

「2017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
ナニワ診療所

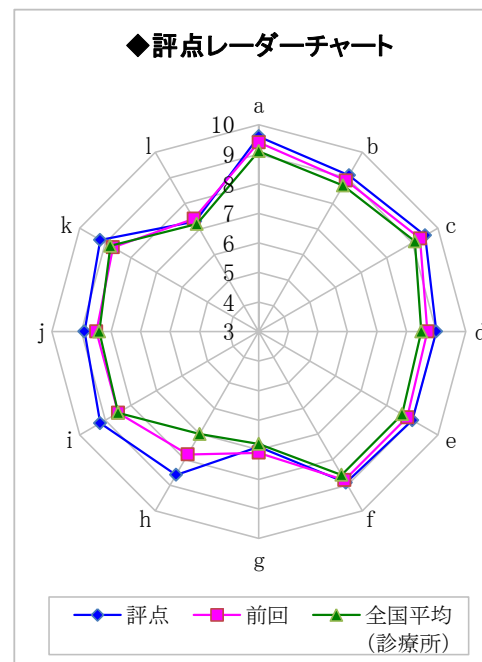
◆評価

（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	178	93.3	6.2	0.0	0.0	0.6	9.6	9.4	9.1	0.2	0.5
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	177	85.3	12.4	1.7	0.0	0.6	9.1	8.9	8.7	0.2	0.4
c 職員の言葉遣いやサービス態度はよかった	176	92.0	6.8	1.1	0.0	0.0	9.5	9.3	9.1	0.2	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	175	81.1	17.1	1.7	0.0	0.0	9.0	8.7	8.5	0.3	0.5
e 医師の診断や治療は納得できるものだった	172	80.8	17.4	1.7	0.0	0.0	9.0	8.8	8.6	0.2	0.4
f 玄関、待合室、トイレは清潔で快適だった	175	80.6	17.7	1.7	0.0	0.0	8.9	8.8	8.6	0.1	0.3
g 医療器械や医療設備は十分だった	171	58.5	24.0	15.2	2.3	0.0	6.9	7.1	6.8	△ 0.2	0.1
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	173	78.0	15.6	6.4	0.0	0.0	8.6	7.8	7.0	0.8	1.6
i 支払った金額の内訳はわかりやすかった	170	87.1	10.6	2.4	0.0	0.0	9.2	8.5	8.5	0.7	0.7
j 患者のプライバシーは守られていた	174	81.6	15.5	2.9	0.0	0.0	8.9	8.5	8.4	0.4	0.5
k 全体として利用しやすかった	177	85.9	11.9	2.3	0.0	0.0	9.2	8.7	8.8	0.5	0.4
l この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	175	65.7	16.6	16.0	0.6	1.1	7.3	7.4	7.2	△ 0.1	0.1

◆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	65	39.2
女	101	60.8
合計	166	100.0

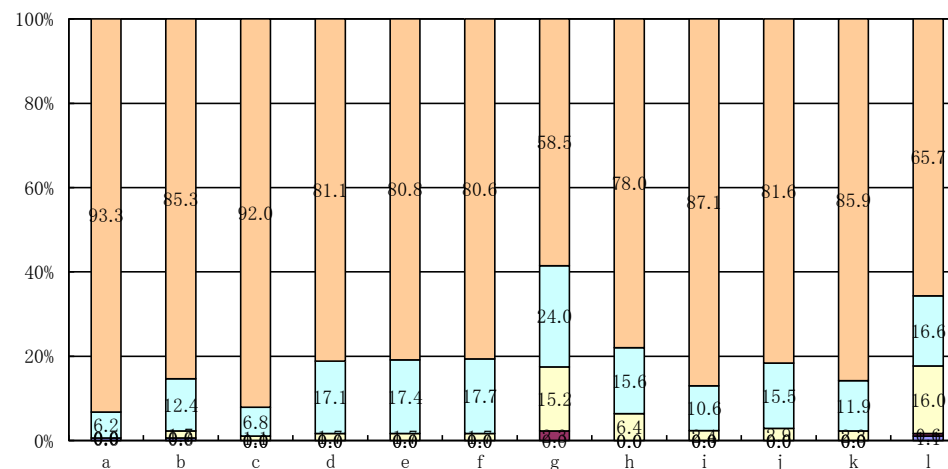
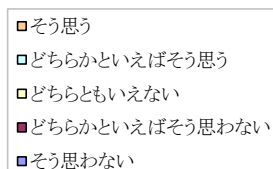
年齢

