

# 「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  
東尼崎診療所

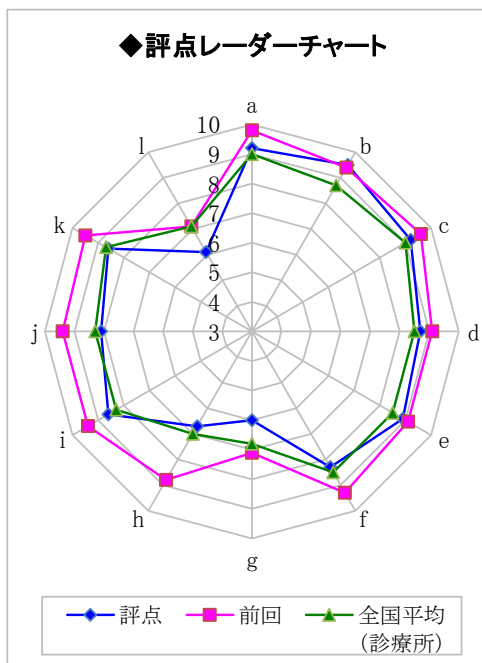
## ◆評価

（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	72	87.5	9.7	1.4	1.4	0.0	9.2	9.8	9.0	△ 0.6	0.2
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	71	93.0	5.6	0.0	1.4	0.0	9.5	9.4	8.7	0.1	0.8
c 職員の言葉遣いやサービス態度はよかった	71	87.3	11.3	0.0	1.4	0.0	9.2	9.6	9.0	△ 0.4	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	70	82.9	12.9	1.4	1.4	1.4	8.7	9.1	8.5	△ 0.4	0.2
e 医師の診断や治療は納得できるものだった	71	80.3	16.9	2.8	0.0	0.0	8.9	9.1	8.5	△ 0.2	0.4
f 玄関、待合室、トイレは清潔で快適だった	69	75.4	17.4	5.8	0.0	1.4	8.3	9.3	8.5	△ 1.0	△ 0.2
g 医療器械や医療設備は十分だった	67	46.3	28.4	23.9	1.5	0.0	6.0	7.1	6.8	△ 1.1	△ 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	69	65.2	17.4	5.8	8.7	2.9	6.7	8.8	7.0	△ 2.1	△ 0.3
i 支払った金額の内訳はわかりやすかった	69	79.7	11.6	8.7	0.0	0.0	8.6	9.4	8.3	△ 0.8	0.3
j 患者のプライバシーは守られていた	69	76.8	11.6	10.1	0.0	1.4	8.1	9.4	8.3	△ 1.3	△ 0.2
k 全体として利用しやすかった	69	79.7	11.6	8.7	0.0	0.0	8.6	9.5	8.7	△ 0.9	△ 0.1
l この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	70	54.3	20.0	21.4	2.9	1.4	6.1	7.1	7.1	△ 1.0	△ 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	18	25.4
女	53	74.6
合計	71	100.0

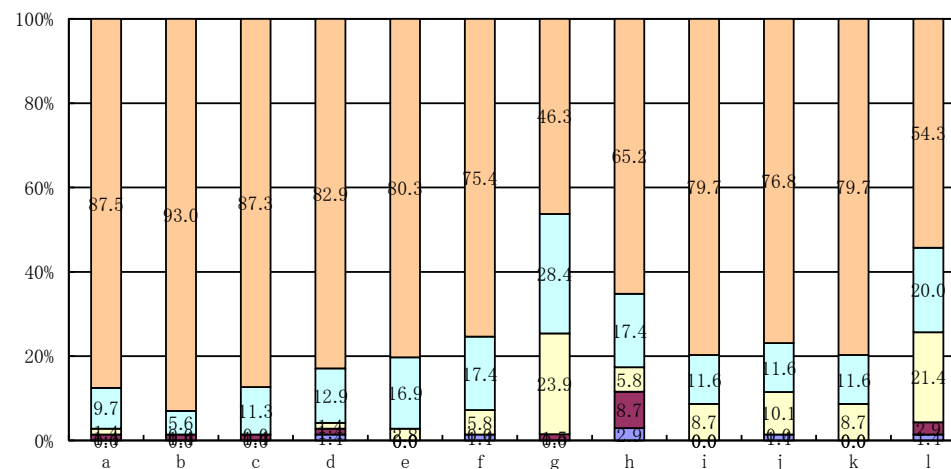
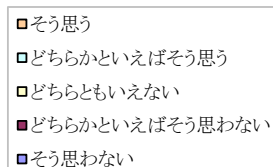
### 年齢

