

「2021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

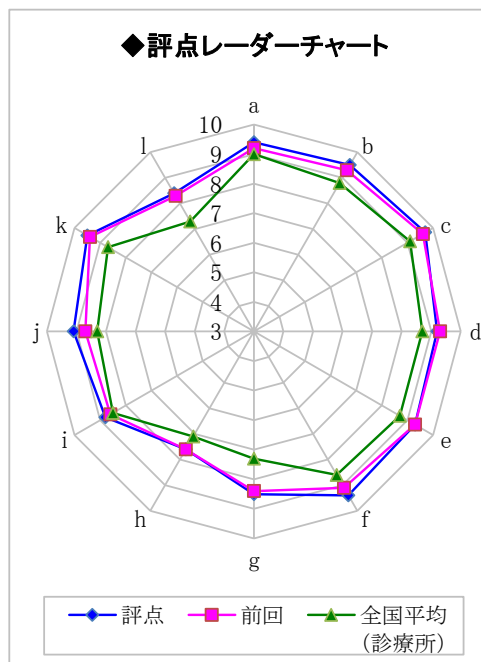
◆評価

（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	177	91.5	6.8	0.6	0.6	0.6	9.4	9.2	9.0	0.2	0.4
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	173	89.0	11.0	0.0	0.0	0.0	9.5	9.3	8.8	0.2	0.7
c 職員の言葉遣いやサービス態度はよかった	175	94.3	5.1	0.6	0.0	0.0	9.7	9.6	9.1	0.1	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	171	87.7	9.4	2.9	0.0	0.0	9.2	9.3	8.7	△ 0.1	0.5
e 医師の診断や治療は納得できるものだった	172	88.4	9.9	1.7	0.0	0.0	9.3	9.3	8.7	0.0	0.6
f 玄関、待合室、トイレは清潔で快適だった	176	89.2	9.7	0.6	0.6	0.0	9.4	9.1	8.6	0.3	0.8
g 医療設備は十分だった	174	78.2	14.9	6.3	0.6	0.0	8.5	8.4	7.3	0.1	1.2
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	172	68.6	19.8	8.1	2.3	1.2	7.6	7.6	7.1	0.0	0.5
i 支払った金額の内訳はわかりやすかった	169	82.2	12.4	5.3	0.0	0.0	8.8	8.6	8.5	0.2	0.3
j 患者のプライバシーは守られていた	174	83.3	14.9	1.7	0.0	0.0	9.1	8.7	8.3	0.4	0.8
k 全体として利用しやすかった	174	90.2	8.6	1.1	0.0	0.0	9.5	9.4	8.7	0.1	0.8
l この病院・診療所を知りたいに紹介したいと思う	173	75.1	17.9	6.9	0.0	0.0	8.4	8.3	7.3	0.1	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	102	58.6
女	72	41.4
合計	174	100.0

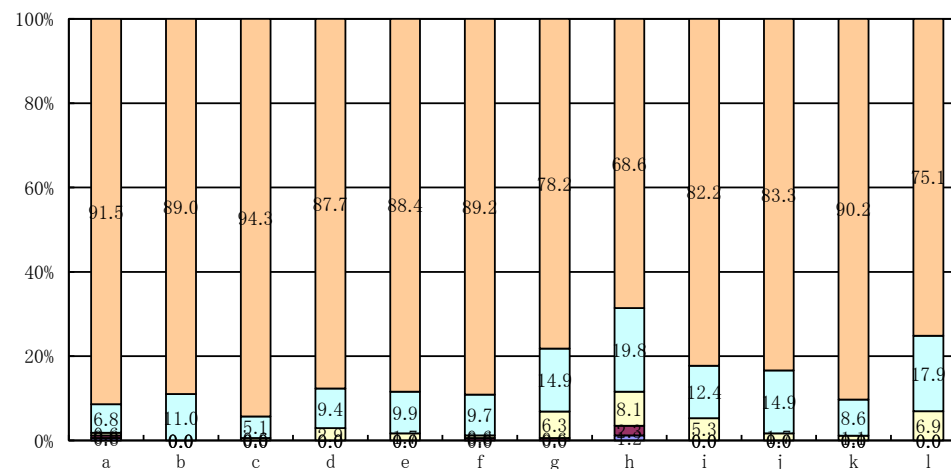
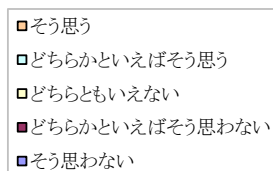
年齢

	件数	%
40歳未満	147	87.0
40～49歳	12	7.1
50～59歳	7	4.1
60～69歳	2	1.2
70～79歳	0	0.0
80歳以上	1	0.6
合計	169	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	136	80.5
組合員ではない	22	13.0
わからない	11	6.5
合計	169	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

