

# 「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  
長洲診療所

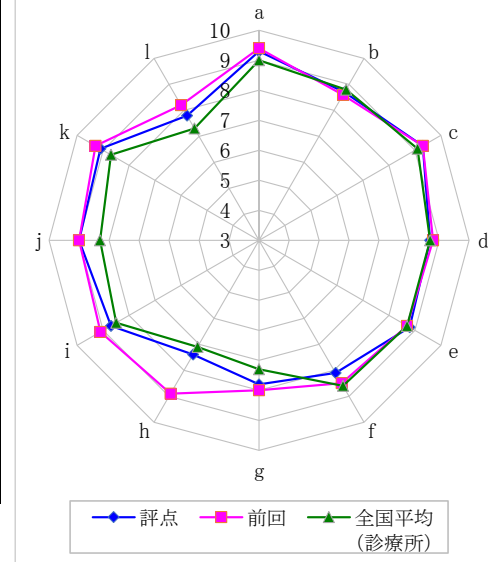
## ◆評価

(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	88	86.4	13.6	0.0	0.0	0.0	9.3	9.4	9.0	△ 0.1	0.3
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	88	79.5	14.8	5.7	0.0	0.0	8.7	8.6	8.8	0.1	△ 0.1
c 職員の言葉遣いやサービス態度はよかった	88	85.2	14.8	0.0	0.0	0.0	9.3	9.3	9.1	0.0	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	86	79.1	16.3	4.7	0.0	0.0	8.7	8.8	8.7	△ 0.1	0.0
e 医師の診断や治療は納得できるものだった	87	81.6	12.6	5.7	0.0	0.0	8.8	8.7	8.7	0.1	0.1
f 玄関、待合室、トイレは清潔で快適だった	88	70.5	22.7	5.7	1.1	0.0	8.1	8.5	8.6	△ 0.4	△ 0.5
g 医療設備は十分だった	87	66.7	24.1	8.0	1.1	0.0	7.8	8.0	7.3	△ 0.2	0.5
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	86	60.5	30.2	7.0	1.2	1.2	7.4	8.9	7.1	△ 1.5	0.3
i 支払った金額の内訳はわかりやすかった	87	78.2	17.2	4.6	0.0	0.0	8.7	9.1	8.5	△ 0.4	0.2
j 患者のプライバシーは守られていた	86	82.6	15.1	2.3	0.0	0.0	9.0	9.0	8.3	0.0	0.7
k 全体として利用しやすかった	88	83.0	15.9	1.1	0.0	0.0	9.1	9.3	8.7	△ 0.2	0.4
l この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	88	68.2	19.3	12.5	0.0	0.0	7.8	8.2	7.3	△ 0.4	0.5

## ◆評点レーダーチャート



## ◆基本構成（無回答を除きます）

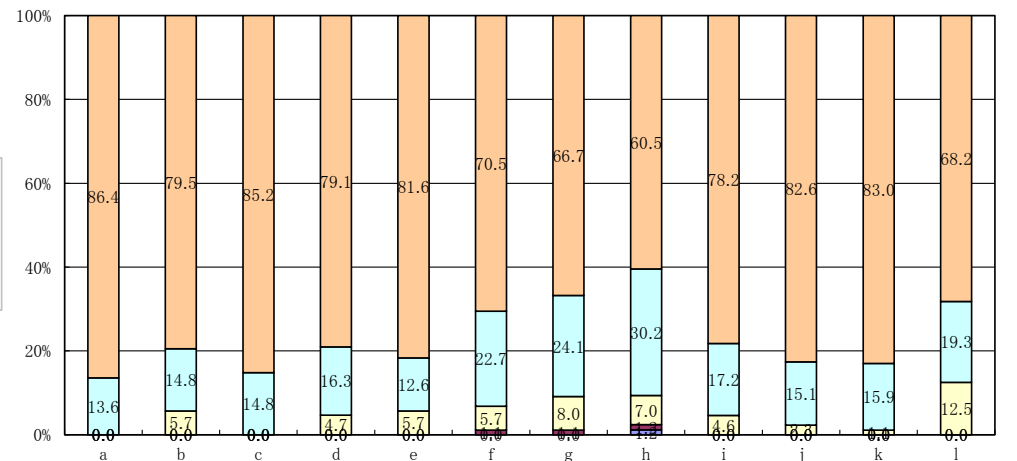
	件数	%
男	34	39.5
女	52	60.5
合計	86	100.0

	件数	%
40歳未満	6	7.4
40～49歳	4	4.9
50～59歳	5	6.2
60～69歳	14	17.3
70～79歳	30	37.0
80歳以上	22	27.2
合計	81	100.0