	件数	％
40歳未満	1	1.5
40～49歳	2	3.0
50～59歳	1	1.5
60～69歳	14	21.2
70～79歳	29	43.9
80歳以上	19	28.8
合計	66	100.0

### 医療生協の組合員か

	件数	％
組合員である	62	93.9
組合員ではない	3	4.5
わからない	1	1.5
合計	66	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

東尼崎診療所

2019年度

## 《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	65	90.3	92.9
2	家族	4	5.6	5.7
3	その他	1	1.4	1.4
	無回答	2	2.8	
	回答者数(%ベース)	72	100.0	70

## 《問2》患者さんの性別(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	18	25.0	25.4
2	女	53	73.6	74.6
	無回答	1	1.4	
	回答者数(%ベース)	72	100.0	71

## 《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	1	1.4	1.5
2	40～49歳	2	2.8	3.0
3	50～59歳	1	1.4	1.5
4	60～69歳	14	19.4	21.2
5	70～79歳	29	40.3	43.9
6	80歳以上	19	26.4	28.8
	無回答	6	8.3	
	回答者数(%ベース)	72	100.0	66

## 《問3》診療科(MA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	内科	63	87.5	90.0
2	外科	1	1.4	1.4
3	整形外科	9	12.5	12.9
4	小児科	0	0.0	0.0
5	産科・婦人科	0	0.0	0.0
6	眼科	0	0.0	0.0
7	健診	4	5.6	5.7
8	その他	5	6.9	7.1
	無回答	2	2.8	
	回答者数(%ベース)	72	100.0	70

## 《問4》生協加入状況(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	62	86.1	93.9
2	いいえ	3	4.2	4.5
3	わからない	1	1.4	1.5
	無回答	6	8.3	
	回答者数(%ベース)	72	100.0	66

## 《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	63	87.5	87.5

2	どちらかといえばそう思う	7	9.7	9.7
3	どちらともいえない	1	1.4	1.4
4	どちらかといえばそう思わない	1	1.4	1.4
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)	72	100.0	72

《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	66	91.7	93.0
2	どちらかといえばそう思う	4	5.6	5.6
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	1	1.4	1.4
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	1	1.4	
	回答者数(%ベース)	72	100.0	71

《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	62	86.1	87.3
2	どちらかといえばそう思う	8	11.1	11.3
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	1	1.4	1.4
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	1	1.4	
	回答者数(%ベース)	72	100.0	71

《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	58	80.6	82.9
2	どちらかといえばそう思う	9	12.5	12.9
3	どちらともいえない	1	1.4	1.4
4	どちらかといえばそう思わない	1	1.4	1.4
5	そう思わない	1	1.4	1.4
	無回答	2	2.8	
	回答者数(%ベース)	72	100.0	70

《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	57	79.2	80.3
2	どちらかといえばそう思う	12	16.7	16.9
3	どちらともいえない	2	2.8	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	1	1.4	
	回答者数(%ベース)	72	100.0	71

《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	52	72.2	75.4
2	どちらかといえばそう思う	12	16.7	17.4
3	どちらともいえない	4	5.6	5.8
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	1	1.4	1.4

	無回答	3	4.2	
	回答者数(%ベース)	72	100.0	69

《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	31	43.1	46.3
2	どちらかといえばそう思う	19	26.4	28.4
3	どちらともいえない	16	22.2	23.9
4	どちらかといえばそう思わない	1	1.4	1.5
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	5	6.9	
	回答者数(%ベース)	72	100.0	67

《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	45	62.5	65.2
2	どちらかといえばそう思う	12	16.7	17.4
3	どちらともいえない	4	5.6	5.8
4	どちらかといえばそう思わない	6	8.3	8.7
5	そう思わない	2	2.8	2.9
	無回答	3	4.2	
	回答者数(%ベース)	72	100.0	69

《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	55	76.4	79.7
2	どちらかといえばそう思う	8	11.1	11.6
3	どちらともいえない	6	8.3	8.7
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	3	4.2	
	回答者数(%ベース)	72	100.0	69