2021年度

《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	19	10.7	10.9
2	家族	153	86.0	87.4
3	その他	3	1.7	1.7
	無回答	3	1.7	
	回答者数(%ベース)	178	100.0	175

《問2》患者さんの性別(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	102	57.3	58.6
2	女	72	40.4	41.4
	無回答	4	2.2	
	回答者数(%ベース)	178	100.0	174

《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	147	82.6	87.0
2	40～49歳	12	6.7	7.1
3	50～59歳	7	3.9	4.1
4	60～69歳	2	1.1	1.2
5	70～79歳	0	0.0	0.0
6	80歳以上	1	0.6	0.6
	無回答	9	5.1	
	回答者数(%ベース)	178	100.0	169

《問3》診療科(MA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	内科	13	7.3	7.4
2	外科	0	0.0	0.0
3	整形外科	0	0.0	0.0
4	小児科	166	93.3	94.9
5	産科・婦人科	4	2.2	2.3
6	眼科	0	0.0	0.0
7	健診	3	1.7	1.7
8	その他	3	1.7	1.7
	無回答	3	1.7	
	回答者数(%ベース)	178	100.0	175

《問4》生協加入状況(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	136	76.4	80.5
2	いいえ	22	12.4	13.0
3	わからない	11	6.2	6.5
	無回答	9	5.1	
	回答者数(%ベース)	178	100.0	169

《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	162	91.0	91.5
2	どちらかといえばそう思う	12	6.7	6.8
3	どちらともいえない	1	0.6	0.6
4	どちらかといえばそう思わない	1	0.6	0.6
5	そう思わない	1	0.6	0.6
	無回答	1	0.6	
	回答者数(%ベース)	178	100.0	177

《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	154	86.5	89.0
2	どちらかといえばそう思う	19	10.7	11.0
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	5	2.8	
	回答者数(%ベース)	178	100.0	173

《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	165	92.7	94.3
2	どちらかといえばそう思う	9	5.1	5.1
3	どちらともいえない	1	0.6	0.6
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	3	1.7	
	回答者数(%ベース)	178	100.0	175

《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	150	84.3	87.7
2	どちらかといえばそう思う	16	9.0	9.4
3	どちらともいえない	5	2.8	2.9
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	7	3.9	
	回答者数(%ベース)	178	100.0	171

《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	152	85.4	88.4
2	どちらかといえばそう思う	17	9.6	9.9
3	どちらともいえない	3	1.7	1.7
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	6	3.4	
	回答者数(%ベース)	178	100.0	172

《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	157	88.2	89.2
2	どちらかといえばそう思う	17	9.6	9.7
3	どちらともいえない	1	0.6	0.6
4	どちらかといえばそう思わない	1	0.6	0.6
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	2	1.1	
	回答者数(%ベース)	178	100.0	176

《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	136	76.4	78.2
2	どちらかといえばそう思う	26	14.6	14.9
3	どちらともいえない	11	6.2	6.3
4	どちらかといえばそう思わない	1	0.6	0.6
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)	178	100.0	174

《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	118	66.3	68.6
2	どちらかといえばそう思う	34	19.1	19.8
3	どちらともいえない	14	7.9	8.1
4	どちらかといえばそう思わない	4	2.2	2.3
5	そう思わない	2	1.1	1.2
	無回答	6	3.4	
	回答者数(%ベース)	178	100.0	172

《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	139	78.1	82.2
2	どちらかといえばそう思う	21	11.8	12.4
3	どちらともいえない	9	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	0	0.0	0.0
	無回答	9	5.1	
	回答者数(%ベース)	178	100.0	169

《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	145	81.5	83.3
2	どちらかといえばそう思う	26	14.6	14.9
3	どちらともいえない	3	1.7	1.7
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	4	2.2	
	回答者数(%ベース)	178	100.0	174

《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	157	88.2	90.2
2	どちらかといえばそう思う	15	8.4	8.6
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	4	2.2	
	回答者数(%ベース)	178	100.0	174

《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	130	73.0	75.1
2	どちらかといえばそう思う	31	17.4	17.9
3	どちらともいえない	12	6.7	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	0	0.0	0.0
	無回答	5	2.8	
	回答者数(%ベース)	178	100.0	173

