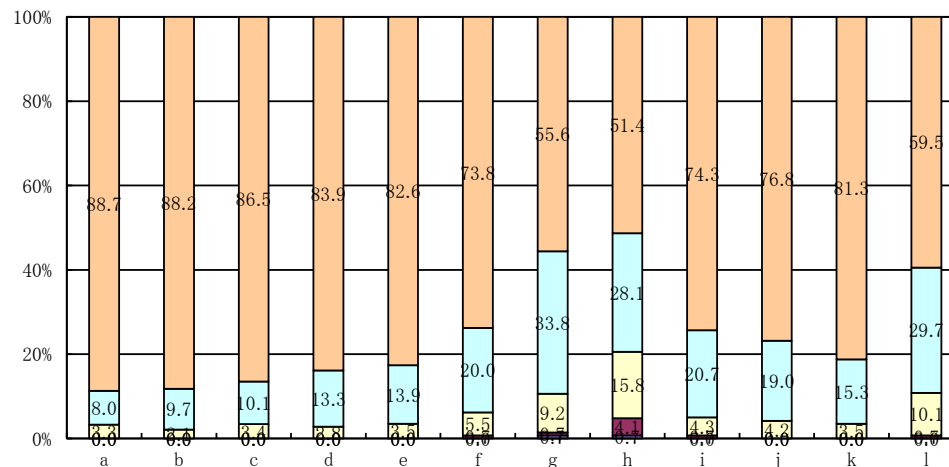
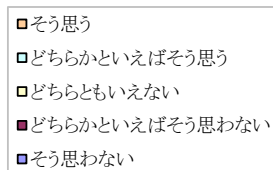
### 年齢

	件数	%
40歳未満	2	1.6
40～49歳	3	2.4
50～59歳	8	6.3
60～69歳	17	13.5
70～79歳	60	47.6
80歳以上	36	28.6
合計	126	100.0

### 医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	121	89.6
組合員ではない	8	5.9
わからない	6	4.4
合計	135	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

潮江診療所

2023年度

## 《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	134	89.3	96.4
2	家族	5	3.3	3.6
3	その他	0	0.0	0.0
	無回答	11	7.3	
	回答者数(%ベース)	150	100.0	139

## 《問2》患者さんの性別(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	41	27.3	29.5
2	女	98	65.3	70.5
3	未回答	0	0.0	0.0
	無回答	11	7.3	
	回答者数(%ベース)	150	100.0	139

## 《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	1.3	1.6
2	40～49歳	3	2.0	2.4
3	50～59歳	8	5.3	6.3
4	60～69歳	17	11.3	13.5
5	70～79歳	60	40.0	47.6
6	80歳以上	36	24.0	28.6
	無回答	24	16.0	
	回答者数(%ベース)	150	100.0	126

## 《問3》診療科(MA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	内科	121	80.7	83.4
2	外科	0	0.0	0.0
3	整形外科	27	18.0	18.6
4	小児科	0	0.0	0.0
5	産科・婦人科	0	0.0	0.0
6	眼科	3	2.0	2.1
7	健診	17	11.3	11.7
8	その他	6	4.0	4.1
	無回答	5	3.3	
	回答者数(%ベース)	150	100.0	145

## 《問4》生協加入状況(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	121	80.7	89.6
2	いいえ	8	5.3	5.9
3	わからない	6	4.0	4.4
	無回答	15	10.0	
	回答者数(%ベース)	150	100.0	135

《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	133	88.7	88.7
2	どちらかといえばそう思う	12	8.0	8.0
3	どちらともいえない	5	3.3	3.3
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)	150	100.0	150

《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	127	84.7	88.2
2	どちらかといえばそう思う	14	9.3	9.7
3	どちらともいえない	3	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	0	0.0	0.0
	無回答	6	4.0	
	回答者数(%ベース)	150	100.0	144

《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	128	85.3	86.5
2	どちらかといえばそう思う	15	10.0	10.1
3	どちらともいえない	5	3.3	3.4
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	1.3	
	回答者数(%ベース)	150	100.0	148

《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	120	80.0	83.9
2	どちらかといえばそう思う	19	12.7	13.3
3	どちらともいえない	4	2.7	2.8
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	7	4.7	
	回答者数(%ベース)	150	100.0	143

《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	119	79.3	82.6
2	どちらかといえばそう思う	20	13.3	13.9
3	どちらともいえない	5	3.3	3.5
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	0	0.0	0.0
	無回答	6	4.0	
	回答者数(%ベース)	150	100.0	144

《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	107	71.3	73.8
2	どちらかといえばそう思う	29	19.3	20.0
3	どちらともいえない	8	5.3	5.5
4	どちらかといえばそう思わない	1	0.7	0.7
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	5	3.3	
	回答者数(%ベース)	150	100.0	145

《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	79	52.7	55.6
2	どちらかといえばそう思う	48	32.0	33.8
3	どちらともいえない	13	8.7	9.2
4	どちらかといえばそう思わない	1	0.7	0.7
5	そう思わない	1	0.7	0.7
	無回答	8	5.3	
	回答者数(%ベース)	150	100.0	142

《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	75	50.0	51.4
2	どちらかといえばそう思う	41	27.3	28.1
3	どちらともいえない	23	15.3	15.8
4	どちらかといえばそう思わない	6	4.0	4.1
5	そう思わない	1	0.7	0.7
	無回答	4	2.7	
	回答者数(%ベース)	150	100.0	146

《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	104	69.3	74.3
2	どちらかといえばそう思う	29	19.3	20.7
3	どちらともいえない	6	4.0	4.3
4	どちらかといえばそう思わない	1	0.7	0.7
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	10	6.7	
	回答者数(%ベース)	150	100.0	140

《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	109	72.7	76.8
2	どちらかといえばそう思う	27	18.0	19.0
3	どちらともいえない	6	4.0	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	0	0.0	0.0
	無回答	8	5.3	
	回答者数(%ベース)	150	100.0	142

《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	117	78.0	81.3
2	どちらかといえばそう思う	22	14.7	15.3
3	どちらともいえない	5	3.3	3.5
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	0	0.0	0.0
	無回答	6	4.0	
	回答者数(%ベース)	150	100.0	144