《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	53	73.6	76.8
2	どちらかといえばそう思う	8	11.1	11.6
3	どちらともいえない	7	9.7	10.1
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	1	1.4	1.4
	無回答	3	4.2	
	回答者数(%ベース)	72	100.0	69

《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	55	76.4	79.7
2	どちらかといえばそう思う	8	11.1	11.6
3	どちらともいえない	6	8.3	8.7
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	3	4.2	
	回答者数(%ベース)	72	100.0	69

《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	38	52.8	54.3
2	どちらかといえばそう思う	14	19.4	20.0
3	どちらともいえない	15	20.8	21.4
4	どちらかといえばそう思わない	2	2.8	2.9
5	そう思わない	1	1.4	1.4
	無回答	2	2.8	
	回答者数(%ベース)	72	100.0	70

# 「2019年度 医療評価調査」評価一覧（訪問診療患者）

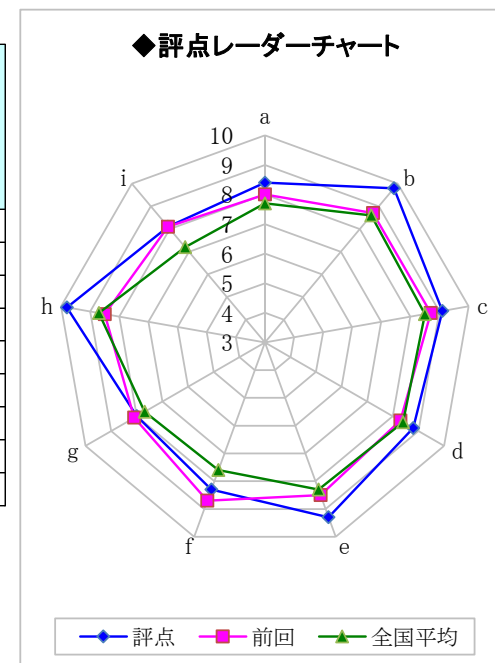
尼崎医療生活協同組合  
東尼崎診療所

## ◆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	29	75.9	17.2	6.9	0.0	0.0	8.4	8.0	7.7	0.4	0.7
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	29	96.6	3.4	0.0	0.0	0.0	9.8	8.7	8.6	1.1	1.2
c 医師の診療や診断には納得できる	27	85.2	11.1	3.7	0.0	0.0	9.1	8.7	8.5	0.4	0.6
d 医師の説明で、病気・検査・薬のことは理解できた	29	86.2	3.4	10.3	0.0	0.0	8.8	8.3	8.4	0.5	0.4
e 急変時に医師・看護師が対応している	28	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	9.3	8.5	8.3	0.8	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	26	73.1	19.2	7.7	0.0	0.0	8.3	8.7	7.6	△ 0.4	0.7
g 支払った金額の内訳はわかりやすかった	28	78.6	10.7	7.1	0.0	3.6	8.0	8.1	7.7	△ 0.1	0.3
h 全体として利用しやすかった	29	96.6	3.4	0.0	0.0	0.0	9.8	8.5	8.7	1.3	1.1
i この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	29	65.5	31.0	3.4	0.0	0.0	8.1	8.1	7.2	0.0	0.9



