

「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
東尼崎診療所

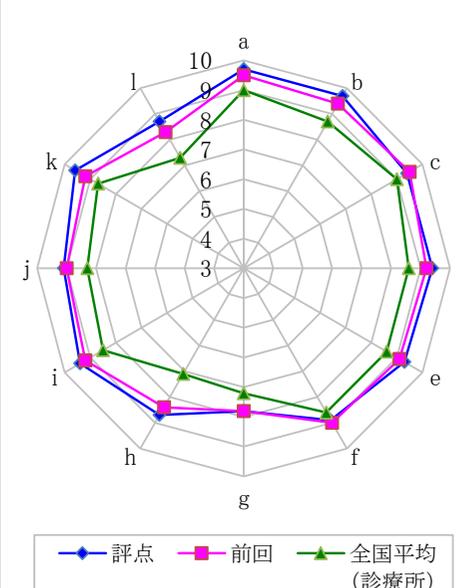
◆評価

（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	90	95.6	3.3	1.1	0.0	0.0	9.7	9.5	9.0	0.2	0.7
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	90	93.3	6.7	0.0	0.0	0.0	9.7	9.4	8.7	0.3	1.0
c 職員の言葉遣いやサービス態度はよかった	90	88.9	10.0	1.1	0.0	0.0	9.4	9.5	9.0	△ 0.1	0.4
d 職員の説明で、病気、検査、薬のことは十分理解できた	90	91.1	6.7	2.2	0.0	0.0	9.4	9.2	8.6	0.2	0.8
e 医師の診断や治療は納得できるものだった	89	87.6	10.1	2.2	0.0	0.0	9.3	9.1	8.6	0.2	0.7
f 玄関、待合室、トイレは清潔で快適だった	90	80.0	18.9	1.1	0.0	0.0	8.9	9.0	8.6	△ 0.1	0.3
g 医療設備は十分だった	83	65.1	27.7	6.0	1.2	0.0	7.8	7.8	7.2	0.0	0.6
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	90	78.9	17.8	2.2	1.1	0.0	8.7	8.4	7.1	0.3	1.6
i 支払った金額の内訳はわかりやすかった	86	90.7	7.0	2.3	0.0	0.0	9.4	9.2	8.5	0.2	0.9
j 患者のプライバシーは守られていた	88	86.4	10.2	2.3	1.1	0.0	9.1	9.0	8.3	0.1	0.8
k 全体として利用しやすかった	89	92.1	6.7	1.1	0.0	0.0	9.6	9.2	8.7	0.4	0.9
l この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	87	79.3	16.1	4.6	0.0	0.0	8.7	8.3	7.3	0.4	1.4

◆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	21	26.9
女	57	73.1
未回答	0	0.0
合計	78	100.0

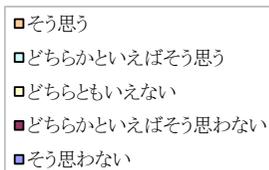
年齢

	件数	%
40歳未満	2	2.6
40～49歳	1	1.3
50～59歳	7	9.1
60～69歳	8	10.4
70～79歳	37	48.1
80歳以上	22	28.6
合計	77	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	75	94.9
組合員ではない	4	5.1
わからない	0	0.0
合計	79	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

2023年度

《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	85	92.4	97.7
2	家族	2	2.2	2.3
3	その他	0	0.0	0.0
	無回答	5	5.4	
	回答者数(%ベース)	92	100.0	87

《問2》患者さんの性別(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	21	22.8	26.9
2	女	57	62.0	73.1
3	未回答	0	0.0	0.0
	無回答	14	15.2	
	回答者数(%ベース)	92	100.0	78

《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	2.2	2.6
2	40～49歳	1	1.1	1.3
3	50～59歳	7	7.6	9.1
4	60～69歳	8	8.7	10.4
5	70～79歳	37	40.2	48.1
6	80歳以上	22	23.9	28.6
	無回答	15	16.3	
	回答者数(%ベース)	92	100.0	77