《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	88	58.7	59.5
2	どちらかといえばそう思う	44	29.3	29.7
3	どちらともいえない	15	10.0	10.1
4	どちらかといえばそう思わない	1	0.7	0.7
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	2	1.3	
	回答者数(%ベース)	150	100.0	148

# 「2023年度 医療評価調査」評価一覧（訪問診療患者）

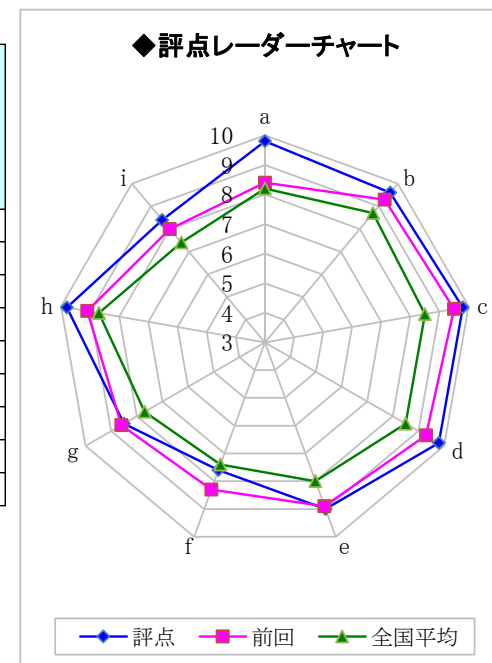
## ◆評価

（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	23	95.7	4.3	0.0	0.0	0.0	9.8	8.4	8.2	1.4	1.6
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	23	95.7	0.0	4.3	0.0	0.0	9.6	9.3	8.7	0.3	0.9
c 医師の診療や診断には納得できる	23	95.7	4.3	0.0	0.0	0.0	9.8	9.5	8.5	0.3	1.3
d 医師の説明で、病気・検査・薬のことは理解できた	23	95.7	4.3	0.0	0.0	0.0	9.8	9.3	8.5	0.5	1.3
e 急変時に医師・看護師が対応している	20	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	9.0	8.9	8.0	0.1	1.0
f 急変時に入院できるように病院と連携がとれている	21	66.7	28.6	0.0	0.0	4.8	7.6	8.3	7.4	△ 0.7	0.2
g 支払った金額の内訳はわかりやすかった	23	69.6	30.4	0.0	0.0	0.0	8.5	8.6	7.7	△ 0.1	0.8
h 全体として利用しやすかった	23	95.7	4.3	0.0	0.0	0.0	9.8	9.1	8.7	0.7	1.1
i この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	22	68.2	31.8	0.0	0.0	0.0	8.4	8.0	7.4	0.4	1.0

## ◆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	5	21.7
女	18	78.3
未回答	0	0.0
合計	23	100.0

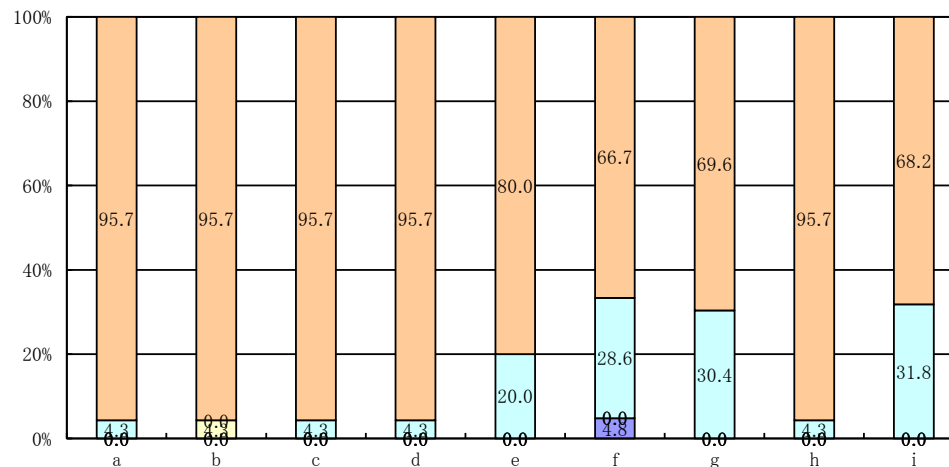
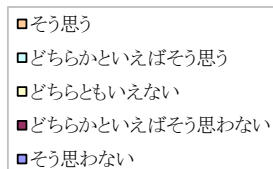
### 年齢

	件数	%
40歳未満	0	0.0
40～49歳	0	0.0
50～59歳	0	0.0
60～69歳	4	17.4
70～79歳	5	21.7
80歳以上	14	60.9
合計	23	100.0

### 医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	22	100.0
組合員ではない	0	0.0
わからない	0	0.0
合計	22	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

潮江診療所

2023年度

## 《問1》記入者 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	7	30.4	30.4
2	家族	15	65.2	65.2
3	その他	1	4.3	4.3
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	23	100.0	23

## 《問2》患者さんの性別 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	5	21.7	21.7
2	女	18	78.3	78.3
3	未回答	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	23	100.0	23

## 《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	4	17.4	17.4
5	70～79歳	5	21.7	21.7
6	80歳以上	14	60.9	60.9
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	23	100.0	23

## 《問3》利用期間 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1年未満	4	17.4	19.0
2	1～2年	7	30.4	33.3
3	3～4年	5	21.7	23.8
4	5年以上	5	21.7	23.8
	無回答	2	8.7	
	回答者数(%ベース)	23	100.0	21

## 《問4》生協加入状況 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	22	95.7	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	1	4.3	
	回答者数(%ベース)	23	100.0	22

《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	22	95.7	95.7
2	どちらかといえばそう思う	1	4.3	4.3
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)	23	100.0	23

《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	22	95.7	95.7
2	どちらかといえばそう思う	0	0.0	0.0
3	どちらともいえない	1	4.3	4.3
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)	23	100.0	23

《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	22	95.7	95.7
2	どちらかといえばそう思う	1	4.3	4.3
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)	23	100.0	23

《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	22	95.7	95.7
2	どちらかといえばそう思う	1	4.3	4.3
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)	23	100.0	23

《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	16	69.6	80.0
2	どちらかといえばそう思う	4	17.4	20.0
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	13.0	
	回答者数(%ベース)	23	100.0	20