## ◆基本構成（無回答を除きます）

### 性別

	件数	%
男	13	44.8
女	16	55.2
合計	29	100.0

### 年齢

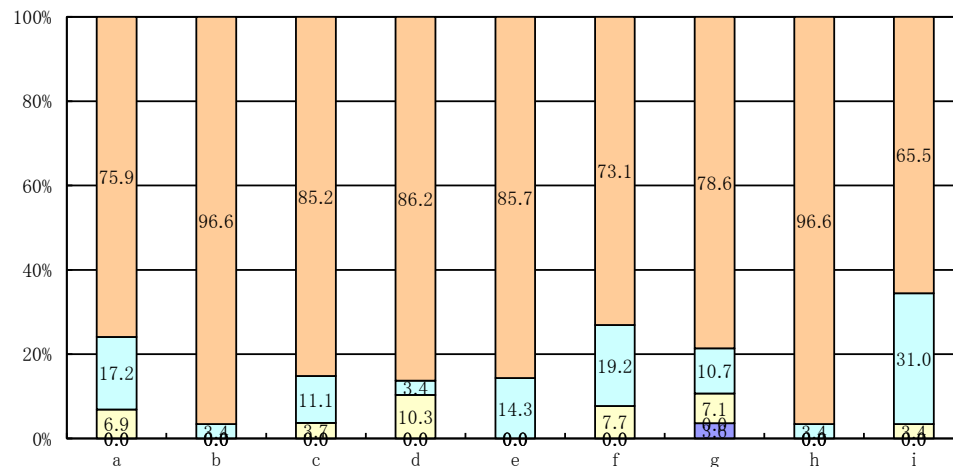
	件数	%
40歳未満	0	0.0
40～49歳	0	0.0
50～59歳	1	4.3
60～69歳	3	13.0
70～79歳	4	17.4
80歳以上	15	65.2
合計	23	100.0

### 医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	26	92.9
組合員ではない	0	0.0
わからない	2	7.1
合計	28	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。

## ③訪問診療患者用

東尼崎診療所

2019年度

## 《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	14	48.3	48.3
2	家族	14	48.3	48.3
3	その他	1	3.4	3.4
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	29	100.0	29

## 《問2》患者さんの性別(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	13	44.8	44.8
2	女	16	55.2	55.2
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	29	100.0	29

## 《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	1	3.4	4.3
4	60～69歳	3	10.3	13.0
5	70～79歳	4	13.8	17.4
6	80歳以上	15	51.7	65.2
	無回答	6	20.7	
	回答者数(%ベース)	29	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	13.8	14.3
2	1～2年	7	24.1	25.0
3	3～4年	5	17.2	17.9
4	5年以上	12	41.4	42.9
	無回答	1	3.4	
	回答者数(%ベース)	29	100.0	28

## 《問4》生協加入状況(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	26	89.7	92.9
2	いいえ	0	0.0	0.0
3	わからない	2	6.9	7.1
	無回答	1	3.4	
	回答者数(%ベース)	29	100.0	28

## 《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	75.9	75.9
2	どちらかといえばそう思う	5	17.2	17.2
3	どちらともいえない	2	6.9	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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	29	100.0	29

《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	28	96.6	96.6
2	どちらかといえばそう思う	1	3.4	3.4
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)	29	100.0	29

《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	23	79.3	85.2
2	どちらかといえばそう思う	3	10.3	11.1
3	どちらともいえない	1	3.4	3.7
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	6.9	
	回答者数(%ベース)	29	100.0	27

《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	25	86.2	86.2
2	どちらかといえばそう思う	1	3.4	3.4
3	どちらともいえない	3	10.3	10.3
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)	29	100.0	29

《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	24	82.8	85.7
2	どちらかといえばそう思う	4	13.8	14.3
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	1	3.4	
	回答者数(%ベース)	29	100.0	28

《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	19	65.5	73.1
2	どちらかといえばそう思う	5	17.2	19.2
3	どちらともいえない	2	6.9	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	3	10.3	
	回答者数(%ベース)	29	100.0	26

《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	22	75.9	78.6
2	どちらかといえばそう思う	3	10.3	10.7
3	どちらともいえない	2	6.9	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	1	3.4	3.6
	無回答	1	3.4	
	回答者数(%ベース)	29	100.0	28

《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	28	96.6	96.6
2	どちらかといえばそう思う	1	3.4	3.4
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)	29	100.0	29

《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	19	65.5	65.5
2	どちらかといえばそう思う	9	31.0	31.0
3	どちらともいえない	1	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	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	29	100.0	29

