

「2020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
あおぞら生協クリニック

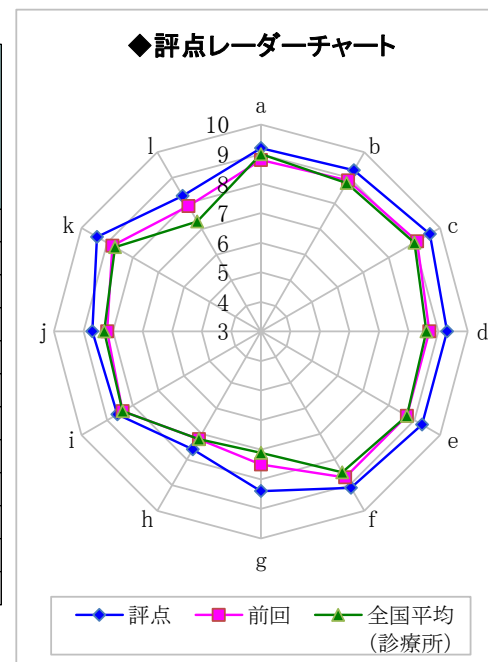
◆評価

（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	86.4	12.0	1.6	0.0	0.0	9.2	8.8	9.0	0.4	0.2
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	184	86.4	12.5	1.1	0.0	0.0	9.3	8.9	8.8	0.4	0.5
c 職員の言葉遣いやサービス態度はよかった	185	92.4	6.5	1.1	0.0	0.0	9.6	9.1	9.0	0.5	0.6
d 職員の説明で、病気、検査、薬のことは十分理解できた	185	86.5	12.4	1.1	0.0	0.0	9.3	8.7	8.6	0.6	0.7
e 医師の診断や治療は納得できるものだった	184	87.0	13.0	0.0	0.0	0.0	9.3	8.7	8.7	0.6	0.6
f 玄関、待合室、トイレは清潔で快適だった	185	85.9	11.4	1.6	1.1	0.0	9.1	8.7	8.5	0.4	0.6
g 医療設備は十分だった	185	75.1	16.8	8.1	0.0	0.0	8.4	7.5	7.1	0.9	1.3
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	185	65.4	25.4	5.9	2.2	1.1	7.6	7.2	7.2	0.4	0.4
i 支払った金額の内訳はわかりやすかった	181	79.6	13.3	7.2	0.0	0.0	8.6	8.4	8.4	0.2	0.2
j 患者のプライバシーは守られていた	185	80.0	15.7	3.2	0.5	0.5	8.7	8.2	8.3	0.5	0.4
k 全体として利用しやすかった	184	88.6	10.3	1.1	0.0	0.0	9.4	8.8	8.7	0.6	0.7
l この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	184	73.4	20.1	6.0	0.5	0.0	8.3	7.9	7.3	0.4	1.0

◆評点レーダーチャート



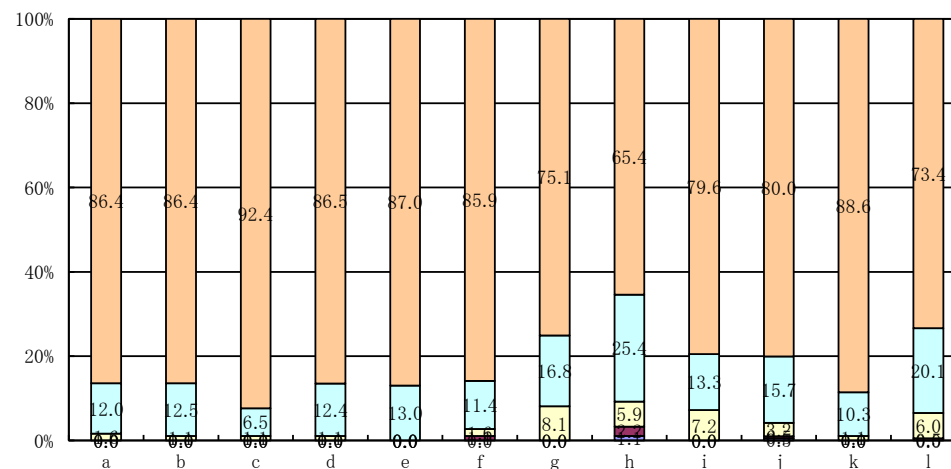
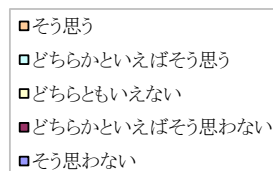
◆基本構成（無回答を除きます）