《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	14	60.9	66.7
2	どちらかといえばそう思う	6	26.1	28.6
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	1	4.3	4.8
	無回答	2	8.7	
	回答者数(%ベース)	23	100.0	21



《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	16	69.6	69.6
2	どちらかといえばそう思う	7	30.4	30.4
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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	23	100.0	23

《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	22	95.7	95.7
2	どちらかといえばそう思う	1	4.3	4.3
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)	23	100.0	23

《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	15	65.2	68.2
2	どちらかといえばそう思う	7	30.4	31.8
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	4.3	
	回答者数(%ベース)	23	100.0	22

# 「2023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

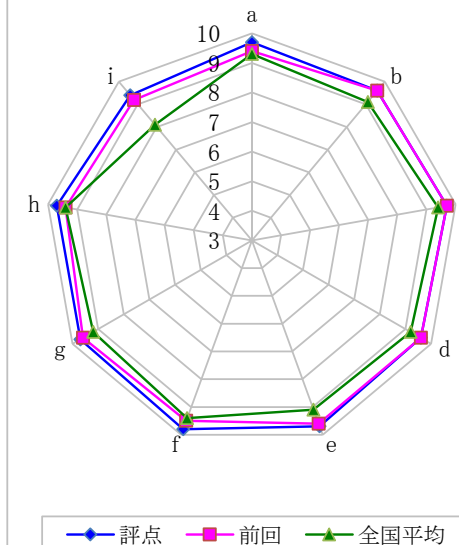
## ◆評価

（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	151	94.7	4.6	0.7	0.0	0.0	9.7	9.4	9.3	0.3	0.4
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	150	93.3	6.0	0.7	0.0	0.0	9.6	9.6	9.1	0.0	0.5
c ケアマネジャーの言葉遣いや態度には気配りが感じられる	151	94.0	5.3	0.7	0.0	0.0	9.7	9.7	9.4	0.0	0.3
d ケアマネジャーから十分な情報が提供された	151	93.4	4.6	2.0	0.0	0.0	9.6	9.6	9.2	0.0	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	151	94.0	6.0	0.0	0.0	0.0	9.7	9.6	9.1	0.1	0.6
f 利用者のプライバシーは守られていた	150	96.0	4.0	0.0	0.0	0.0	9.8	9.5	9.4	0.3	0.4
g 苦情や相談について、すみやかに対応できている	151	94.0	5.3	0.7	0.0	0.0	9.7	9.6	9.2	0.1	0.5
h 現在のケアマネジャーに満足している	150	94.7	4.7	0.7	0.0	0.0	9.7	9.4	9.4	0.3	0.3
i ケアマネジャーが所属する事業所を知りたい	151	90.1	8.6	1.3	0.0	0.0	9.4	9.2	8.1	0.2	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	58	39.5
女	89	60.5
未回答	0	0.0
合計	147	100.0

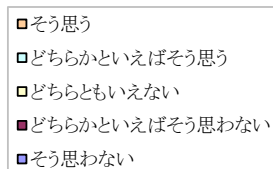
### 年齢

	件数	%
70歳未満	11	7.4
70～79歳	34	23.0
80～89歳	73	49.3
90歳以上	30	20.3
合計	148	100.0

### 医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	144	99.3
組合員ではない	0	0.0
わからない	1	0.7
合計	145	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

潮江診療所

2023年度

## 《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	80	52.6	53.3
2	家族	48	31.6	32.0
3	その他	22	14.5	14.7
	無回答	2	1.3	
	回答者数(%ベース)	152	100.0	150

## 《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	58	38.2	39.5
2	女	89	58.6	60.5
3	未回答	0	0.0	0.0
	無回答	5	3.3	
	回答者数(%ベース)	152	100.0	147

## 《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	11	7.2	7.4
2	70～79歳	34	22.4	23.0
3	80～89歳	73	48.0	49.3
4	90歳以上	30	19.7	20.3
	無回答	4	2.6	
	回答者数(%ベース)	152	100.0	148

## 《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)	64	42.1	42.4
2	通所介護(デイ)	79	52.0	52.3
3	通所リハビリ(デイケア)	16	10.5	10.6
4	居宅療養管理指導	47	30.9	31.1
5	訪問リハビリ	27	17.8	17.9
6	訪問入浴介護	7	4.6	4.6
7	ショートステイ	12	7.9	7.9
8	訪問看護	47	30.9	31.1
9	福祉用具レンタル	103	67.8	68.2
10	その他	2	1.3	1.3
	無回答	1	0.7	
	回答者数(%ベース)	152	100.0	151

《問4》生協加入状況 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	144	94.7	99.3
2	いいえ	0	0.0	0.0
3	わからない	1	0.7	0.7
	無回答	7	4.6	
	回答者数(%ベース)	152	100.0	145

《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	143	94.1	94.7
2	どちらかといえばそう思う	7	4.6	4.6
3	どちらともいえない	1	0.7	0.7
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	0.7	
	回答者数(%ベース)	152	100.0	151

《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	140	92.1	93.3
2	どちらかといえばそう思う	9	5.9	6.0
3	どちらともいえない	1	0.7	0.7
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	2	1.3	
	回答者数(%ベース)	152	100.0	150

《問5》 c ケアマネ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	142	93.4	94.0
2	どちらかといえばそう思う	8	5.3	5.3
3	どちらともいえない	1	0.7	0.7
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	0.7	
	回答者数(%ベース)	152	100.0	151

《問5》d ケアマネ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	141	92.8	93.4
2	どちらかといえばそう思う	7	4.6	4.6
3	どちらともいえない	3	2.0	2.0
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	0.7	
	回答者数(%ベース)	152	100.0	151

《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	142	93.4	94.0
2	どちらかといえばそう思う	9	5.9	6.0
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	0.7	
	回答者数(%ベース)	152	100.0	151

《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	144	94.7	96.0
2	どちらかといえばそう思う	6	3.9	4.0
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	1.3	
	回答者数(%ベース)	152	100.0	150

《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	142	93.4	94.0
2	どちらかといえばそう思う	8	5.3	5.3
3	どちらともいえない	1	0.7	0.7
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	0.7	
	回答者数(%ベース)	152	100.0	151