# 「2019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  
東尼崎診療所

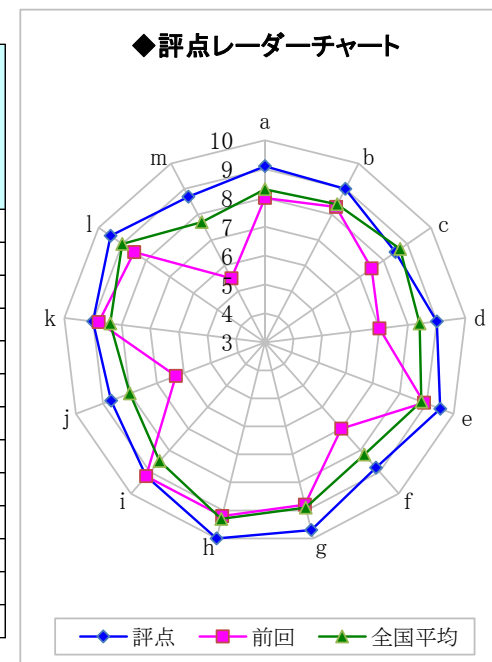
## ◆評価

（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	29	93.1	3.4	0.0	0.0	3.4	9.1	8.0	8.3	1.1	0.8
b 個人ごとの計画に沿って、サービスが提供された	30	90.0	6.7	0.0	0.0	3.3	9.0	8.3	8.4	0.7	0.6
c 施設は清潔で快適だった	30	76.7	16.7	6.7	0.0	0.0	8.5	7.5	8.7	1.0	△ 0.2
d 職員同士で連絡や引き継ぎができています	30	86.7	6.7	6.7	0.0	0.0	9.0	7.0	8.4	2.0	0.6
e 職員の言葉遣いや態度には気配りが感じられた	30	93.3	3.3	3.3	0.0	0.0	9.5	8.9	8.8	0.6	0.7
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	30	80.0	16.7	3.3	0.0	0.0	8.8	7.0	8.2	1.8	0.6
g 職員には、わからないことを聞きやすかった	30	93.3	6.7	0.0	0.0	0.0	9.7	8.8	8.9	0.9	0.8
h 送迎サービスは、安心して利用できた	29	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	9.2	9.3	0.8	0.7
i 入浴サービスは、満足できるものだった	30	93.3	3.3	0.0	0.0	3.3	9.2	9.2	8.5	0.0	0.7
j 食事は満足できるものだった	30	80.0	13.3	6.7	0.0	0.0	8.7	6.3	8.0	2.4	0.7
k 苦情や相談について、すみやかに対応できている	30	83.3	13.3	3.3	0.0	0.0	9.0	8.8	8.4	0.2	0.6
l 全体として利用しやすかった	30	93.3	3.3	3.3	0.0	0.0	9.5	8.5	9.0	1.0	0.5
m この事業所を知り合いに紹介したいと思う	30	80.0	13.3	6.7	0.0	0.0	8.7	5.5	7.7	3.2	1.0

## ◆評点レーダーチャート



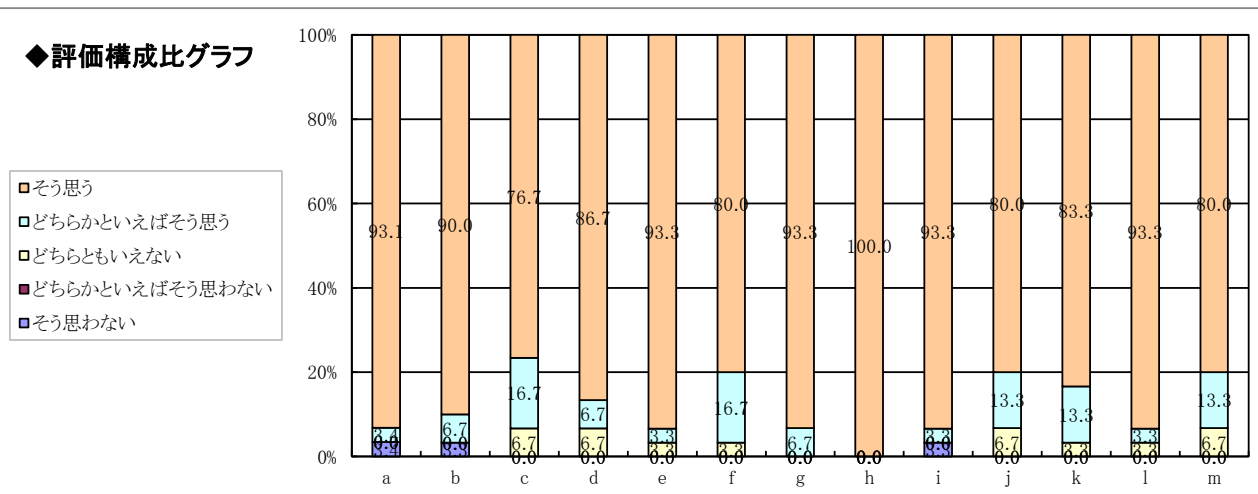
## ◆基本構成（無回答を除きます）

	件数	%
男	10	33.3
女	20	66.7
合計	30	100.0

	件数	%
70歳未満	3	10.0
70～79歳	7	23.3
80～89歳	14	46.7
90歳以上	6	20.0
合計	30	100.0

	件数	%
組合員である	26	89.7
組合員ではない	0	0.0
わからない	3	10.3
合計	29	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

