

「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
戸ノ内診療所

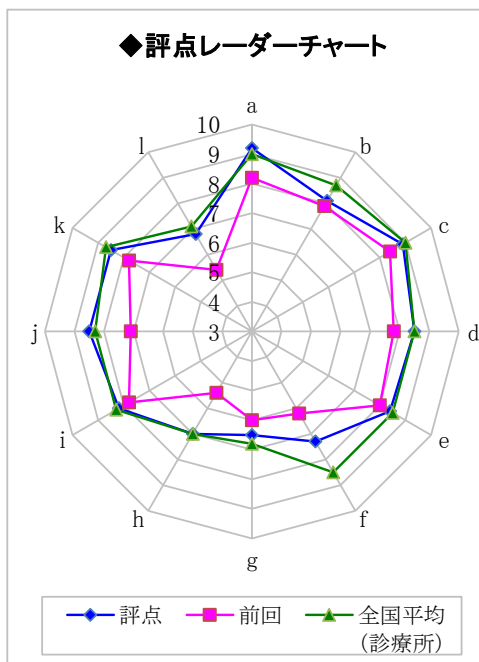
◆評価

（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	116	88.8	7.8	1.7	1.7	0.0	9.2	8.2	9.0	1.0	0.2
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	114	76.3	14.9	3.5	4.4	0.9	8.1	7.9	8.7	0.2	△ 0.6
c 職員の言葉遣いやサービス態度はよかった	116	83.6	12.9	1.7	0.9	0.9	8.9	8.4	9.0	0.5	△ 0.1
d 職員の説明で、病気、検査、薬のことは十分理解できた	117	76.9	20.5	0.0	1.7	0.9	8.5	7.8	8.5	0.7	0.0
e 医師の診断や治療は納得できるものだった	116	76.7	17.2	3.4	1.7	0.9	8.4	8.0	8.5	0.4	△ 0.1
f 玄関、待合室、トイレは清潔で快適だった	115	62.6	25.2	9.6	0.9	1.7	7.3	6.2	8.5	1.1	△ 1.2
g 医療器械や医療設備は十分だった	108	50.9	30.6	15.7	2.8	0.0	6.5	6.0	6.8	0.5	△ 0.3
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	113	62.8	22.1	10.6	1.8	2.7	7.0	5.4	7.0	1.6	0.0
i 支払った金額の内訳はわかりやすかった	112	74.1	20.5	2.7	0.9	1.8	8.2	7.8	8.3	0.4	△ 0.1
j 患者のプライバシーは守られていた	116	78.4	16.4	3.4	0.0	1.7	8.5	7.1	8.3	1.4	0.2
k 全体として利用しやすかった	116	78.4	17.2	2.6	0.0	1.7	8.5	7.8	8.7	0.7	△ 0.2
l この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	110	59.1	23.6	11.8	4.5	0.9	6.8	5.4	7.1	1.4	△ 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	48	42.1
女	66	57.9
合計	114	100.0

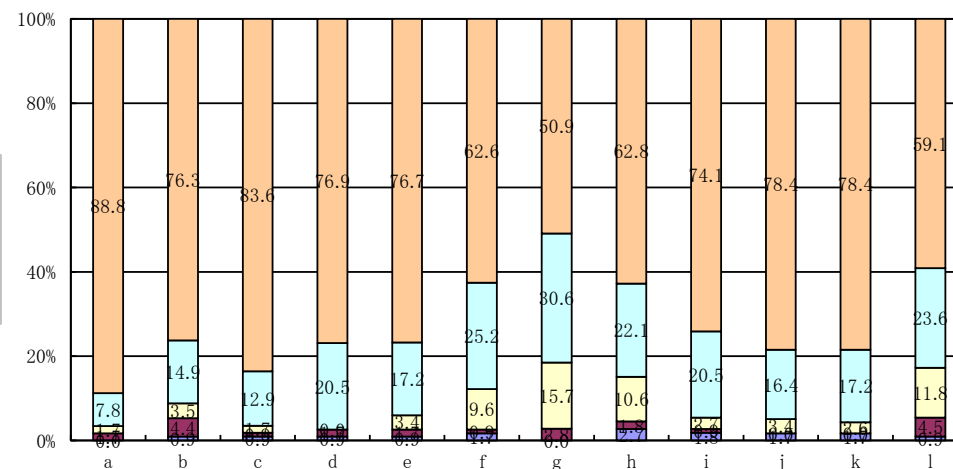
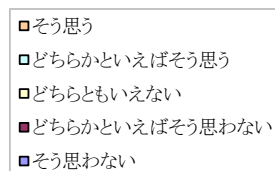
年齢