《問5》h 現在のケアマネ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	142	93.4	94.7
2	どちらかといえばそう思う	7	4.6	4.7
3	どちらともいえない	1	0.7	0.7
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	2	1.3	
	回答者数(%ベース)	152	100.0	150

《問5》i ケアマネ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	136	89.5	90.1
2	どちらかといえばそう思う	13	8.6	8.6
3	どちらともいえない	2	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	1	0.7	
	回答者数(%ベース)	152	100.0	151

# 「2023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  
潮江診療所

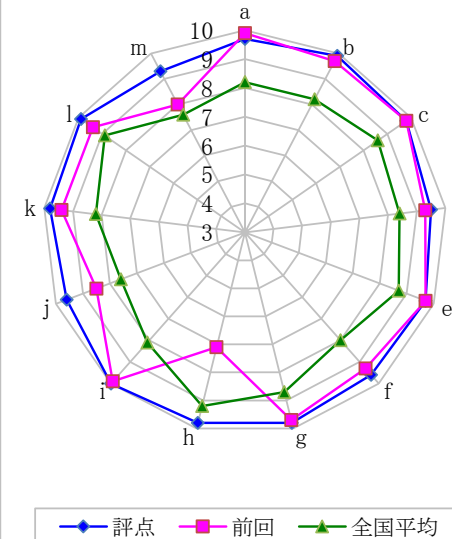
## ◆評価

（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	53	94.3	5.7	0.0	0.0	0.0	9.7	9.9	8.2	△ 0.2	1.5
b 個人ごとの計画に沿って、サービスが提供された	53	98.1	1.9	0.0	0.0	0.0	9.9	9.7	8.2	0.2	1.7
c 施設は清潔で快適だった	53	98.1	0.0	1.9	0.0	0.0	9.8	9.8	8.6	0.0	1.2
d 職員同士で連絡や引継ぎができています	53	92.5	5.7	1.9	0.0	0.0	9.5	9.3	8.4	0.2	1.1
e 職員の言葉遣いや態度には気配りが感じられた	53	94.3	5.7	0.0	0.0	0.0	9.7	9.7	8.7	0.0	1.0
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	53	92.5	7.5	0.0	0.0	0.0	9.6	9.3	8.0	0.3	1.6
g 職員には、わからないことを聞きやすかった	53	96.2	3.8	0.0	0.0	0.0	9.8	9.7	8.7	0.1	1.1
h 送迎サービスは、安心して利用できた	53	96.2	3.8	0.0	0.0	0.0	9.8	7.1	9.2	2.7	0.6
i 入浴サービスは、満足できるものだった	52	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	9.9	8.1	0.1	1.9
j 食事は満足できるものだった	53	94.3	3.8	1.9	0.0	0.0	9.6	8.5	7.6	1.1	2.0
k 苦情や相談について、すみやかに対応できている	53	96.2	3.8	0.0	0.0	0.0	9.8	9.4	8.2	0.4	1.6
l 全体として利用しやすかった	53	98.1	1.9	0.0	0.0	0.0	9.9	9.4	8.9	0.5	1.0
m この事業所を知り合いに紹介したいと思う	53	90.6	5.7	3.8	0.0	0.0	9.3	8.0	7.6	1.3	1.7

## ◆評点レーダーチャート



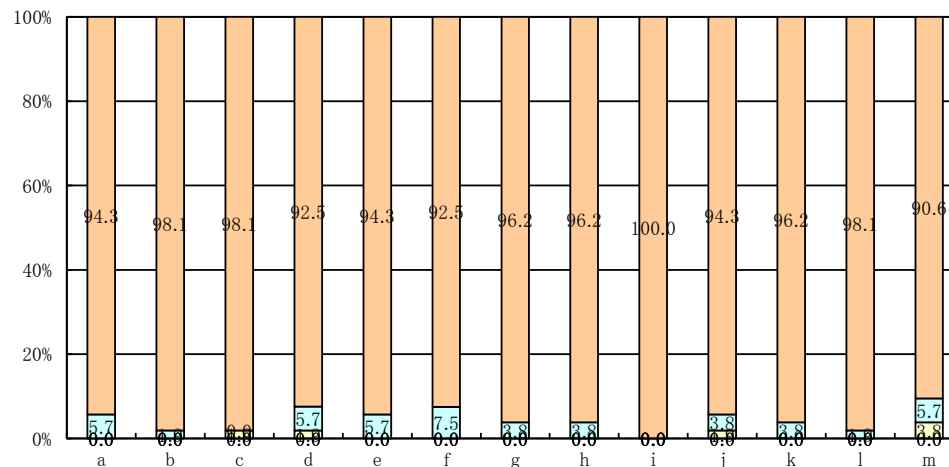
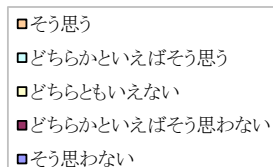
## ◆基本構成（無回答を除きます）

	件数	%
男	12	23.5
女	39	76.5
未回答	0	0.0
合計	51	100.0

	件数	%
70歳未満	1	1.9
70～79歳	11	20.8
80～89歳	28	52.8
90歳以上	13	24.5
合計	53	100.0

	件数	%
組合員である	49	96.1
組合員ではない	0	0.0
わからない	2	3.9
合計	51	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

潮江診療所

2023年度

## 《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	38	71.7	73.1
2	家族	14	26.4	26.9
3	その他	0	0.0	0.0
	無回答	1	1.9	
	回答者数(%ベース)	53	100.0	52

## 《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	12	22.6	23.5
2	女	39	73.6	76.5
3	未回答	0	0.0	0.0
	無回答	2	3.8	
	回答者数(%ベース)	53	100.0	51

## 《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	1.9	1.9
2	70～79歳	11	20.8	20.8
3	80～89歳	28	52.8	52.8
4	90歳以上	13	24.5	24.5
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	53	100.0	53

## 《問3》利用期間(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1年未満	13	24.5	26.0
2	1～2年	21	39.6	42.0
3	3～4年	6	11.3	12.0
4	5年以上	10	18.9	20.0
	無回答	3	5.7	
	回答者数(%ベース)	53	100.0	50



《問4》利用頻度 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1回未満	2	3.8	3.9
2	1回	9	17.0	17.6
3	2～3回	31	58.5	60.8
4	4回以上	9	17.0	17.6
	無回答	2	3.8	
	回答者数(%ベース)	53	100.0	51