東尼崎診療所

2019年度

## 《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	21	70.0	72.4
2	家族	8	26.7	27.6
3	その他	0	0.0	0.0
	無回答	1	3.3	
	回答者数(%ベース)	30	100.0	29

## 《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	10	33.3	33.3
2	女	20	66.7	66.7
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	30	100.0	30

## 《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	3	10.0	10.0
2	70～79歳	7	23.3	23.3
3	80～89歳	14	46.7	46.7
4	90歳以上	6	20.0	20.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	30	100.0	30

## 《問3》利用期間(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1年未満	5	16.7	16.7
2	1～2年	8	26.7	26.7
3	3～4年	10	33.3	33.3
4	5年以上	7	23.3	23.3
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	30	100.0	30

## 《問4》利用頻度(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1回未満	2	6.7	6.9
2	1回	10	33.3	34.5
3	2～3回	13	43.3	44.8
4	4回以上	4	13.3	13.8
	無回答	1	3.3	
	回答者数(%ベース)	30	100.0	29

## 《問5》生協加入状況(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	26	86.7	89.7
2	いいえ	0	0.0	0.0
3	わからない	3	10.0	10.3
	無回答	1	3.3	
	回答者数(%ベース)	30	100.0	29

《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	27	90.0	93.1
2	どちらかといえばそう思う	1	3.3	3.4
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	1	3.3	3.4
	無回答	1	3.3	
	回答者数(%ベース)	30	100.0	29

《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	27	90.0	90.0
2	どちらかといえばそう思う	2	6.7	6.7
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	1	3.3	3.3
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	30	100.0	30

《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	23	76.7	76.7
2	どちらかといえばそう思う	5	16.7	16.7
3	どちらともいえない	2	6.7	6.7
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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	30	100.0	30

《問6》 d 職員同士で連絡や引き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	26	86.7	86.7
2	どちらかといえばそう思う	2	6.7	6.7
3	どちらともいえない	2	6.7	6.7
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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	30	100.0	30

《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	28	93.3	93.3
2	どちらかといえばそう思う	1	3.3	3.3
3	どちらともいえない	1	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)	30	100.0	30

《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	24	80.0	80.0
2	どちらかといえばそう思う	5	16.7	16.7

3	どちらともいえない	1	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)	30	100.0	30

《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	28	93.3	93.3
2	どちらかといえばそう思う	2	6.7	6.7
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)	30	100.0	30

《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	29	96.7	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	3.3	
	回答者数(%ベース)	30	100.0	29

《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	28	93.3	93.3
2	どちらかといえばそう思う	1	3.3	3.3
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	1	3.3	3.3
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	30	100.0	30

《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	24	80.0	80.0
2	どちらかといえばそう思う	4	13.3	13.3
3	どちらともいえない	2	6.7	6.7
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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	30	100.0	30

《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	25	83.3	83.3
2	どちらかといえばそう思う	4	13.3	13.3
3	どちらともいえない	1	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)	30	100.0	30
--	------------	----	-------	----

《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	28	93.3	93.3
2	どちらかといえばそう思う	1	3.3	3.3
3	どちらともいえない	1	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)	30	100.0	30

《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	24	80.0	80.0
2	どちらかといえばそう思う	4	13.3	13.3
3	どちらともいえない	2	6.7	6.7
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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	30	100.0	30