	件数	%
40歳未満	4	2.7
40～49歳	2	1.4
50～59歳	9	6.1
60～69歳	37	25.2
70～79歳	54	36.7
80歳以上	41	27.9
合計	147	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	128	90.8
組合員ではない	8	5.7
わからない	5	3.5
合計	141	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。

「2017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
ナニワ診療所

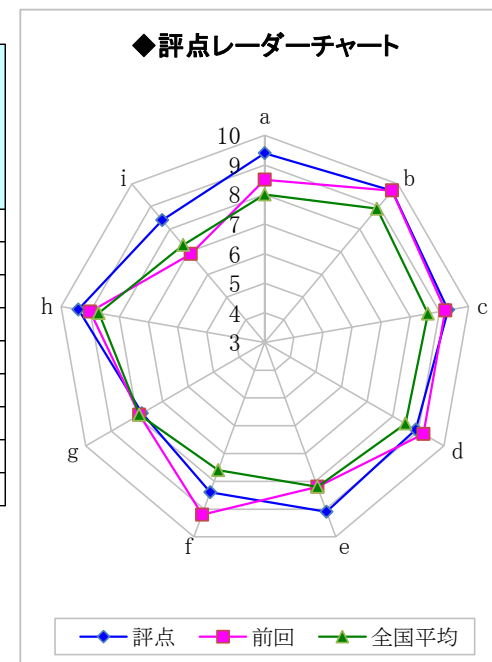
◆評価

（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	36	91.7	5.6	2.8	0.0	0.0	9.4	8.5	8.0	0.9	1.4
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	35	94.3	5.7	0.0	0.0	0.0	9.7	9.7	8.9	0.0	0.8
c 医師の診療や診断には納得できる	35	88.6	8.6	2.9	0.0	0.0	9.3	9.2	8.6	0.1	0.7
d 医師の説明で、病気・検査・薬のことは理解できた	35	85.7	8.6	2.9	2.9	0.0	8.9	9.2	8.5	△ 0.3	0.4
e 急変時に医師・看護師が対応している	34	88.2	5.9	5.9	0.0	0.0	9.1	8.2	8.2	0.9	0.9
f 急変時に入院できるように病院と連携がとれている	34	79.4	14.7	2.9	0.0	2.9	8.4	9.2	7.6	△ 0.8	0.8
g 支払った金額の内訳はわかりやすかった	34	73.5	8.8	17.6	0.0	0.0	7.8	7.9	7.9	△ 0.1	△ 0.1
h 全体として利用しやすかった	35	91.4	5.7	2.9	0.0	0.0	9.4	9.0	8.7	0.4	0.7
i この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	35	82.9	5.7	8.6	2.9	0.0	8.4	6.9	7.3	1.5	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	20	57.1
女	15	42.9
合計	35	100.0

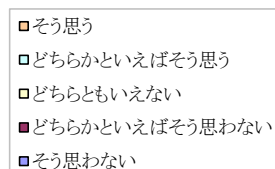
年齢

	件数	%
40歳未満	1	2.9
40～49歳	0	0.0
50～59歳	1	2.9
60～69歳	1	2.9
70～79歳	8	23.5
80歳以上	23	67.6
合計	34	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	34	100.0
組合員ではない	0	0.0
わからない	0	0.0
合計	34	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。