	件数	%
組合員である	72	86.7
組合員ではない	10	12.0
わからない	1	1.2
合計	83	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。

## ①外来患者用

長洲診療所

2021年度

## 《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	73	83.0	85.9
2	家族	11	12.5	12.9
3	その他	1	1.1	1.2
	無回答	3	3.4	
	回答者数(%ベース)	88	100.0	85

## 《問2》患者さんの性別(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	34	38.6	39.5
2	女	52	59.1	60.5
	無回答	2	2.3	
	回答者数(%ベース)	88	100.0	86

## 《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	6.8	7.4
2	40～49歳	4	4.5	4.9
3	50～59歳	5	5.7	6.2
4	60～69歳	14	15.9	17.3
5	70～79歳	30	34.1	37.0
6	80歳以上	22	25.0	27.2
	無回答	7	8.0	
	回答者数(%ベース)	88	100.0	81

## 《問3》診療科(MA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	内科	74	84.1	89.2
2	外科	1	1.1	1.2
3	整形外科	3	3.4	3.6
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	5	5.7	6.0
8	その他	6	6.8	7.2
	無回答	5	5.7	
	回答者数(%ベース)	88	100.0	83

## 《問4》生協加入状況(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	72	81.8	86.7
2	いいえ	10	11.4	12.0
3	わからない	1	1.1	1.2
	無回答	5	5.7	
	回答者数(%ベース)	88	100.0	83

《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	76	86.4	86.4
2	どちらかといえばそう思う	12	13.6	13.6
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	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)	88	100.0	88

《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	70	79.5	79.5
2	どちらかといえばそう思う	13	14.8	14.8
3	どちらともいえない	5	5.7	5.7
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)	88	100.0	88

《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	75	85.2	85.2
2	どちらかといえばそう思う	13	14.8	14.8
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)	88	100.0	88

《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	68	77.3	79.1
2	どちらかといえばそう思う	14	15.9	16.3
3	どちらともいえない	4	4.5	4.7
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	2.3	
	回答者数(%ベース)	88	100.0	86

《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	71	80.7	81.6
2	どちらかといえばそう思う	11	12.5	12.6
3	どちらともいえない	5	5.7	5.7
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	1.1	
	回答者数(%ベース)	88	100.0	87

《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	62	70.5	70.5
2	どちらかといえばそう思う	20	22.7	22.7
3	どちらともいえない	5	5.7	5.7
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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	88	100.0	88

《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	58	65.9	66.7
2	どちらかといえばそう思う	21	23.9	24.1
3	どちらともいえない	7	8.0	8.0
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	1	1.1	
	回答者数(%ベース)	88	100.0	87

《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	52	59.1	60.5
2	どちらかといえばそう思う	26	29.5	30.2
3	どちらともいえない	6	6.8	7.0
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	1	1.1	1.2
	無回答	2	2.3	
	回答者数(%ベース)	88	100.0	86

《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	68	77.3	78.2
2	どちらかといえばそう思う	15	17.0	17.2
3	どちらともいえない	4	4.5	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	1	1.1	
	回答者数(%ベース)	88	100.0	87

《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	71	80.7	82.6
2	どちらかといえばそう思う	13	14.8	15.1
3	どちらともいえない	2	2.3	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	2	2.3	
	回答者数(%ベース)	88	100.0	86

《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	73	83.0	83.0
2	どちらかといえばそう思う	14	15.9	15.9
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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	88	100.0	88