《問5》生協加入状況 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	49	92.5	96.1
2	いいえ	0	0.0	0.0
3	わからない	2	3.8	3.9
	無回答	2	3.8	
	回答者数(%ベース)	53	100.0	51

《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	50	94.3	94.3
2	どちらかといえばそう思う	3	5.7	5.7
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)	53	100.0	53

《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	52	98.1	98.1
2	どちらかといえばそう思う	1	1.9	1.9
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)	53	100.0	53

《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	52	98.1	98.1
2	どちらかといえばそう思う	0	0.0	0.0
3	どちらともいえない	1	1.9	1.9
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	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	53	100.0	53

《問6》d 職員同士で連絡や引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	49	92.5	92.5
2	どちらかといえばそう思う	3	5.7	5.7
3	どちらともいえない	1	1.9	1.9
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	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	53	100.0	53

《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	50	94.3	94.3
2	どちらかといえばそう思う	3	5.7	5.7
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)	53	100.0	53

《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	49	92.5	92.5
2	どちらかといえばそう思う	4	7.5	7.5
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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	53	100.0	53

《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	51	96.2	96.2
2	どちらかといえばそう思う	2	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)	53	100.0	53

《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	51	96.2	96.2
2	どちらかといえばそう思う	2	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)	53	100.0	53

《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	52	98.1	100.0
2	どちらかといえばそう思う	0	0.0	0.0
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	1.9	
	回答者数(%ベース)	53	100.0	52

《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	50	94.3	94.3
2	どちらかといえばそう思う	2	3.8	3.8
3	どちらともいえない	1	1.9	1.9
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	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	53	100.0	53

《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	51	96.2	96.2
2	どちらかといえばそう思う	2	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)	53	100.0	53

《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	52	98.1	98.1
2	どちらかといえばそう思う	1	1.9	1.9
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)	53	100.0	53

《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	48	90.6	90.6
2	どちらかといえばそう思う	3	5.7	5.7
3	どちらともいえない	2	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)	53	100.0	53

# 「2023年度 医療評価調査」評価一覧（訪問リハビリ利用者）

尼崎医療生活協同組合  
潮江診療所

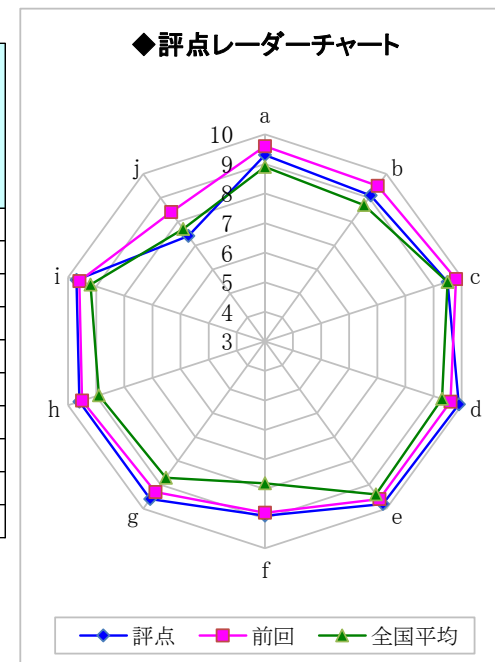
## ◆評価

（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	61	90.2	8.2	0.0	1.6	0.0	9.3	9.6	8.9	△ 0.3	0.4
b	61	83.6	14.8	1.6	0.0	0.0	9.1	9.5	8.7	△ 0.4	0.4
c	60	93.3	5.0	0.0	1.7	0.0	9.5	9.8	9.5	△ 0.3	0.0
d	61	98.4	1.6	0.0	0.0	0.0	9.9	9.6	9.3	0.3	0.6
e	61	95.1	4.9	0.0	0.0	0.0	9.8	9.6	9.4	0.2	0.4
f	61	83.6	11.5	4.9	0.0	0.0	8.9	8.8	7.8	0.1	1.1
g	61	91.8	8.2	0.0	0.0	0.0	9.6	9.3	8.7	0.3	0.9
h	61	93.4	4.9	1.6	0.0	0.0	9.6	9.5	8.9	0.1	0.7
i	61	93.4	6.6	0.0	0.0	0.0	9.7	9.6	9.2	0.1	0.5
j	61	65.6	21.3	9.8	1.6	1.6	7.4	8.4	7.7	△ 1.0	△ 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	20	33.9
女	39	66.1
未回答	0	0.0
合計	59	100.0

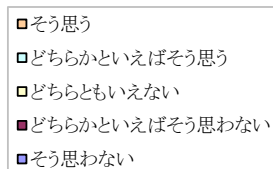
### 年齢

	件数	%
70歳未満	14	23.7
70～79歳	10	16.9
80～89歳	19	32.2
90歳以上	16	27.1
合計	59	100.0

### 医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	55	94.8
組合員ではない	3	5.2
わからない	0	0.0
合計	58	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。

## ⑩訪問リハビリテーション利用者

潮江診療所

2023年度

## 《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	40	65.6	65.6
2	家族	19	31.1	31.1
3	その他	2	3.3	3.3
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	61	100.0	61

## 《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	20	32.8	33.9
2	女	39	63.9	66.1
3	未回答	0	0.0	0.0
	無回答	2	3.3	
	回答者数(%ベース)	61	100.0	59

## 《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	14	23.0	23.7
2	70～79歳	10	16.4	16.9
3	80～89歳	19	31.1	32.2
4	90歳以上	16	26.2	27.1
	無回答	2	3.3	
	回答者数(%ベース)	61	100.0	59

## 《問3》利用期間(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1年未満	14	23.0	23.0
2	1～2年	20	32.8	32.8
3	3～4年	17	27.9	27.9
4	5年以上	10	16.4	16.4
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	61	100.0	61

《問4》利用頻度 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1回未満	9	14.8	15.0
2	1回	19	31.1	31.7
3	2～3回	30	49.2	50.0
4	4回以上	2	3.3	3.3
	無回答	1	1.6	
	回答者数(%ベース)	61	100.0	60