《問3》診療科(MA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	内科	74	80.4	86.0
2	外科	0	0.0	0.0
3	整形外科	6	6.5	7.0
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	9	9.8	10.5
8	その他	11	12.0	12.8
	無回答	6	6.5	
	回答者数(%ベース)	92	100.0	86

《問4》生協加入状況 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	75	81.5	94.9
2	いいえ	4	4.3	5.1
3	わからない	0	0.0	0.0
	無回答	13	14.1	
	回答者数(%ベース)	92	100.0	79

《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	86	93.5	95.6
2	どちらかといえばそう思う	3	3.3	3.3
3	どちらともいえない	1	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	2	2.2	
	回答者数(%ベース)	92	100.0	90

《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	84	91.3	93.3
2	どちらかといえばそう思う	6	6.5	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	2	2.2	
	回答者数(%ベース)	92	100.0	90

《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	80	87.0	88.9
2	どちらかといえばそう思う	9	9.8	10.0
3	どちらともいえない	1	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	2	2.2	
	回答者数(%ベース)	92	100.0	90

《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	82	89.1	91.1
2	どちらかといえばそう思う	6	6.5	6.7
3	どちらともいえない	2	2.2	2.2
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	2	2.2	
	回答者数(%ベース)	92	100.0	90

《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	78	84.8	87.6
2	どちらかといえばそう思う	9	9.8	10.1
3	どちらともいえない	2	2.2	2.2
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	3	3.3	
	回答者数(%ベース)	92	100.0	89

《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	78.3	80.0
2	どちらかといえばそう思う	17	18.5	18.9
3	どちらともいえない	1	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	2	2.2	
	回答者数(%ベース)	92	100.0	90

《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	54	58.7	65.1
2	どちらかといえばそう思う	23	25.0	27.7
3	どちらともいえない	5	5.4	6.0
4	どちらかといえばそう思わない	1	1.1	1.2
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	9	9.8	
	回答者数(%ベース)	92	100.0	83

《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	77.2	78.9
2	どちらかといえばそう思う	16	17.4	17.8
3	どちらともいえない	2	2.2	2.2
4	どちらかといえばそう思わない	1	1.1	1.1
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	2	2.2	
	回答者数(%ベース)	92	100.0	90

《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	78	84.8	90.7
2	どちらかといえばそう思う	6	6.5	7.0
3	どちらともいえない	2	2.2	2.3
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	6	6.5	
	回答者数(%ベース)	92	100.0	86

《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	76	82.6	86.4
2	どちらかといえばそう思う	9	9.8	10.2
3	どちらともいえない	2	2.2	2.3
4	どちらかといえばそう思わない	1	1.1	1.1
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	4	4.3	
	回答者数(%ベース)	92	100.0	88

《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	82	89.1	92.1
2	どちらかといえばそう思う	6	6.5	6.7
3	どちらともいえない	1	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	3	3.3	
	回答者数(%ベース)	92	100.0	89

《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	69	75.0	79.3
2	どちらかといえばそう思う	14	15.2	16.1
3	どちらともいえない	4	4.3	4.6
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	5	5.4	
	回答者数(%ベース)	92	100.0	87