	件数	%
男	97	54.2
女	82	45.8
合計	179	100.0

	件数	%
40歳未満	162	92.0
40～49歳	7	4.0
50～59歳	5	2.8
60～69歳	2	1.1
70～79歳	0	0.0
80歳以上	0	0.0
合計	176	100.0

	件数	%
組合員である	155	89.1
組合員ではない	15	8.6
わからない	4	2.3
合計	174	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

あおぞら生協クリニック

2020年度

《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	14	7.6	7.7
2	家族	168	90.8	91.8
3	その他	1	0.5	0.5
	無回答	2	1.1	
	回答者数(%ベース)	185	100.0	183

《問2》患者さんの性別(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	97	52.4	54.2
2	女	82	44.3	45.8
	無回答	6	3.2	
	回答者数(%ベース)	185	100.0	179

《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	162	87.6	92.0
2	40～49歳	7	3.8	4.0
3	50～59歳	5	2.7	2.8
4	60～69歳	2	1.1	1.1
5	70～79歳	0	0.0	0.0
6	80歳以上	0	0.0	0.0
	無回答	9	4.9	
	回答者数(%ベース)	185	100.0	176

《問3》診療科(MA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	内科	6	3.2	3.3
2	外科	0	0.0	0.0
3	整形外科	0	0.0	0.0
4	小児科	169	91.4	91.8
5	産科・婦人科	0	0.0	0.0
6	眼科	0	0.0	0.0
7	健診	2	1.1	1.1
8	その他	11	5.9	6.0
	無回答	1	0.5	
	回答者数(%ベース)	185	100.0	184

《問4》生協加入状況(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	155	83.8	89.1
2	いいえ	15	8.1	8.6
3	わからない	4	2.2	2.3
	無回答	11	5.9	
	回答者数(%ベース)	185	100.0	174

《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	159	85.9	86.4
2	どちらかといえばそう思う	22	11.9	12.0
3	どちらともいえない	3	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	1	0.5	
	回答者数(%ベース)	185	100.0	184

《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	159	85.9	86.4
2	どちらかといえばそう思う	23	12.4	12.5
3	どちらともいえない	2	1.1	1.1
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	0.5	
	回答者数(%ベース)	185	100.0	184

《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	171	92.4	92.4
2	どちらかといえばそう思う	12	6.5	6.5
3	どちらともいえない	2	1.1	1.1
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)	185	100.0	185

《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	160	86.5	86.5
2	どちらかといえばそう思う	23	12.4	12.4
3	どちらともいえない	2	1.1	1.1
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)	185	100.0	185

《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	160	86.5	87.0
2	どちらかといえばそう思う	24	13.0	13.0
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	0.5	
	回答者数(%ベース)	185	100.0	184

《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	159	85.9	85.9
2	どちらかといえばそう思う	21	11.4	11.4
3	どちらともいえない	3	1.6	1.6
4	どちらかといえばそう思わない	2	1.1	1.1
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)	185	100.0	185

《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	139	75.1	75.1
2	どちらかといえばそう思う	31	16.8	16.8
3	どちらともいえない	15	8.1	8.1
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)	185	100.0	185

《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	121	65.4	65.4
2	どちらかといえばそう思う	47	25.4	25.4
3	どちらともいえない	11	5.9	5.9
4	どちらかといえばそう思わない	4	2.2	2.2
5	そう思わない	2	1.1	1.1
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	185	100.0	185

《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	144	77.8	79.6
2	どちらかといえばそう思う	24	13.0	13.3
3	どちらともいえない	13	7.0	7.2
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	4	2.2	
	回答者数(%ベース)	185	100.0	181