《問5》生協加入状況 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	55	90.2	94.8
2	いいえ	3	4.9	5.2
3	わからない	0	0.0	0.0
	無回答	3	4.9	
	回答者数(%ベース)	61	100.0	58

《問6》a 契約をかわす前に、契約内容を説明された (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	55	90.2	90.2
2	どちらかといえばそう思う	5	8.2	8.2
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	1	1.6	1.6
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)	61	100.0	61

《問6》b 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	51	83.6	83.6
2	どちらかといえばそう思う	9	14.8	14.8
3	どちらともいえない	1	1.6	1.6
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)	61	100.0	61

《問6》c 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	56	91.8	93.3
2	どちらかといえばそう思う	3	4.9	5.0
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	1.6	1.7
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	1	1.6	
	回答者数(%ベース)	61	100.0	60

《問6》d 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	60	98.4	98.4
2	どちらかといえばそう思う	1	1.6	1.6
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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	61	100.0	61

《問6》e 職員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	58	95.1	95.1
2	どちらかといえばそう思う	3	4.9	4.9
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)	61	100.0	61

《問6》f 職員と主治医は、おたがいに連絡がとれていると思う (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	51	83.6	83.6
2	どちらかといえばそう思う	7	11.5	11.5
3	どちらともいえない	3	4.9	4.9
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	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	61	100.0	61



《問6》g 提供されたりハビリの内容は、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	56	91.8	91.8
2	どちらかといえばそう思う	5	8.2	8.2
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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	61	100.0	61

《問6》h 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	57	93.4	93.4
2	どちらかといえばそう思う	3	4.9	4.9
3	どちらともいえない	1	1.6	1.6
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)	61	100.0	61

《問6》i 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	57	93.4	93.4
2	どちらかといえばそう思う	4	6.6	6.6
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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	61	100.0	61

《問6》j 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	40	65.6	65.6
2	どちらかといえばそう思う	13	21.3	21.3
3	どちらともいえない	6	9.8	9.8
4	どちらかといえばそう思わない	1	1.6	1.6
5	そう思わない	1	1.6	1.6
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	61	100.0	61

# 「2023年度 医療評価調査」評価一覧（訪問リハビリ利用者）

尼崎医療生活協同組合  
潮江診療所

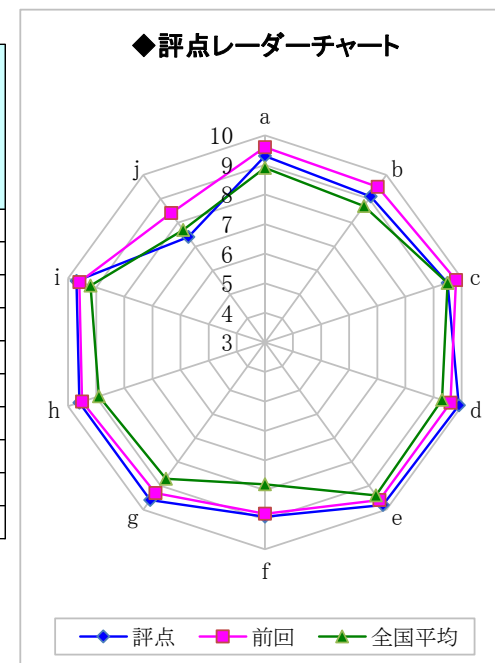
## ◆評価

（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	61	90.2	8.2	0.0	1.6	0.0	9.3	9.6	8.9	△ 0.3	0.4
b	61	83.6	14.8	1.6	0.0	0.0	9.1	9.5	8.7	△ 0.4	0.4
c	60	93.3	5.0	0.0	1.7	0.0	9.5	9.8	9.5	△ 0.3	0.0
d	61	98.4	1.6	0.0	0.0	0.0	9.9	9.6	9.3	0.3	0.6
e	61	95.1	4.9	0.0	0.0	0.0	9.8	9.6	9.4	0.2	0.4
f	61	83.6	11.5	4.9	0.0	0.0	8.9	8.8	7.8	0.1	1.1
g	61	91.8	8.2	0.0	0.0	0.0	9.6	9.3	8.7	0.3	0.9
h	61	93.4	4.9	1.6	0.0	0.0	9.6	9.5	8.9	0.1	0.7
i	61	93.4	6.6	0.0	0.0	0.0	9.7	9.6	9.2	0.1	0.5
j	61	65.6	21.3	9.8	1.6	1.6	7.4	8.4	7.7	△ 1.0	△ 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	20	33.9
女	39	66.1
未回答	0	0.0
合計	59	100.0

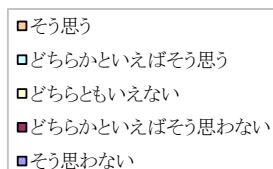
### 年齢

	件数	%
70歳未満	14	23.7
70～79歳	10	16.9
80～89歳	19	32.2
90歳以上	16	27.1
合計	59	100.0

### 医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	55	94.8
組合員ではない	3	5.2
わからない	0	0.0
合計	58	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。

## ⑩訪問リハビリテーション利用者

潮江診療所

2023年度

## 《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	40	65.6	65.6
2	家族	19	31.1	31.1
3	その他	2	3.3	3.3
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	61	100.0	61

## 《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	20	32.8	33.9
2	女	39	63.9	66.1
3	未回答	0	0.0	0.0
	無回答	2	3.3	
	回答者数(%ベース)	61	100.0	59

## 《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	14	23.0	23.7
2	70～79歳	10	16.4	16.9
3	80～89歳	19	31.1	32.2
4	90歳以上	16	26.2	27.1
	無回答	2	3.3	
	回答者数(%ベース)	61	100.0	59

## 《問3》利用期間(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1年未満	14	23.0	23.0
2	1～2年	20	32.8	32.8
3	3～4年	17	27.9	27.9
4	5年以上	10	16.4	16.4
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	61	100.0	61

《問4》利用頻度 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1回未満	9	14.8	15.0
2	1回	19	31.1	31.7
3	2～3回	30	49.2	50.0
4	4回以上	2	3.3	3.3
	無回答	1	1.6	
	回答者数(%ベース)	61	100.0	60

《問5》生協加入状況 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	55	90.2	94.8
2	いいえ	3	4.9	5.2
3	わからない	0	0.0	0.0
	無回答	3	4.9	
	回答者数(%ベース)	61	100.0	58