「2023年度 医療評価調査」評価一覧（訪問診療患者）

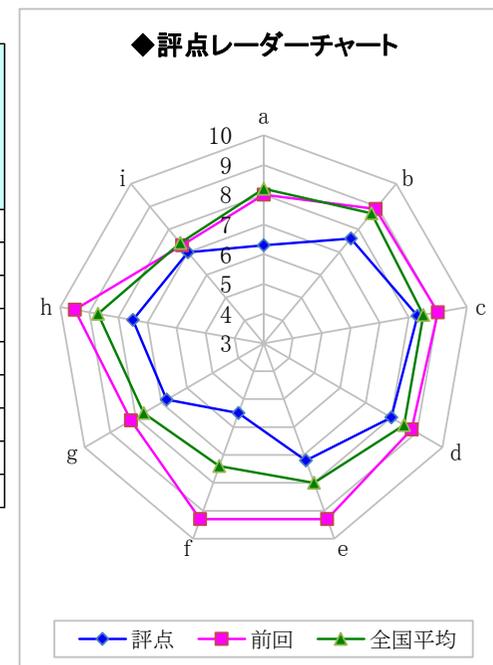
尼崎医療生活協同組合
東尼崎診療所

◆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	23	60.9	21.7	4.3	8.7	4.3	6.3	8.0	8.2	△ 1.7	△ 1.9
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	23	60.9	30.4	8.7	0.0	0.0	7.6	8.9	8.7	△ 1.3	△ 1.1
c 医師の診療や診断には納得できる	23	69.6	26.1	4.3	0.0	0.0	8.3	9.0	8.5	△ 0.7	△ 0.2
d 医師の説明で、病気・検査・薬のことは理解できた	23	69.6	21.7	8.7	0.0	0.0	8.0	8.8	8.5	△ 0.8	△ 0.5
e 急変時に医師・看護師が対応している	23	60.9	30.4	4.3	0.0	4.3	7.2	9.3	8.0	△ 2.1	△ 0.8
f 急変時に入院できるように病院と連携がとれている	22	50.0	18.2	27.3	0.0	4.5	5.5	9.3	7.4	△ 3.8	△ 1.9
g 支払った金額の内訳はわかりやすかった	20	60.0	20.0	15.0	5.0	0.0	6.8	8.2	7.7	△ 1.4	△ 0.9
h 全体として利用しやすかった	22	68.2	13.6	18.2	0.0	0.0	7.5	9.5	8.7	△ 2.0	△ 1.2
i この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	22	63.6	13.6	22.7	0.0	0.0	7.0	7.3	7.4	△ 0.3	△ 0.4



◆基本構成（無回答を除きます）

性別

	件数	%
男	8	34.8
女	15	65.2
未回答	0	0.0
合計	23	100.0

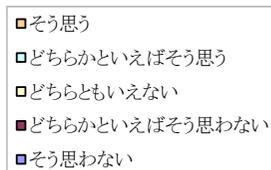
年齢

	件数	%
40歳未満	0	0.0
40～49歳	0	0.0
50～59歳	1	4.3
60～69歳	0	0.0
70～79歳	6	26.1
80歳以上	16	69.6
合計	23	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	21	91.3
組合員ではない	1	4.3
わからない	1	4.3
合計	23	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

東尼崎診療所

2023年度

《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	13	56.5	56.5
2	家族	9	39.1	39.1
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	8	34.8	34.8
2	女	15	65.2	65.2
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	1	4.3	4.3
4	60～69歳	0	0.0	0.0
5	70～79歳	6	26.1	26.1
6	80歳以上	16	69.6	69.6
	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	2	8.7	8.7
2	1～2年	10	43.5	43.5
3	3～4年	1	4.3	4.3
4	5年以上	10	43.5	43.5
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	23	100.0	23

《問4》生協加入状況 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	21	91.3	91.3
2	いいえ	1	4.3	4.3
3	わからない	1	4.3	4.3
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	23	100.0	23

《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	14	60.9	60.9
2	どちらかといえばそう思う	5	21.7	21.7
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	2	8.7	8.7
5	そう思わない	1	4.3	4.3
	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	14	60.9	60.9
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	2	8.7	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	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	16	69.6	69.6
2	どちらかといえばそう思う	6	26.1	26.1
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》 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	16	69.6	69.6
2	どちらかといえばそう思う	5	21.7	21.7
3	どちらともいえない	2	8.7	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	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	14	60.9	60.9
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	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	1	4.3	4.3
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	23	100.0	23

《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	11	47.8	50.0
2	どちらかといえばそう思う	4	17.4	18.2
3	どちらともいえない	6	26.1	27.3
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	1	4.3	4.5
	無回答	1	4.3	
	回答者数(%ベース)	23	100.0	22