《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	148	80.0	80.0
2	どちらかといえばそう思う	29	15.7	15.7
3	どちらともいえない	6	3.2	3.2
4	どちらかといえばそう思わない	1	0.5	0.5
5	そう思わない	1	0.5	0.5
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	185	100.0	185

《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	163	88.1	88.6
2	どちらかといえばそう思う	19	10.3	10.3
3	どちらともいえない	2	1.1	1.1
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	0.5	
	回答者数(%ベース)	185	100.0	184

《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	135	73.0	73.4
2	どちらかといえばそう思う	37	20.0	20.1
3	どちらともいえない	11	5.9	6.0
4	どちらかといえばそう思わない	1	0.5	0.5
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	1	0.5	
	回答者数(%ベース)	185	100.0	184

「2020年度 医療評価調査」評価一覧（訪問診療患者）

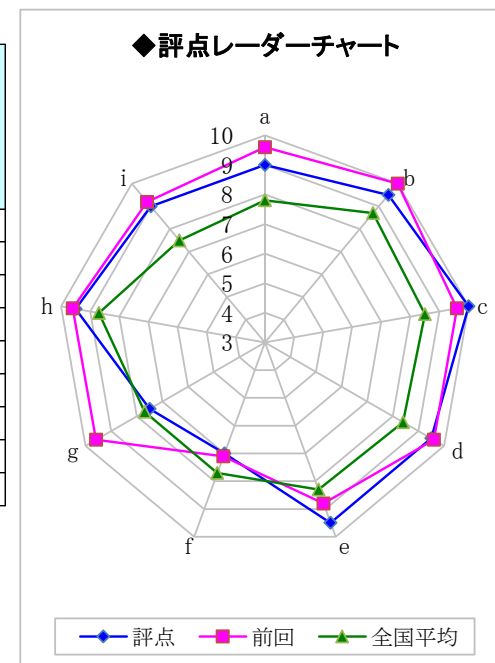
◆評価

（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	10	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	9.0	9.6	7.8	△ 0.6	1.2
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	10	90.0	10.0	0.0	0.0	0.0	9.5	10.0	8.7	△ 0.5	0.8
c 医師の診療や診断には納得できる	10	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	9.6	8.5	0.4	1.5
d 医師の説明で、病気・検査・薬のことは理解できた	10	90.0	10.0	0.0	0.0	0.0	9.5	9.6	8.4	△ 0.1	1.1
e 急変時に医師・看護師が対応している	10	90.0	10.0	0.0	0.0	0.0	9.5	8.8	8.3	0.7	1.2
f 急変時に入院できるように病院と連携がとれている	10	60.0	20.0	20.0	0.0	0.0	7.0	7.1	7.7	△ 0.1	△ 0.7
g 支払った金額の内訳はわかりやすかった	10	80.0	10.0	0.0	0.0	10.0	7.5	9.6	7.7	△ 2.1	△ 0.2
h 全体として利用しやすかった	10	90.0	10.0	0.0	0.0	0.0	9.5	9.6	8.7	△ 0.1	0.8
i この病院・診療所を知りたいに紹介したいと思う	10	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	9.0	9.2	7.5	△ 0.2	1.5

◆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	7	70.0
女	3	30.0
合計	10	100.0

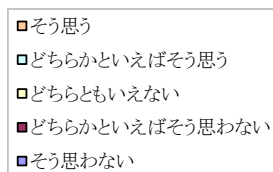
年齢

	件数	%
40歳未満	6	60.0
40～49歳	3	30.0
50～59歳	1	10.0
60～69歳	0	0.0
70～79歳	0	0.0
80歳以上	0	0.0
合計	10	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	10	100.0
組合員ではない	0	0.0
わからない	0	0.0
合計	10	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

あおぞら生協クリニック

2020年度

《問1》記入者(SA)

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

《問2》患者さんの性別(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	7	70.0	70.0
2	女	3	30.0	30.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	10	100.0	10