《問6》a 契約をかわす前に、契約内容を説明された (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	55	90.2	90.2
2	どちらかといえばそう思う	5	8.2	8.2
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	1	1.6	1.6
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)	61	100.0	61

《問6》b 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	51	83.6	83.6
2	どちらかといえばそう思う	9	14.8	14.8
3	どちらともいえない	1	1.6	1.6
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)	61	100.0	61

《問6》c 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	56	91.8	93.3
2	どちらかといえばそう思う	3	4.9	5.0
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	1.6	1.7
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	1	1.6	
	回答者数(%ベース)	61	100.0	60

《問6》d 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	60	98.4	98.4
2	どちらかといえばそう思う	1	1.6	1.6
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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	61	100.0	61

《問6》e 職員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	58	95.1	95.1
2	どちらかといえばそう思う	3	4.9	4.9
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)	61	100.0	61

《問6》f 職員と主治医は、おたがいに連絡がとれていると思う (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	51	83.6	83.6
2	どちらかといえばそう思う	7	11.5	11.5
3	どちらともいえない	3	4.9	4.9
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	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	61	100.0	61

《問6》g 提供されたりハビリの内容は、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	56	91.8	91.8
2	どちらかといえばそう思う	5	8.2	8.2
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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	61	100.0	61

《問6》h 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	57	93.4	93.4
2	どちらかといえばそう思う	3	4.9	4.9
3	どちらともいえない	1	1.6	1.6
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)	61	100.0	61

《問6》i 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	57	93.4	93.4
2	どちらかといえばそう思う	4	6.6	6.6
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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	61	100.0	61

《問6》j 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	40	65.6	65.6
2	どちらかといえばそう思う	13	21.3	21.3
3	どちらともいえない	6	9.8	9.8
4	どちらかといえばそう思わない	1	1.6	1.6
5	そう思わない	1	1.6	1.6
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	61	100.0	61

# 「2023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

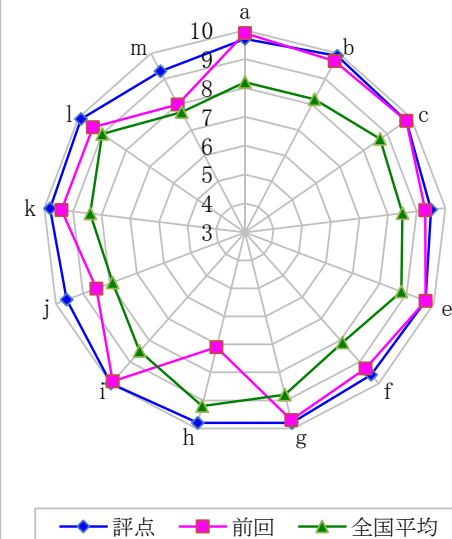
## ◆評価

（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	53	94.3	5.7	0.0	0.0	0.0	9.7	9.9	8.2	△ 0.2	1.5
b 個人ごとの計画に沿って、サービスが提供された	53	98.1	1.9	0.0	0.0	0.0	9.9	9.7	8.2	0.2	1.7
c 施設は清潔で快適だった	53	98.1	0.0	1.9	0.0	0.0	9.8	9.8	8.7	0.0	1.1
d 職員同士で連絡や引継ぎができています	53	92.5	5.7	1.9	0.0	0.0	9.5	9.3	8.5	0.2	1.0
e 職員の言葉遣いや態度には気配りが感じられた	53	94.3	5.7	0.0	0.0	0.0	9.7	9.7	8.8	0.0	0.9
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	53	92.5	7.5	0.0	0.0	0.0	9.6	9.3	8.1	0.3	1.5
g 職員には、わからないことを聞きやすかった	53	96.2	3.8	0.0	0.0	0.0	9.8	9.7	8.8	0.1	1.0
h 送迎サービスは、安心して利用できた	53	96.2	3.8	0.0	0.0	0.0	9.8	7.1	9.2	2.7	0.6
i 入浴サービスは、満足できるものだった	52	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	9.9	8.5	0.1	1.5
j 食事は満足できるものだった	53	94.3	3.8	1.9	0.0	0.0	9.6	8.5	7.9	1.1	1.7
k 苦情や相談について、すみやかに対応できている	53	96.2	3.8	0.0	0.0	0.0	9.8	9.4	8.4	0.4	1.4
l 全体として利用しやすかった	53	98.1	1.9	0.0	0.0	0.0	9.9	9.4	9.0	0.5	0.9
m この事業所を知り合いに紹介したいと思う	53	90.6	5.7	3.8	0.0	0.0	9.3	8.0	7.7	1.3	1.6

## ◆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	23.5
女	39	76.5
未回答	0	0.0
合計	51	100.0

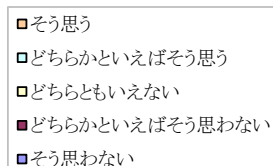
### 年齢

	件数	%
70歳未満	1	1.9
70～79歳	11	20.8
80～89歳	28	52.8
90歳以上	13	24.5
合計	53	100.0

### 医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	49	96.1
組合員ではない	0	0.0
わからない	2	3.9
合計	51	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。