《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	12	52.2	60.0
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	3	13.0	15.0
4	どちらかといえばそう思わない	1	4.3	5.0
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》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	15	65.2	68.2
2	どちらかといえばそう思う	3	13.0	13.6
3	どちらともいえない	4	17.4	18.2
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	1	4.3	
	回答者数(%ベース)	23	100.0	22

《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	14	60.9	63.6
2	どちらかといえばそう思う	3	13.0	13.6
3	どちらともいえない	5	21.7	22.7
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	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（通所リハビリ・介護利用者）

尼崎医療生活協同組合
東尼崎診療所

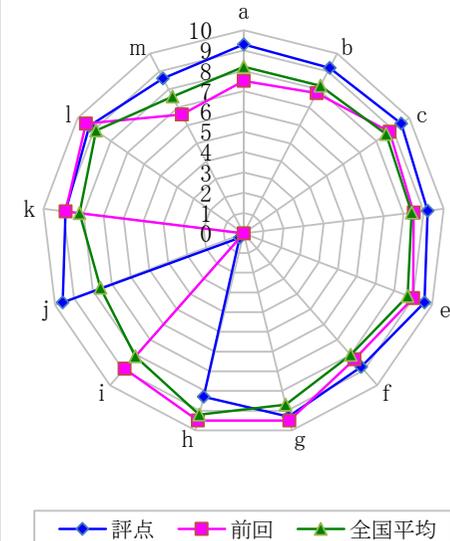
◆評価

（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	38	86.8	13.2	0.0	0.0	0.0	9.3	7.5	8.2	1.8	1.1
b 個人ごとの計画に沿って、サービスが提供された	38	84.2	15.8	0.0	0.0	0.0	9.2	7.8	8.2	1.4	1.0
c 施設は清潔で快適だった	37	91.9	5.4	2.7	0.0	0.0	9.5	8.8	8.6	0.7	0.9
d 職員同士で連絡や引継ぎができています	38	86.8	10.5	2.6	0.0	0.0	9.2	8.5	8.4	0.7	0.8
e 職員の言葉遣いや態度には気配りが感じられた	38	92.1	7.9	0.0	0.0	0.0	9.6	9.0	8.7	0.6	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	38	78.9	18.4	2.6	0.0	0.0	8.8	8.3	8.0	0.5	0.8
g 職員には、わからないことを聞きやすかった	38	86.8	13.2	0.0	0.0	0.0	9.3	9.5	8.7	△ 0.2	0.6
h 送迎サービスは、安心して利用できた	38	78.9	7.9	13.2	0.0	0.0	8.3	9.5	9.2	△ 1.2	△ 0.9
i 入浴サービスは、満足できるものだった	36	2.8	0.0	97.2	0.0	0.0	0.3	8.9	8.1	△ 8.6	△ 7.8
j 食事は満足できるものだった	37	94.6	2.7	2.7	0.0	0.0	9.6	0.0	7.6	9.6	2.0
k 苦情や相談について、すみやかに対応できている	36	80.6	16.7	2.8	0.0	0.0	8.9	8.9	8.2	0.0	0.7
l 全体として利用しやすかった	38	86.8	13.2	0.0	0.0	0.0	9.3	9.5	8.9	△ 0.2	0.4
m この事業所を知り合いに紹介したいと思う	36	83.3	11.1	2.8	0.0	2.8	8.6	6.6	7.6	2.0	1.0

◆評点レーダーチャート



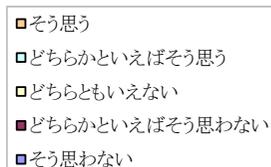
◆基本構成（無回答を除きます）

	件数	%
男	17	47.2
女	19	52.8
未回答	0	0.0
合計	36	100.0

	件数	%
70歳未満	2	5.3
70～79歳	11	28.9
80～89歳	20	52.6
90歳以上	5	13.2
合計	38	100.0

	件数	%
組合員である	32	84.2
組合員ではない	3	7.9
わからない	3	7.9
合計	38	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