	件数	%
40歳未満	2	1.7
40～49歳	3	2.5
50～59歳	17	14.3
60～69歳	22	18.5
70～79歳	43	36.1
80歳以上	32	26.9
合計	119	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	85	72.0
組合員ではない	12	10.2
わからない	21	17.8
合計	118	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

戸ノ内診療所

2019年度

《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	96	80.7	83.5
2	家族	4	3.4	3.5
3	その他	15	12.6	13.0
	無回答	4	3.4	
	回答者数(%ベース)	119	100.0	115

《問2》患者さんの性別(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	48	40.3	42.1
2	女	66	55.5	57.9
	無回答	5	4.2	
	回答者数(%ベース)	119	100.0	114

《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	1.7	1.7
2	40～49歳	3	2.5	2.5
3	50～59歳	17	14.3	14.3
4	60～69歳	22	18.5	18.5
5	70～79歳	43	36.1	36.1
6	80歳以上	32	26.9	26.9
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	119	100.0	119

《問3》診療科(MA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	内科	107	89.9	93.0
2	外科	1	0.8	0.9
3	整形外科	3	2.5	2.6
4	小児科	0	0.0	0.0
5	産科・婦人科	1	0.8	0.9
6	眼科	0	0.0	0.0
7	健診	1	0.8	0.9
8	その他	6	5.0	5.2
	無回答	4	3.4	
	回答者数(%ベース)	119	100.0	115

《問4》生協加入状況(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	85	71.4	72.0
2	いいえ	12	10.1	10.2
3	わからない	21	17.6	17.8
	無回答	1	0.8	
	回答者数(%ベース)	119	100.0	118

《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	103	86.6	88.8
2	どちらかといえばそう思う	9	7.6	7.8
3	どちらともいえない	2	1.7	1.7
4	どちらかといえばそう思わない	2	1.7	1.7
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	3	2.5	
	回答者数(%ベース)	119	100.0	116

《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	87	73.1	76.3
2	どちらかといえばそう思う	17	14.3	14.9
3	どちらともいえない	4	3.4	3.5
4	どちらかといえばそう思わない	5	4.2	4.4
5	そう思わない	1	0.8	0.9
	無回答	5	4.2	
	回答者数(%ベース)	119	100.0	114

《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	97	81.5	83.6
2	どちらかといえばそう思う	15	12.6	12.9
3	どちらともいえない	2	1.7	1.7
4	どちらかといえばそう思わない	1	0.8	0.9
5	そう思わない	1	0.8	0.9
	無回答	3	2.5	
	回答者数(%ベース)	119	100.0	116

《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	90	75.6	76.9
2	どちらかといえばそう思う	24	20.2	20.5
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	2	1.7	1.7
5	そう思わない	1	0.8	0.9
	無回答	2	1.7	
	回答者数(%ベース)	119	100.0	117

《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	89	74.8	76.7
2	どちらかといえばそう思う	20	16.8	17.2
3	どちらともいえない	4	3.4	3.4
4	どちらかといえばそう思わない	2	1.7	1.7
5	そう思わない	1	0.8	0.9
	無回答	3	2.5	
	回答者数(%ベース)	119	100.0	116

《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	72	60.5	62.6
2	どちらかといえばそう思う	29	24.4	25.2
3	どちらともいえない	11	9.2	9.6
4	どちらかといえばそう思わない	1	0.8	0.9
5	そう思わない	2	1.7	1.7
	無回答	4	3.4	
	回答者数(%ベース)	119	100.0	115