《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	60	68.2	68.2
2	どちらかといえばそう思う	17	19.3	19.3
3	どちらともいえない	11	12.5	12.5
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)	88	100.0	88

# 「2021年度 医療評価調査」評価一覧（訪問診療患者）

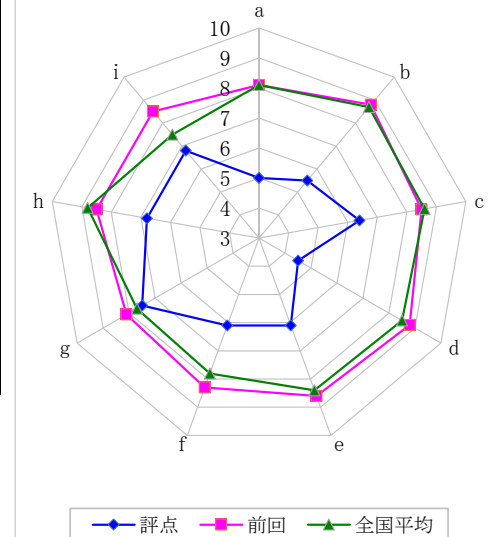
## ◆評価

(無回答を除く)

(単位:%)

	合計 (件数)	評価					評点	前回	全国平均	前回との 差	全国平均 との差
		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					
		10	5	0	△ 5	△ 10					
a 職員が訪問する時間は、守られている	11	36.4	45.5	9.1	0.0	9.1	5.0	8.1	8.1	△ 3.1	△ 3.1
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	11	45.5	27.3	18.2	9.1	0.0	5.5	8.8	8.7	△ 3.3	△ 3.2
c 医師の診療や診断には納得できる	11	45.5	36.4	18.2	0.0	0.0	6.4	8.5	8.6	△ 2.1	△ 2.2
d 医師の説明で、病気・検査・薬のことは理解できた	11	36.4	36.4	18.2	0.0	9.1	4.5	8.8	8.5	△ 4.3	△ 4.0
e 急変時に医師・看護師が対応している	9	33.3	55.6	11.1	0.0	0.0	6.1	8.6	8.4	△ 2.5	△ 2.3
f 急変時に入院できるように病院と連携がとれている	9	44.4	33.3	22.2	0.0	0.0	6.1	8.3	7.8	△ 2.2	△ 1.7
g 支払った金額の内訳はわかりやすかった	10	60.0	30.0	10.0	0.0	0.0	7.5	8.1	7.7	△ 0.6	△ 0.2
h 全体として利用しやすかった	11	54.5	27.3	18.2	0.0	0.0	6.8	8.5	8.8	△ 1.7	△ 2.0
i この病院・診療所を知りたいと思う	11	54.5	27.3	18.2	0.0	0.0	6.8	8.5	7.5	△ 1.7	△ 0.7

## ◆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	5	45.5
女	6	54.5
合計	11	100.0

### 年齢

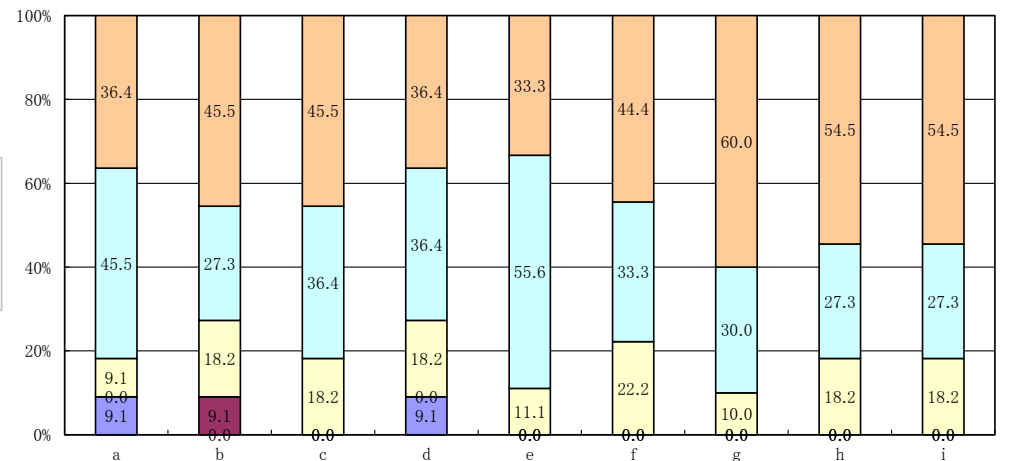
	件数	%
40歳未満	0	0.0
40～49歳	0	0.0
50～59歳	0	0.0
60～69歳	0	0.0
70～79歳	4	36.4
80歳以上	7	63.6
合計	11	100.0