# 「2019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  
東尼崎診療所

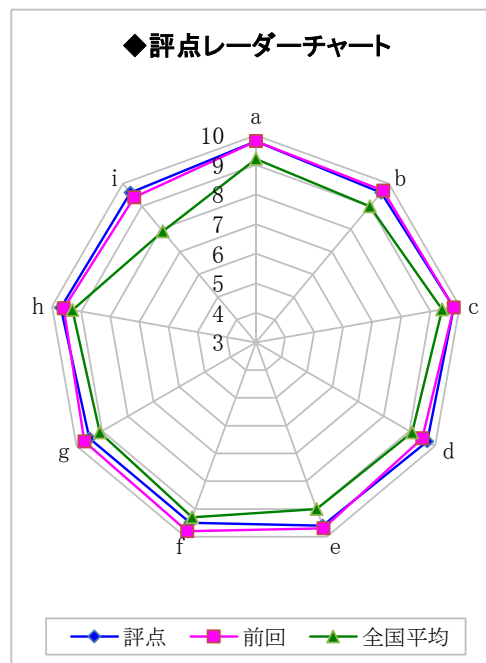
## ◆評価

（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	64	95.3	4.7	0.0	0.0	0.0	9.8	9.8	9.2	0.0	0.6
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	62	91.9	8.1	0.0	0.0	0.0	9.6	9.7	9.0	△ 0.1	0.6
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	64	95.3	4.7	0.0	0.0	0.0	9.8	9.8	9.4	0.0	0.4
d ケアマネージャーから十分な情報が提供された	64	93.8	6.3	0.0	0.0	0.0	9.7	9.5	9.1	0.2	0.6
e 他の事業所（ヘルパーやデイなど）への連絡もれがない	63	92.1	7.9	0.0	0.0	0.0	9.6	9.7	9.0	△ 0.1	0.6
f 利用者のプライバシーは守られていた	64	90.6	9.4	0.0	0.0	0.0	9.5	9.8	9.3	△ 0.3	0.2
g 苦情や相談について、すみやかに対応できている	64	90.6	9.4	0.0	0.0	0.0	9.5	9.7	9.1	△ 0.2	0.4
h 現在のケアマネージャーに満足している	64	93.8	6.3	0.0	0.0	0.0	9.7	9.6	9.3	0.1	0.4
i ケアマネージャーが所属する事業所を知りたいを紹介したい	64	93.8	4.7	1.6	0.0	0.0	9.6	9.4	7.9	0.2	1.7

## ◆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	26	40.6
女	38	59.4
合計	64	100.0

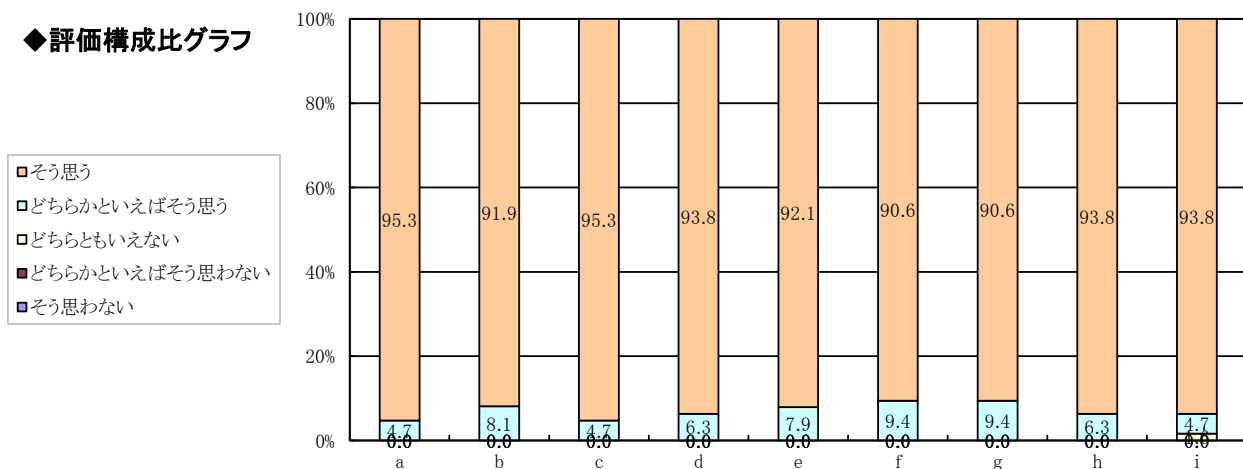
### 年齢

	件数	%
70歳未満	7	11.1
70～79歳	19	30.2
80～89歳	23	36.5
90歳以上	14	22.2
合計	63	100.0

### 医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	52	85.2
組合員ではない	8	13.1
わからない	1	1.6
合計	61	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