《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	55	46.2	50.9
2	どちらかといえばそう思う	33	27.7	30.6
3	どちらともいえない	17	14.3	15.7
4	どちらかといえばそう思わない	3	2.5	2.8
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	11	9.2	
	回答者数(%ベース)	119	100.0	108

《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	71	59.7	62.8
2	どちらかといえばそう思う	25	21.0	22.1
3	どちらともいえない	12	10.1	10.6
4	どちらかといえばそう思わない	2	1.7	1.8
5	そう思わない	3	2.5	2.7
	無回答	6	5.0	
	回答者数(%ベース)	119	100.0	113

《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	83	69.7	74.1
2	どちらかといえばそう思う	23	19.3	20.5
3	どちらともいえない	3	2.5	2.7
4	どちらかといえばそう思わない	1	0.8	0.9
5	そう思わない	2	1.7	1.8
	無回答	7	5.9	
	回答者数(%ベース)	119	100.0	112

《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	91	76.5	78.4
2	どちらかといえばそう思う	19	16.0	16.4
3	どちらともいえない	4	3.4	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	2	1.7	1.7
	無回答	3	2.5	
	回答者数(%ベース)	119	100.0	116

《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	91	76.5	78.4
2	どちらかといえばそう思う	20	16.8	17.2
3	どちらともいえない	3	2.5	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	2	1.7	1.7
	無回答	3	2.5	
	回答者数(%ベース)	119	100.0	116

《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	65	54.6	59.1
2	どちらかといえばそう思う	26	21.8	23.6
3	どちらともいえない	13	10.9	11.8
4	どちらかといえばそう思わない	5	4.2	4.5
5	そう思わない	1	0.8	0.9
	無回答	9	7.6	
	回答者数(%ベース)	119	100.0	110

「2019年度 医療評価調査」評価一覧（訪問診療患者）

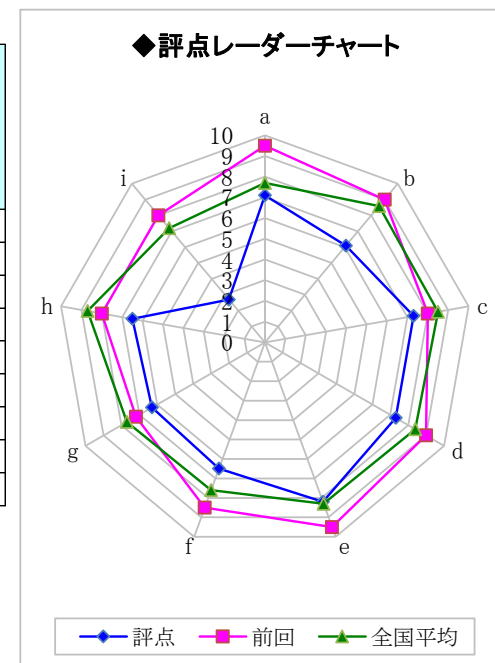
尼崎医療生活協同組合
戸ノ内診療所

◆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	14	50.0	42.9	7.1	0.0	0.0	7.1	9.5	7.7	△ 2.4	△ 0.6
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	14	42.9	35.7	21.4	0.0	0.0	6.1	9.0	8.6	△ 2.9	△ 2.5
c 医師の診療や診断には納得できる	13	46.2	53.8	0.0	0.0	0.0	7.3	8.0	8.5	△ 0.7	△ 1.2
d 医師の説明で、病気・検査・薬のことは理解できた	13	53.8	38.5	7.7	0.0	0.0	7.3	9.0	8.4	△ 1.7	△ 1.1
e 急変時に医師・看護師が対応している	14	64.3	35.7	0.0	0.0	0.0	8.2	9.5	8.3	△ 1.3	△ 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	13	53.8	23.1	23.1	0.0	0.0	6.5	8.5	7.6	△ 2.0	△ 1.1
g 支払った金額の内訳はわかりやすかった	12	41.7	41.7	16.7	0.0	0.0	6.3	7.2	7.7	△ 0.9	△ 1.4
h 全体として利用しやすかった	13	38.5	53.8	7.7	0.0	0.0	6.5	8.0	8.7	△ 1.5	△ 2.2
i この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	13	7.7	46.2	38.5	7.7	0.0	2.7	8.0	7.2	△ 5.3	△ 4.5