2023年度

《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	34	89.5	89.5
2	家族	4	10.5	10.5
3	その他	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	38	100.0	38

《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	17	44.7	47.2
2	女	19	50.0	52.8
3	未回答	0	0.0	0.0
	無回答	2	5.3	
	回答者数(%ベース)	38	100.0	36

《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	2	5.3	5.3
2	70～79歳	11	28.9	28.9
3	80～89歳	20	52.6	52.6
4	90歳以上	5	13.2	13.2
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	38	100.0	38

《問3》利用期間(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1年未満	23	60.5	60.5
2	1～2年	13	34.2	34.2
3	3～4年	2	5.3	5.3
4	5年以上	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	38	100.0	38

《問4》利用頻度 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1回未満	9	23.7	23.7
2	1回	12	31.6	31.6
3	2～3回	15	39.5	39.5
4	4回以上	2	5.3	5.3
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	38	100.0	38

《問5》生協加入状況 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	32	84.2	84.2
2	いいえ	3	7.9	7.9
3	わからない	3	7.9	7.9
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	38	100.0	38

《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	33	86.8	86.8
2	どちらかといえばそう思う	5	13.2	13.2
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)	38	100.0	38

《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	32	84.2	84.2
2	どちらかといえばそう思う	6	15.8	15.8
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)	38	100.0	38

《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	34	89.5	91.9
2	どちらかといえばそう思う	2	5.3	5.4
3	どちらともいえない	1	2.6	2.7
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	2.6	
	回答者数(%ベース)	38	100.0	37

《問6》 d 職員同士で連絡や引継ぎができている (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	33	86.8	86.8
2	どちらかといえばそう思う	4	10.5	10.5
3	どちらともいえない	1	2.6	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	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	38	100.0	38

《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	35	92.1	92.1
2	どちらかといえばそう思う	3	7.9	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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	38	100.0	38

《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	30	78.9	78.9
2	どちらかといえばそう思う	7	18.4	18.4
3	どちらともいえない	1	2.6	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	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	38	100.0	38

《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	33	86.8	86.8
2	どちらかといえばそう思う	5	13.2	13.2
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)	38	100.0	38

《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	30	78.9	78.9
2	どちらかといえばそう思う	3	7.9	7.9
3	どちらともいえない	5	13.2	13.2
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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	38	100.0	38

《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	1	2.6	2.8
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	35	92.1	97.2
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	2	5.3	
	回答者数(%ベース)	38	100.0	36

《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	35	92.1	94.6
2	どちらかといえばそう思う	1	2.6	2.7
3	どちらともいえない	1	2.6	2.7
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	2.6	
	回答者数(%ベース)	38	100.0	37

《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	29	76.3	80.6
2	どちらかといえばそう思う	6	15.8	16.7
3	どちらともいえない	1	2.6	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	2	5.3	
	回答者数(%ベース)	38	100.0	36

《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	33	86.8	86.8
2	どちらかといえばそう思う	5	13.2	13.2
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)	38	100.0	38

《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	30	78.9	83.3
2	どちらかといえばそう思う	4	10.5	11.1
3	どちらともいえない	1	2.6	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	1	2.6	2.8
	無回答	2	5.3	
	回答者数(%ベース)	38	100.0	36