「2017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
ナニワ診療所

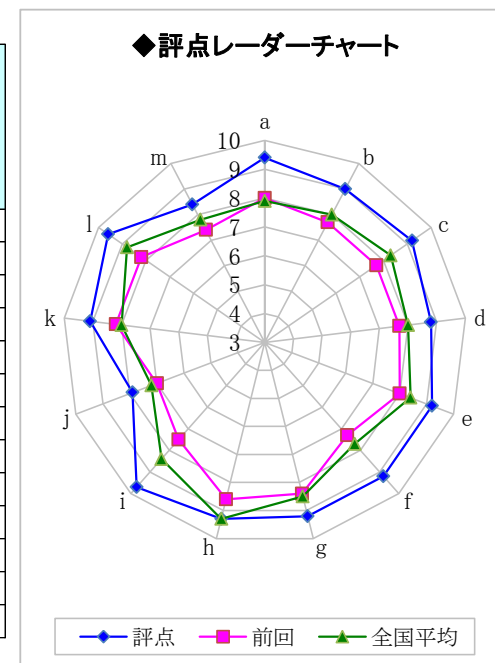
◆評価

（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	26	88.5	11.5	0.0	0.0	0.0	9.4	8.0	7.9	1.4	1.5
b 個人ごとの計画に沿って、サービスが提供された	25	84.0	12.0	4.0	0.0	0.0	9.0	7.7	8.0	1.3	1.0
c 施設は清潔で快適だった	26	88.5	7.7	3.8	0.0	0.0	9.2	7.7	8.3	1.5	0.9
d 職員同士で連絡や引き継ぎができています	26	84.6	11.5	0.0	3.8	0.0	8.8	7.7	8.0	1.1	0.8
e 職員の言葉遣いや態度には気配りが感じられた	26	84.6	15.4	0.0	0.0	0.0	9.2	8.0	8.4	1.2	0.8
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	26	84.6	15.4	0.0	0.0	0.0	9.2	7.3	7.7	1.9	1.5
g 職員には、わからないことを聞きやすかった	26	84.6	15.4	0.0	0.0	0.0	9.2	8.4	8.5	0.8	0.7
h 送迎サービスは、安心して利用できた	20	90.0	5.0	5.0	0.0	0.0	9.3	8.6	9.3	0.7	0.0
i 入浴サービスは、満足できるものだった	17	94.1	5.9	0.0	0.0	0.0	9.7	7.5	8.4	2.2	1.3
j 食事は満足できるものだった	19	57.9	42.1	0.0	0.0	0.0	7.9	7.0	7.2	0.9	0.7
k 苦情や相談について、すみやかに対応できている	23	82.6	17.4	0.0	0.0	0.0	9.1	8.2	8.0	0.9	1.1
l 全体として利用しやすかった	25	92.0	8.0	0.0	0.0	0.0	9.6	8.2	8.8	1.4	0.8
m この事業所を知り合いに紹介したいと思う	25	76.0	16.0	8.0	0.0	0.0	8.4	7.4	7.8	1.0	0.6

◆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	8	33.3
女	16	66.7
合計	24	100.0

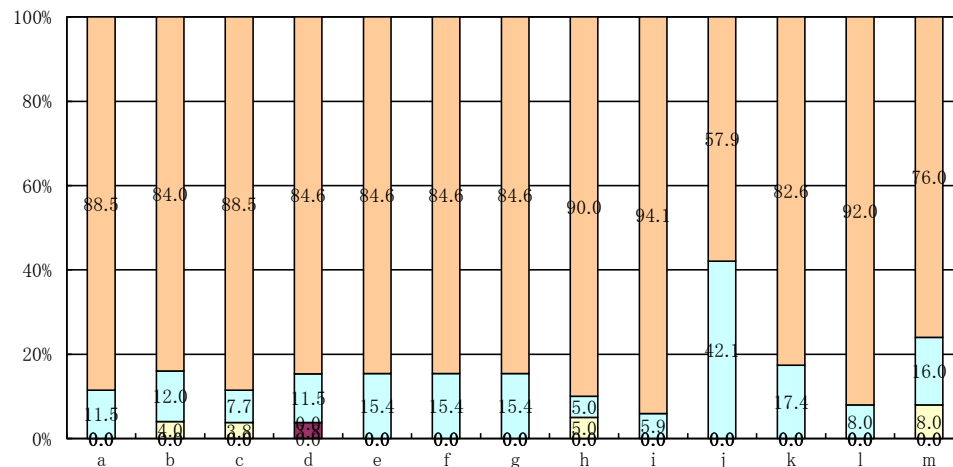
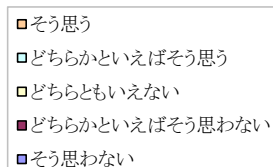
年齢

	件数	%
70歳未満	0	0.0
70～79歳	3	14.3
80～89歳	7	33.3
90歳以上	11	52.4
合計	21	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	23	92.0
組合員ではない	1	4.0
わからない	1	4.0
合計	25	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。