《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	6	60.0	60.0
2	40～49歳	3	30.0	30.0
3	50～59歳	1	10.0	10.0
4	60～69歳	0	0.0	0.0
5	70～79歳	0	0.0	0.0
6	80歳以上	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	10	100.0	10

《問3》利用期間(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1年未満	0	0.0	0.0
2	1～2年	1	10.0	10.0
3	3～4年	0	0.0	0.0
4	5年以上	9	90.0	90.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	10	100.0	10

《問4》生協加入状況(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	10	100.0	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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	10	100.0	10

《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	8	80.0	80.0
2	どちらかといえばそう思う	2	20.0	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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	10	100.0	10

《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	9	90.0	90.0
2	どちらかといえばそう思う	1	10.0	10.0
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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	10	100.0	10

《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	10	100.0	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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	10	100.0	10

《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	9	90.0	90.0
2	どちらかといえばそう思う	1	10.0	10.0
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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	10	100.0	10

《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	90.0	90.0
2	どちらかといえばそう思う	1	10.0	10.0
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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	10	100.0	10

《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	6	60.0	60.0
2	どちらかといえばそう思う	2	20.0	20.0
3	どちらともいえない	2	20.0	20.0
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)	10	100.0	10

《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	8	80.0	80.0
2	どちらかといえばそう思う	1	10.0	10.0
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	1	10.0	10.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	10	100.0	10

《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	9	90.0	90.0
2	どちらかといえばそう思う	1	10.0	10.0
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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	10	100.0	10

《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	8	80.0	80.0
2	どちらかといえばそう思う	2	20.0	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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	10	100.0	10

【2020】年度 <医療・介護評価>アンケートまとめ

2020年度 あおぞら生協クリニックのまとめ
【回収率について】
外来では200枚中184枚のアンケートの記入にご協力を頂き、回収率は92%でした。
訪問診療では往診時にアンケートをお渡しし、記入後にポストに投函して頂いてもよい旨を説明して行いました。
その為、直接の回収は3枚、郵送で7枚、55%の回収率となりました。
訪問診療の回収率が低いので、回収方法の検討が必要と考えます。
【結果の特徴と評価について】
<外来>
すべての項目において、前回より上昇、全国平均もすべて上回りました。
診察：診療体制の変更により同じ医師でフォローできるようになったこと、感染対策にて動線を分けて対応できたこと、
混雑時後方か呼べるようにベル購入、受付体制を診療と電話に分け受付が対応に集中できるようになった、などが評価され、
質が向上していると思われまます。
とくに「医療設備は十分だった」との項目が0.9ポイント上昇し、全国平均にくらべても1.3ポイント高くなりました。
コロナ禍にて、発熱患者を全くの別動線で対応したり、予防接種もフロアを分けて対応するなど、工夫したことが
満足につながったと考えます。
「全体として利用しやすかった」がプラス0.6ポイントで全国平均より0.7ポイント高く
「この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う」がプラス0.4ポイントで全国平均より1.0ポイント高くなりました。
12項目中7項目が9ポイントを上回りました。
<訪問診療>
○医師の診療や診断には納得できるの項目では、評価10点満点を頂きました。
訪問診療は藤岡医師が担当しており、患者様やご家族と信頼関係を構築できているのだと考えます。
一方●急変時に入院できるように病院との連携がとれている、の項目は、前回と全国平均より下回る結果となりました。
コロナの影響もあり、病院の小児科入院受け入れ対応が厳しくなっていることが影響していると思われまます。
支払った金額の内訳はわかりやすかったの項目も、前回と全国平均より下回る結果となりました。
明細書や請求書の流れを再確認し、改善に結び付けたいと考えます。
【まとめ】
“かかりやすい”クリニックを目指すために、診療体制や予防接種単位の見直しや専門外来の充実をめざします。
ネットを利用した当クリニック情報を配信する、小児科を探している保護者に当クリニックの情報がしっかり届くよう
対応していきたいと考えます。今後とも地域になくはならない小児科になれるようスタッフ一同精進してまいります。