◆基本構成（無回答を除きます）

性別

	件数	%
男	5	35.7
女	9	64.3
合計	14	100.0

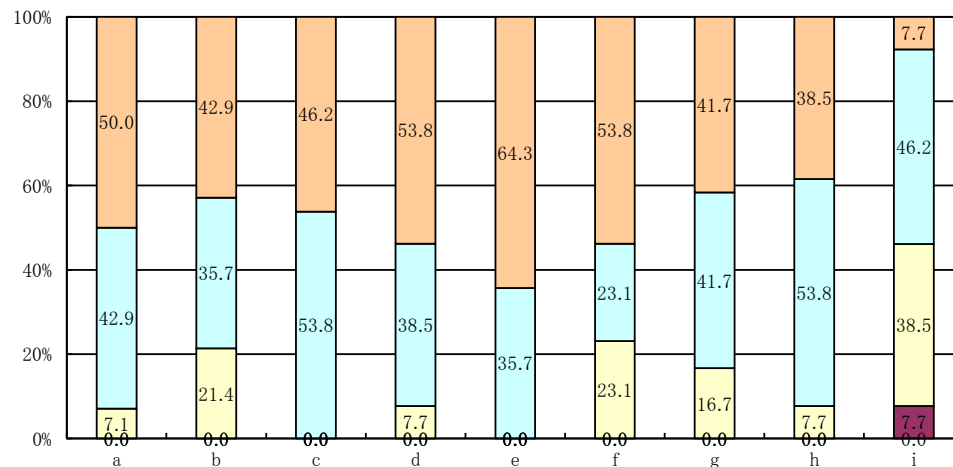
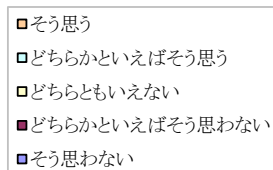
年齢

	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	5	41.7
80歳以上	7	58.3
合計	12	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	13	100.0
組合員ではない	0	0.0
わからない	0	0.0
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

戸ノ内診療所

2019年度

《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	1	7.1	7.1
2	家族	6	42.9	42.9
3	その他	7	50.0	50.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	14	100.0	14

《問2》患者さんの性別(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	5	35.7	35.7
2	女	9	64.3	64.3
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	14	100.0	14

《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	5	35.7	41.7
6	80歳以上	7	50.0	58.3
	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	7.1
2	1～2年	0	0.0	0.0
3	3～4年	1	7.1	7.1
4	5年以上	12	85.7	85.7
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	14	100.0	14

《問4》生協加入状況(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	13	92.9	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	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	50.0
2	どちらかといえばそう思う	6	42.9	42.9
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》 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	6	42.9	42.9
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	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》 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	6	42.9	46.2
2	どちらかといえばそう思う	7	50.0	53.8
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	7.1	
	回答者数(%ベース)	14	100.0	13

《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	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》 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	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》 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	7	50.0	53.8
2	どちらかといえばそう思う	3	21.4	23.1
3	どちらともいえない	3	21.4	23.1
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	1	7.1	
	回答者数(%ベース)	14	100.0	13

《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	5	35.7	41.7
2	どちらかといえばそう思う	5	35.7	41.7
3	どちらともいえない	2	14.3	16.7
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	14.3	
	回答者数(%ベース)	14	100.0	12

《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	5	35.7	38.5
2	どちらかといえばそう思う	7	50.0	53.8
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》 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	1	7.1	7.7
2	どちらかといえばそう思う	6	42.9	46.2
3	どちらともいえない	5	35.7	38.5
4	どちらかといえばそう思わない	1	7.1	7.7
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