【2023】年度 <医療・介護評価>事業所分析シート

■事業所： 潮江診療所 外来	■作成者： 川副
■アンケート実施期# 2023 年10月	■作成日： 2024/1/15
■事業所実利用者数(月)：	■アンケート配布枚数 150
■回収枚数 ##	■回収率： 100%
<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>	
150枚の配布、回収率100%。	
<b>②アンケート結果の特徴(前回との比較など)</b>	
医療に関連する項目は、評価が比較的高った。全国平均とのマイナスの乖離があった項目が、設備、待合室や待ち時間、会計など医療行為以外の項目について満足度の低下が目立つ内容であったと考える。医療が安定している現状で、 それ以外の項目を上げていくことで、患者様がより一層利用しやすくなる診療所になると分析する。	
<b>③結果に対する考察(主な要因)</b>	
総合的には、患者の多くが診療所に満足しており、良好な評価が得られています。診療所の清潔感、プライバシーの保護 などが高く評価されています。患者の声を反映させて「にじの投書箱」、やさしい診療所づくり委員会にて患者様のニーズ や期待により応えやすい環境づくりに取り組むことで満足度の向上が図れると考えます。一方で、医療設備や待ち時間に ついては改善の余地が見られます。	
<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 □:有 □: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>	
待ち時間の改善の対応が必要であると考えます。処置室での待ち時間が会計よりも長いと意見があります。課題に対する提案として①処置室において採血台を増やすことで、処置の効率や回転率を向上させる。診療時間の短縮を図る。処置室内に十分なスペースが確保する、ベットを片付け違う場所に移す、複数の処置を同時進行できるため、医療スタッフの負担が分散され、業務の効率化が期待できる。追加の採血台に対応するためには、適切なスタッフ配置や処置の 分業ができていないと、逆に混乱が生じる可能性がある。視力、聴力で2階に上がることも、事務が対応することで効率化を図るのでないか、看護と事務が業務を分担協力体制をとることで、今後の課題改善につながるのではないかと考える。 ②心電図を追加することで、診断がスムーズになり、患者への適切な治療が早期に行える可能性がある。 ③健診において、検査項目や問診の患者の優先順位が不明確である可能性があり明確な優先順位の設定が必要である。ヒューマンエラーが発生するリスクの予防。	
<b>⑥評価向上のための行動計画案(1年間)</b>	
1. 処置室の改善計画処置室での採血効率を向上させ、診療時間を短縮する。 具体的な行動:処置室内のスペースを検討し、追加の採血台を配置する。 スタッフのトレーニングプログラムを実施し、新しい採血台の適切な利用方法を習得させる。 2. 事務職員の役割強化計画: 事務職員が聴力や視力測定を担当し、看護師が専念できるようにする。 聴力・視力測定のスケジュールを看護師の業務スケジュールと連動させ、効率的な運用を図る。 3. 心電図追加に伴う改善計画: 心電図の追加により、診断の迅速化を実現する。 4. 健診プロセスの改善計画: 健診プロセスをスムーズ化し、ヒューマンエラーを減少させる。 健診データや結果のデジタル化を進め、ファイル管理を効率的に行う。 スタッフへの優先順位の設定、プロセスを明確化する。	
<b>⑦その他</b>	





【2023】年度 <医療・介護評価>事業所分析シート

■事業所： 潮江診療所 訪問リハビリ	■作成者： 梶本 啓太
■アンケート実施期間： 2023/10/1～10/31	■作成日： 2024/1/12
■事業所実利用者数(月)： 105	■アンケート配布枚数： 100枚
■回収枚数： 61枚	■回収率： 61%
<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>・昨年84件の回収に対して、今年度は61件の回収となり回収率の低下はみられている。</p> <p>・回答者数が減っているため、前回と比較すると一人当たりにかかる1票の重みが大きくバイアスがかかっている。</p> <p>・ポスト投函になり、投函されないままの件数も多々あったと予測される。利用者への回収の声掛けが不十分であった。</p> <p>・今回のアンケートでも、各項目のコメント欄がなかったため文章でのご意見はみられなかった。</p>	
<b>②アンケート結果の特徴(前回との比較など)</b>	
<p>・a、b、d～iまでの項目については全国平均を上回っている。特に「職員と主治医は、おたがいに連絡が取れていると思う」、「提供されたリハビリ内容は、満足できるものだった」、「苦情や相談について、すみやかに対応できている」については全国平均を大きく上回っている。</p> <p>・上記に対して、j:この事業所を知り合いに紹介したいと思う項目は前回と比較し1.0の低下がみられている。</p> <p>・前回と比較して評点が下がっている項目としては、「a.契約をかわす前に、契約内容を説明された」、「b.サービス提供内容を十分に説明された」、「c. 職員が訪問する時間は守られている」であった。</p> <p>→評点が下がっている項目については、訪問リハ開始時の導入部分であり、契約について何らかの影響を与えている可能性がある。しかし前回の結果との内訳をみていくと「そう思う」、「どちらかというと思う」で構成されており、前年度との大きな評点の差はない。また職員が訪問する時間が守られているの項目では1名が「どちらかというと思うは思わない」と評価されており考察が必要である。</p>	
<b>③結果に対する考察(主な要因)</b>	
<p>・前回と比較すると、回答数が20名ほど減っているため、一人当たりの1票の重さが大きく、バイアスがかかっている。</p> <p>・アンケート結果からスタッフと利用者の信頼関係が構築されており、リハスタッフ個人が接遇に高い意識を持ち、業務に臨んでいることがわかる。</p> <p>・今年度の訪問リハビリ部門の変化点としては、職責者が主任、副主任とも入れ替わりがあった。また法人全体の4週8休制度の導入があったことが大きな変化点であった。</p> <p>・契約に関わる、「a.契約をかわす前に、契約内容を説明された」、「b.サービス提供内容を十分に説明された」については、aは「どちらかといえばそう思わない」の1票があるが、契約内容の説明、サービス内容の説明については「そう思う」「どちらかといえばそう思う」の肯定的な意見の合計は前回との差はなく、オリエンテーションはしっかりと行っている。</p> <p>・「c.職員が訪問する時間は守られていた」については4週8休の導入による時間変更や振り替えが多く発生したことが要因と考えたが評点の内訳は昨年度と大きな変化がなく一概に4週8休が原因とも考えにくい。上記を踏まえていくと「j.この事業所を知り合いに紹介したいと思う」の減点に結び付きにくく、各スタッフが提供している、リハビリや対応には高評価を頂いている為、関連が難しい。</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 ■:有 □:無	
有効だった内容: 昨年度と比較しても、スタッフ個人の利用者様に対する関わりを全国平均と比較しても高い水準を維持することができていることが確認できた。	
<b>⑤今後さらに高い評価を目指すための課題</b>	
満足度アンケートの結果をスタッフに公開し、その結果の考察を及び理解を深める取り組みが必要と感じる。今後も接遇について継続して学んでいくこと、指摘し合える環境を作っていくことも課題とする。	
<b>⑥評価向上のための行動計画案(1年間)</b>	
接遇研修・学習会について、年1回実施を予定する。 部会にて今年度の満足度アンケートの結果を公開し振り返りを行う。 次回アンケート時の回収率を上げる方法を検討する。	
<b>⑦その他</b>	