「2023年度 医療評価調査」評価一覧（通所リハビリ利用者）

尼崎医療生活協同組合
東尼崎診療所

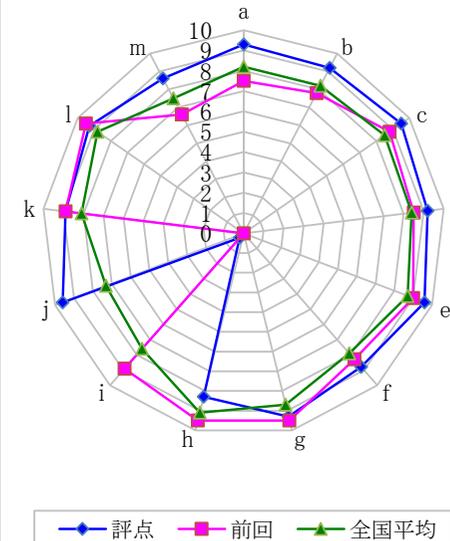
◆評価

（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	38	86.8	13.2	0.0	0.0	0.0	9.3	7.5	8.2	1.8	1.1
b 個人ごとの計画に沿って、サービスが提供された	38	84.2	15.8	0.0	0.0	0.0	9.2	7.8	8.2	1.4	1.0
c 施設は清潔で快適だった	37	91.9	5.4	2.7	0.0	0.0	9.5	8.8	8.5	0.7	1.0
d 職員同士で連絡や引継ぎができています	38	86.8	10.5	2.6	0.0	0.0	9.2	8.5	8.4	0.7	0.8
e 職員の言葉遣いや態度には気配りが感じられた	38	92.1	7.9	0.0	0.0	0.0	9.6	9.0	8.7	0.6	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	38	78.9	18.4	2.6	0.0	0.0	8.8	8.3	7.9	0.5	0.9
g 職員には、わからないことを聞きやすかった	38	86.8	13.2	0.0	0.0	0.0	9.3	9.5	8.7	△ 0.2	0.6
h 送迎サービスは、安心して利用できた	38	78.9	7.9	13.2	0.0	0.0	8.3	9.5	9.1	△ 1.2	△ 0.8
i 入浴サービスは、満足できるものだった	36	2.8	0.0	97.2	0.0	0.0	0.3	8.9	7.6	△ 8.6	△ 7.3
j 食事は満足できるものだった	37	94.6	2.7	2.7	0.0	0.0	9.6	0.0	7.3	9.6	2.3
k 苦情や相談について、すみやかに対応できている	36	80.6	16.7	2.8	0.0	0.0	8.9	8.9	8.1	0.0	0.8
l 全体として利用しやすかった	38	86.8	13.2	0.0	0.0	0.0	9.3	9.5	8.8	△ 0.2	0.5
m この事業所を知り合いに紹介したいと思う	36	83.3	11.1	2.8	0.0	2.8	8.6	6.6	7.5	2.0	1.1

◆評点レーダーチャート



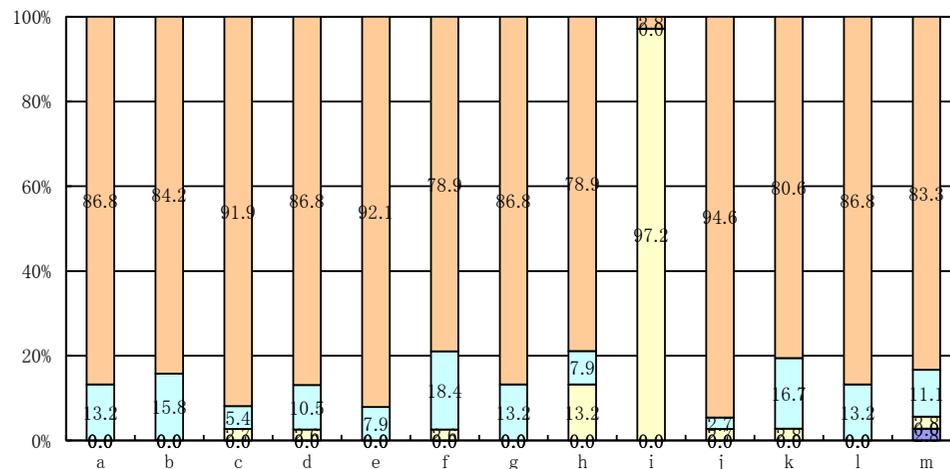
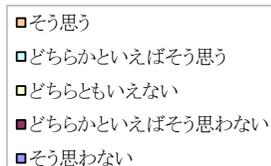
◆基本構成（無回答を除きます）