「2021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
あおぞら生協クリニック

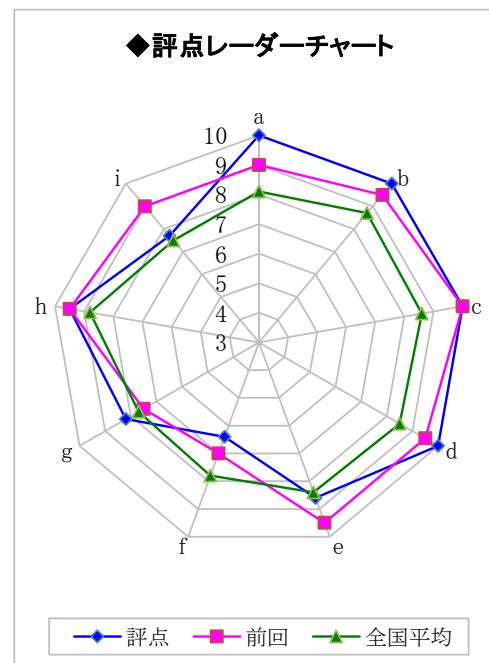
◆評価

（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	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	11	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	9.0	8.1	1.0	1.9
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	11	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	9.5	8.7	0.5	1.3
c 医師の診療や診断には納得できる	11	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	10.0	8.6	0.0	1.4
d 医師の説明で、病気・検査・薬のことは理解できた	11	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	9.5	8.5	0.5	1.5
e 急変時に医師・看護師が対応している	11	72.7	27.3	0.0	0.0	0.0	8.6	9.5	8.4	△ 0.9	0.2
f 急変時に入院できるように病院と連携がとれている	11	45.5	45.5	0.0	9.1	0.0	6.4	7.0	7.8	△ 0.6	△ 1.4
g 支払った金額の内訳はわかりやすかった	11	81.8	9.1	0.0	9.1	0.0	8.2	7.5	7.7	0.7	0.5
h 全体として利用しやすかった	11	90.9	9.1	0.0	0.0	0.0	9.5	9.5	8.8	0.0	0.7
i この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	11	72.7	9.1	18.2	0.0	0.0	7.7	9.0	7.5	△ 1.3	0.2

◆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	60.0
女	4	40.0
合計	10	100.0

年齢

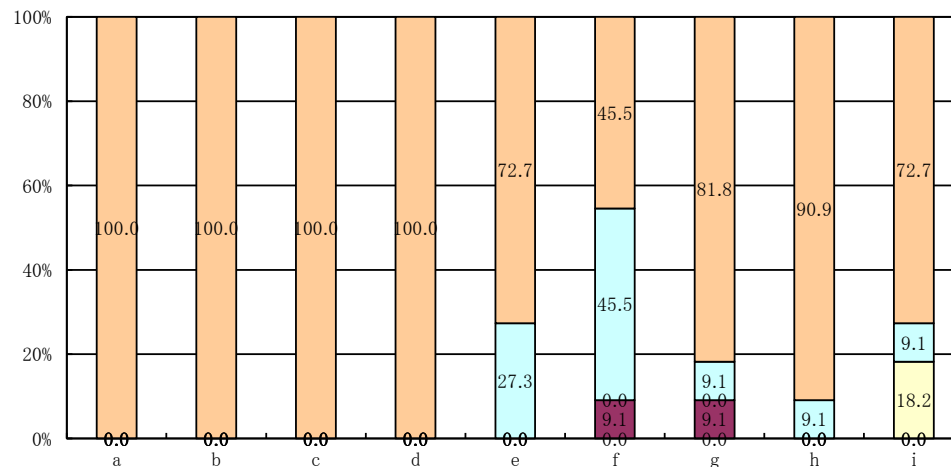
	件数	%
40歳未満	7	70.0
40～49歳	3	30.0
50～59歳	0	0.0
60～69歳	0	0.0
70～79歳	0	0.0
80歳以上	0	0.0
合計	10	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	11	100.0
組合員ではない	0	0.0
わからない	0	0.0
合計	11	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。