東尼崎診療所

2019年度

《問1》記入者 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	23	35.9	37.1
2	家族	30	46.9	48.4
3	その他	9	14.1	14.5
	無回答	2	3.1	
	回答者数(%ベース)	64	100.0	62

《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	26	40.6	40.6
2	女	38	59.4	59.4
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	64	100.0	64

《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	7	10.9	11.1
2	70～79歳	19	29.7	30.2
3	80～89歳	23	35.9	36.5
4	90歳以上	14	21.9	22.2
	無回答	1	1.6	
	回答者数(%ベース)	64	100.0	63

《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)	29	45.3	45.3
2	通所介護(デイ)	39	60.9	60.9
3	通所リハビリ(デイケア)	10	15.6	15.6
4	居宅療養管理指導	13	20.3	20.3
5	訪問リハビリ	7	10.9	10.9
6	訪問入浴介護	2	3.1	3.1
7	ショートステイ	6	9.4	9.4
8	訪問看護	16	25.0	25.0
9	福祉用具レンタル	37	57.8	57.8
10	その他	1	1.6	1.6
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	64	100.0	64

《問4》生協加入状況 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	52	81.3	85.2
2	いいえ	8	12.5	13.1
3	わからない	1	1.6	1.6
	無回答	3	4.7	
	回答者数(%ベース)	64	100.0	61

《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	61	95.3	95.3



2	どちらかといえばそう思う	3	4.7	4.7
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)	64	100.0	64

《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	57	89.1	91.9
2	どちらかといえばそう思う	5	7.8	8.1
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	3.1	
	回答者数(%ベース)	64	100.0	62

《問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 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	61	95.3	95.3
2	どちらかといえばそう思う	3	4.7	4.7
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)	64	100.0	64

《問5》d ケアマネー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	60	93.8	93.8
2	どちらかといえばそう思う	4	6.3	6.3
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)	64	100.0	64

《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	58	90.6	92.1
2	どちらかといえばそう思う	5	7.8	7.9
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	1	1.6	
	回答者数(%ベース)	64	100.0	63

《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	58	90.6	90.6
2	どちらかといえばそう思う	6	9.4	9.4
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)	64	100.0	64

《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	58	90.6	90.6
2	どちらかといえばそう思う	6	9.4	9.4
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)	64	100.0	64

《問5》h 現在のケアマネー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	60	93.8	93.8
2	どちらかといえばそう思う	4	6.3	6.3
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)	64	100.0	64

《問5》i ケアマネー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	60	93.8	93.8
2	どちらかといえばそう思う	3	4.7	4.7
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)	64	100.0	64

## 【2019】年度 東尼崎診く医療・介護評価＞アンケートまとめ

当院ではこれまで「外来患者」のアンケート回収に地域の組合員の方々に聞き取りなどの協力をしていただき頂きましたが、今年度は昨年よりも地域の組合員の方々の協力を得ることができず、前回ほど直接聞き取りを行うことができませんでした。そのため次回の診察時に回収したり、ポストに投函をお願いする方法が多くなり、前回より回収率が低下する結果となりました。そのようなこともあり、来年は調査方法を再考する必要があります。

今回のアンケート結果の特徴として、「外来患者」の評価がほとんどの項目について前を下回る結果となりました。全国平均との比較でも前回の調査で評価が低かった「この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う」の項目が上回ることができず、マイナス1.0ポイントという結果となりました。他の項目も「玄関、待合室、トイレは清潔で快適」「医療機器や医療設備は十分だった」「診療、会計、薬などの待ち時間はがまんできるものだった」「患者のプライバシーが守られていた」の項目が前回は大きく下回りました。設備や待ち時間についても例年と特別に変化した内容はありましたが、今一度検証すべき結果が得られたと思われまます。

一方、前回の調査結果が低かった「通所介護利用者」の評価はすべての項目で前回は上回り、また全国平均での項目で上回る結果を得ることができました。利用者個々について細やかな対応を心がけた成果であったと思われる。その他「訪問診療患者」「居宅介護利用者」でも概ね良好な結果を得ることができました。