「2017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
ナニワ診療所

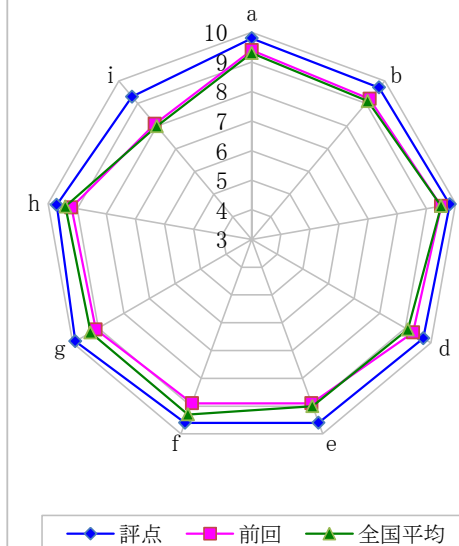
◆評価

（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	56	96.4	3.6	0.0	0.0	0.0	9.8	9.4	9.3	0.4	0.5
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	56	94.6	5.4	0.0	0.0	0.0	9.7	9.2	9.1	0.5	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	56	96.4	3.6	0.0	0.0	0.0	9.8	9.5	9.5	0.3	0.3
d ケアマネージャーから十分な情報が提供された	56	94.6	5.4	0.0	0.0	0.0	9.7	9.3	9.1	0.4	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	56	92.9	5.4	1.8	0.0	0.0	9.6	8.9	9.0	0.7	0.6
f 利用者のプライバシーは守られていた	56	96.4	1.8	0.0	0.0	1.8	9.6	8.9	9.3	0.7	0.3
g 苦情や相談について、すみやかに対応できている	56	98.2	1.8	0.0	0.0	0.0	9.9	9.1	9.3	0.8	0.6
h 現在のケアマネージャーに満足している	56	94.6	5.4	0.0	0.0	0.0	9.7	9.2	9.4	0.5	0.3
i ケアマネージャーが所属する事業所を知りたい	55	89.1	7.3	3.6	0.0	0.0	9.3	8.1	8.0	1.2	1.3

◆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	17	29.8
女	40	70.2
合計	57	100.0

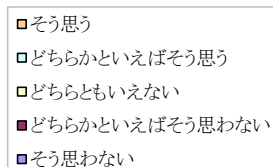
年齢

	件数	%
70歳未満	5	8.6
70～79歳	10	17.2
80～89歳	25	43.1
90歳以上	18	31.0
合計	58	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	49	87.5
組合員ではない	6	10.7
わからない	1	1.8
合計	56	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。

【2017】年度 <医療・介護評価>アンケートまとめ

2017年度のアンケートのまとめを報告します。

回収率の特徴としましては、外来部門では、高齢者の患者様については、口頭で質問し職員が記入する事により回収率が上がりました。(99%)居宅部門では、封筒を利用して直接回収を行い前回より上がりました(84%)

通所では、回収のチェックを実施したり、通所日に記入して頂いたり工夫を行ったが回収率があまり上がりませ

外来患者の評価としては、昨年と比較して0.2%、0.1%と落ちた項目はあったが、全体的に評価は上がりました。

特に、待ち時間の短縮については、前年より、0.8%上がっており、改善が見られた。職員の言葉使いについては、活用して繰り返し行い向上につながったので、言葉使いだけでなく、顔の表情なども改めていくようにしていきます。医療機器・設備に関しては、限界があると思われるので、施設内、外を清潔に保つようしていきます。

訪問診療の評価としては、3項目で評価が下がりましたが、特に「急変時に医師・看護師が対応している」が前回0.8%下がった事に対して分析を行い、対応可能に努めていきます。「この病院・診療所を知りたいに紹介して」と前回より1.5%上がった事は、日頃の訪問診療に対する業務が評価されていると考えますので、今後の訪問診療に参考にし、さらに前進していきたいと考えています。

通所の評価としては、全ての項目で前回を上回ることができました。特に入浴サービスについての満足度が上がった。昼食の評価が低くなったのは、価格や当日の対応にて限界があるが、検討をしていきます。日々のリクリエーションや、おやつ(マンネリ化を防ぐ)、特別なイベントの定例化を行っていきます。

居宅の評価としては、回収率向上の為に、封筒を利用して直接回収を行った事により、前回より12%上がりました。毎年、評価が低かった「ケアマネが所属する事業所を知りたいに紹介したい」について、わかりやすく説明したことにより評価が上がりました。「プライバシーは守られていた」という回答した利用者様が1名いたことについて、プライバシー保護の評価を高める為に、毎月の訪問時に現在のサービスの満足度をしっかりモニタリングし、各種の実践に役立つ研修への参加や、パステック7原則の学習を深めた事が有効だったと思われます。

評価向上のための行動計画案としては、待ち時間のさらなる対策を行い、満足度を上げていきます。接客に関し言葉使いだけでなく、顔の表情なども意識していく事や、伝達学習も継続していきます。

無回答を無くすように各部署工夫した回収を行いたいと考えています。