	件数	%
男	17	47.2
女	19	52.8
未回答	0	0.0
合計	36	100.0

	件数	%
70歳未満	2	5.3
70～79歳	11	28.9
80～89歳	20	52.6
90歳以上	5	13.2
合計	38	100.0

	件数	%
組合員である	32	84.2
組合員ではない	3	7.9
わからない	3	7.9
合計	38	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:	東尼崎診療所	■作成者:	
■アンケート実施期間		■作成日:	
■事業所実利用者数(月)		■アンケート配布枚数:	外来100、往診45、デイ40
■回収枚数:	外来90、往診23、デイ38	■回収率:	外来90%、往診51%、デイ95%
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)			
<p>外来では院所利用委員会の構成メンバーにアンケートの実施(聴き取り)を手伝っていただき、外来で90%回収ができた。 往診では声掛けが難しく、患者やその家族に依頼するかたちとなっているため回収が難しかった。 デイケアではトレーニングの合間の休憩時間中にアンケートの記入を依頼した。</p>			
②アンケート結果の特徴(前回との比較など)			
<p><外来>すべての項目において全国平均よりも高い点数となっていた。前回比較でもほとんどの項目で高い結果となっていた。 <往診>すべての項目において全国平均、前回結果よりも低い点数となってしまった。 <デイケア>(入浴サービスはしていないので判断は除外) サービス内容に対する利用者の理解や、サービス内容に対する満足度が前回に比べて高く、全国平均に比べての高い傾向にある。送迎サービスに対する評価が有意に低下していた。</p>			
③結果に対する考察(主な要因)			
<p><外来>個々に応じて対応しており、過時声かけや心配りしている点が評価されたのではないかと考える。 待ち時間問題については、所長診の予約が集中して影響もあり、改善は難しい。対策としては診察前の聴き取りをおこなっている「センター業務」を設けおり、待ち時間の不満のクッション役を担っている。 <往診>看護師体制が悪い中で、細かな連携や対応が十分できていなかったのではないかと推測する。 往診範囲が広範囲にわたって受入れをおこなったこと、臨時往診を積極的に対応を行ったことで、時間通りに伺うことが難しくなり、満足度が低くなってしまったのではないかと考える。質問が「はい」「いいえ」ではなく「どちらかといえばそう思う」など質問の取り方によっては全く反対の回答となり認知機能低下している方が答えにくい質問方法であることも一因であると考えられる。 <デイ>利用時間の細分化、サービス内容の個別化を高めていく中で提供内容に対する満足度は高まっている事が伺われる。 利用者増 利用時間の細分化によりスタッフが利用者個々に関わる時間は減少しており満足度低下の要因となっている</p>			
④前回のアンケート後の取り組みの有効性の評価			
有効性 <input checked="" type="checkbox"/> :有 <input type="checkbox"/> :無			
有効だった内容:			
<p><デイ>入浴サービスを終了し、リハ・トレーニングに特化したサービスへシフトしたことによりコンセプトが明確になった。コンセプトが明確になる事でリハビリニーズの高い利用者が集まり、サービスに対する満足度上昇につながったと考える。</p>			
⑤今後さらに高い評価を目指すための課題			
<p><外来・往診>宣伝力の強化を行う。内科以外の分野の案内を(皮膚科、整形外科)積極的に声掛けしたり、デイケアに繋げて利用者を増やして行くことをおこなっている。職員間で連携を強め、困難な事例の患者さんについて、対応をおこなっていく。問題点があればその都度情報共有し、全体として考え問題解決に努めていく。 <デイケア>サービス提供時間や内容については満足度の上昇から見て妥当であると考えられる。 しかし、利用者数の増加と送迎等の業務の複雑化により利用者個々へ関わる時間は減少傾向にある。 上記を踏まえて、個別の関わりを維持しながら送迎等の背景の業務を安定化させるためにスタッフの増員を検討したい。</p>			
⑥評価向上のための行動計画案(1年間)			
<p><外来・往診> <デイ>リハスタッフ1名の増員が急務。 送迎業務や個別のトレーニング援助の内容を安定化させるために介護スタッフの増員も検討したい。</p>			
⑦その他			