### 医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	9	81.8
組合員ではない	0	0.0
わからない	2	18.2
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。

## ③訪問診療患者用

長洲診療所

2021年度

## 《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	2	18.2	20.0
2	家族	7	63.6	70.0
3	その他	1	9.1	10.0
	無回答	1	9.1	
	回答者数(%ベース)	11	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	5	45.5	45.5
2	女	6	54.5	54.5
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	11	100.0	11

## 《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	4	36.4	36.4
6	80歳以上	7	63.6	63.6
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	11	100.0	11

## 《問3》利用期間(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1年未満	1	9.1	9.1
2	1～2年	3	27.3	27.3
3	3～4年	1	9.1	9.1
4	5年以上	6	54.5	54.5
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	11	100.0	11

## 《問4》生協加入状況(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	9	81.8	81.8
2	いいえ	0	0.0	0.0
3	わからない	2	18.2	18.2
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	11	100.0	11

《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	4	36.4	36.4
2	どちらかといえばそう思う	5	45.5	45.5
3	どちらともいえない	1	9.1	9.1
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	9.1	9.1
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	11	100.0	11

《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	5	45.5	45.5
2	どちらかといえばそう思う	3	27.3	27.3
3	どちらともいえない	2	18.2	18.2
4	どちらかといえばそう思わない	1	9.1	9.1
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)	11	100.0	11

《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	5	45.5	45.5
2	どちらかといえばそう思う	4	36.4	36.4
3	どちらともいえない	2	18.2	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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	11	100.0	11

《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	4	36.4	36.4
2	どちらかといえばそう思う	4	36.4	36.4
3	どちらともいえない	2	18.2	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	1	9.1	9.1
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	11	100.0	11

《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	3	27.3	33.3
2	どちらかといえばそう思う	5	45.5	55.6
3	どちらともいえない	1	9.1	11.1
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	18.2	
	回答者数(%ベース)	11	100.0	9



《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	4	36.4	44.4
2	どちらかといえばそう思う	3	27.3	33.3
3	どちらともいえない	2	18.2	22.2
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	18.2	
	回答者数(%ベース)	11	100.0	9

《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	6	54.5	60.0
2	どちらかといえばそう思う	3	27.3	30.0
3	どちらともいえない	1	9.1	10.0
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	9.1	
	回答者数(%ベース)	11	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	6	54.5	54.5
2	どちらかといえばそう思う	3	27.3	27.3
3	どちらともいえない	2	18.2	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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	11	100.0	11

《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	6	54.5	54.5
2	どちらかといえばそう思う	3	27.3	27.3
3	どちらともいえない	2	18.2	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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	11	100.0	11

## 【2021】年度 <医療・介護評価>アンケートまとめ 長洲診療所

・2021年度はコロナ禍の中、10月からのインフルエンザワクチン接種開始また、電子カルテ導入と例年とは違った環境の中でのアンケート調査となりました。

電子カルテ導入で、スタッフ全員不慣れな中<<h診察、会計の待ち時間は我慢できるものだった>>に対しては評価がかなり下がった結果となってしまいました。

事前に張り紙などでお知らせはしてたのですが、全ての患者さまに声掛けができていなかったことがこの結果だと受け止めています。

訪問診療については、回収が思うようにできなかったことで1人の評価が大きく反映されてしまいました。

やはり、時間を取って丁寧に聞き取りを行うことを基本とし、それが今後の評価にもつながっていくと考えます。