「2021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
あおぞら生協クリニック

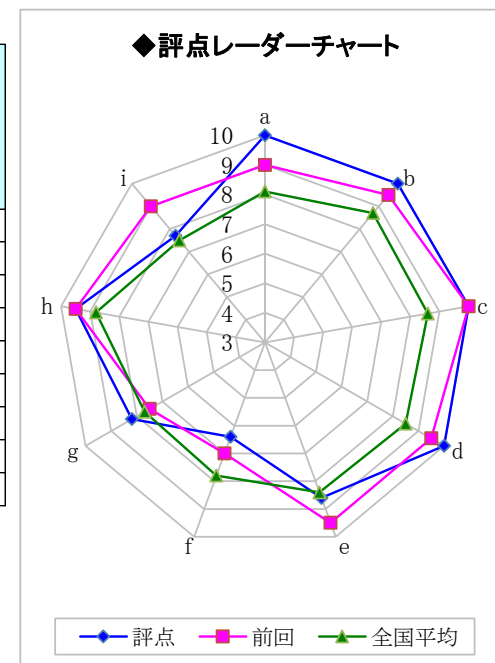
◆評価

（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	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	11	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	9.0	8.1	1.0	1.9
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	11	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	9.5	8.7	0.5	1.3
c 医師の診療や診断には納得できる	11	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	10.0	8.6	0.0	1.4
d 医師の説明で、病気・検査・薬のことは理解できた	11	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	9.5	8.5	0.5	1.5
e 急変時に医師・看護師が対応している	11	72.7	27.3	0.0	0.0	0.0	8.6	9.5	8.4	△ 0.9	0.2
f 急変時に入院できるように病院と連携がとれている	11	45.5	45.5	0.0	9.1	0.0	6.4	7.0	7.8	△ 0.6	△ 1.4
g 支払った金額の内訳はわかりやすかった	11	81.8	9.1	0.0	9.1	0.0	8.2	7.5	7.7	0.7	0.5
h 全体として利用しやすかった	11	90.9	9.1	0.0	0.0	0.0	9.5	9.5	8.8	0.0	0.7
i この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	11	72.7	9.1	18.2	0.0	0.0	7.7	9.0	7.5	△ 1.3	0.2

◆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	60.0
女	4	40.0
合計	10	100.0

年齢

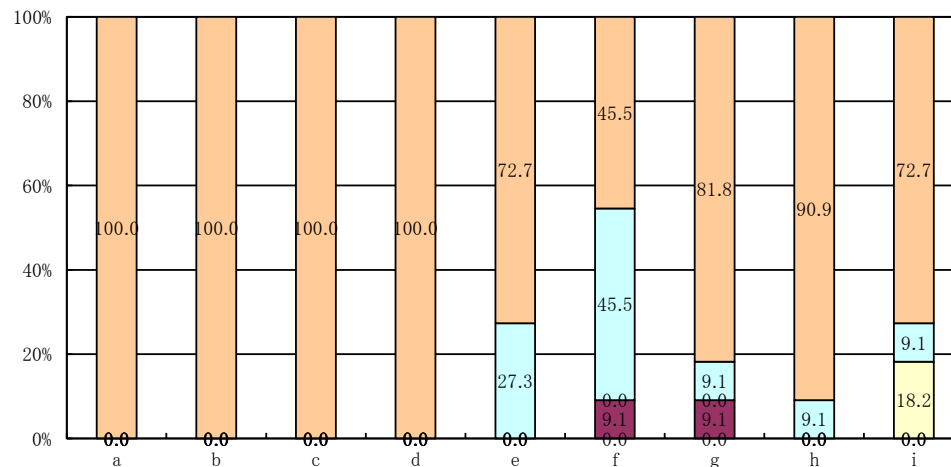
	件数	%
40歳未満	7	70.0
40～49歳	3	30.0
50～59歳	0	0.0
60～69歳	0	0.0
70～79歳	0	0.0
80歳以上	0	0.0
合計	10	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	11	100.0
組合員ではない	0	0.0
わからない	0	0.0
合計	11	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。

【2021】年度 <医療・介護評価>アンケートまとめ

2021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174枚のアンケートの記入にご協力を頂き、回収率は87%でした。前回より少し下がった。
今年度は10月から電子カルテの更新があり、配布を2週間遅らせた。
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った
【結果の特徴と評価について】
<外来>
ほとんどの項目で前回より上昇、全国平均もすべて上回った。
唯一前回より下がったのが「職員の説明で病気、検査、薬のことは十分理解できた」の項目。
電子カルテの更新のなかで各スタッフが慣れない操作で、患者への説明が足りない部分があった可能性がある。
施設・設備関係の満足度が全国平均と比べて高い。
全国平均よりは高いが待ち時間の部分は、唯一の7ポイント台。順番予約など推進しているが、曜日や状況による待ち時間に大きくばらつきがある。少し時間を要する患者がいると一気に混んでしまったりする、医師だけでなく多診していく姿勢などもすすめていく必要があると感じている。
「全体として利用しやすかった」がプラス0.1ポイントで全国平均より0.8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0.1ポイントで全国平均より1.1ポイント高かった。
12項目中8項目が9ポイントを上回った。
<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点満点を頂いた。
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る。
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大きく下回る結果、
コロナの影響もあり、病院の小児科入院受け入れ対応が事実上できなくなったことが影響していると思われる。
生協病院だけでなく、他院などとも調整し、安心感を与える必要を感じた。
【まとめ】
経営改善も必要ですが、満足度が下がっては意味がありません。そのようなことがないように満足度は意識して
コロナの流行状況で、患者動向が大きく変化し患者ニーズもその都度変わります。
そのようななかで、どのように満足度を上げてニーズに応えられるか、その都度フットワークを軽くし
変化に対応していくことが求められています。
今後とも地域になくて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。