

「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
ナニワ診療所

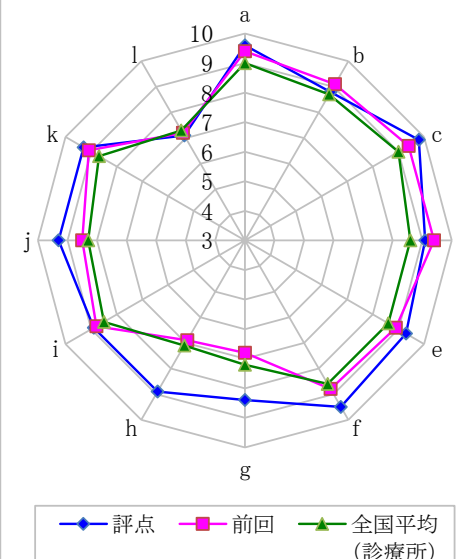
◆評価

(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	28	92.9	7.1	0.0	0.0	0.0	9.6	9.4	9.0	0.2	0.6
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	28	85.7	7.1	3.6	3.6	0.0	8.8	9.1	8.7	△ 0.3	0.1
c 職員の言葉遣いやサービス態度はよかった	28	96.4	3.6	0.0	0.0	0.0	9.8	9.4	9.0	0.4	0.8
d 職員の説明で、病気、検査、薬のことは十分理解できた	28	85.7	10.7	3.6	0.0	0.0	9.1	9.4	8.6	△ 0.3	0.5
e 医師の診断や治療は納得できるものだった	28	89.3	7.1	3.6	0.0	0.0	9.3	8.9	8.6	0.4	0.7
f 玄関、待合室、トイレは清潔で快適だった	28	89.3	10.7	0.0	0.0	0.0	9.5	8.8	8.6	0.7	0.9
g 医療設備は十分だった	28	71.4	25.0	3.6	0.0	0.0	8.4	6.8	7.2	1.6	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	28	82.1	14.3	3.6	0.0	0.0	8.9	6.9	7.1	2.0	1.8
i 支払った金額の内訳はわかりやすかった	27	81.5	14.8	3.7	0.0	0.0	8.9	8.8	8.5	0.1	0.4
j 患者のプライバシーは守られていた	28	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	9.3	8.5	8.3	0.8	1.0
k 全体として利用しやすかった	28	89.3	7.1	3.6	0.0	0.0	9.3	9.1	8.7	0.2	0.6
l この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	28	67.9	10.7	17.9	3.6	0.0	7.1	7.2	7.3	△ 0.1	△ 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	15	53.6
女	13	46.4
未回答	0	0.0
合計	28	100.0

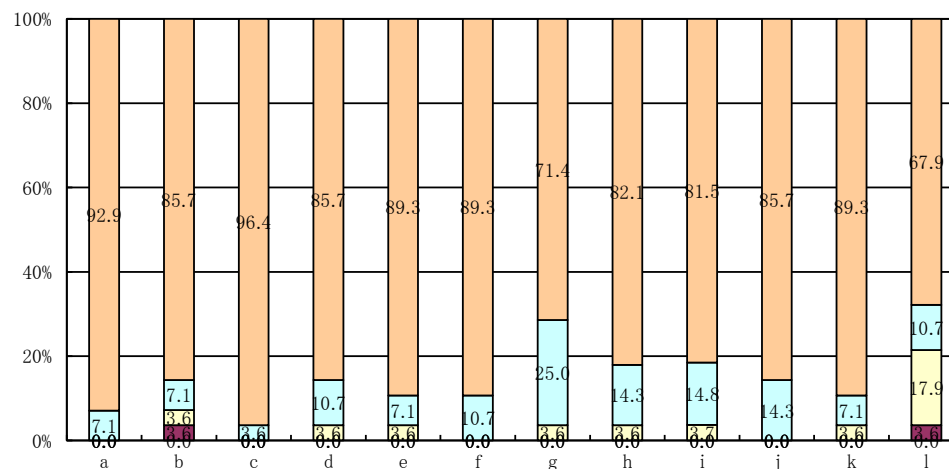
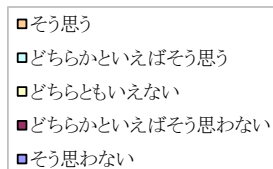
年齢

	件数	%
40歳未満	0	0.0
40～49歳	3	11.1
50～59歳	0	0.0
60～69歳	2	7.4
70～79歳	14	51.9
80歳以上	8	29.6
合計	27	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	22	91.7
組合員ではない	1	4.2
わからない	1	4.2
合計	24	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

ナニワ診療所

2023年度

《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	23	82.1	92.0
2	家族	2	7.1	8.0
3	その他	0	0.0	0.0
	無回答	3	10.7	
	回答者数(%ベース)	28	100.0	25

《問2》患者さんの性別(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	15	53.6	53.6
2	女	13	46.4	46.4
3	未回答	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	28	100.0	28

《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	3	10.7	11.1
3	50～59歳	0	0.0	0.0
4	60～69歳	2	7.1	7.4
5	70～79歳	14	50.0	51.9
6	80歳以上	8	28.6	29.6
	無回答	1	3.6	
	回答者数(%ベース)	28	100.0	27

《問3》診療科(MA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	内科	27	96.4	96.4
2	外科	0	0.0	0.0
3	整形外科	1	3.6	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	1	3.6	3.6
7	健診	3	10.7	10.7
8	その他	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	28	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	22	78.6	91.7
2	いいえ	1	3.6	4.2
3	わからない	1	3.6	4.2
	無回答	4	14.3	
	回答者数(%ベース)	28	100.0	24

《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	26	92.9	92.9
2	どちらかといえばそう思う	2	7.1	7.1
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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	28	100.0	28

《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	24	85.7	85.7
2	どちらかといえばそう思う	2	7.1	7.1
3	どちらともいえない	1	3.6	3.6
4	どちらかといえばそう思わない	1	3.6	3.6
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)	28	100.0	28

《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	27	96.4	96.4
2	どちらかといえばそう思う	1	3.6	3.6
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)	28	100.0	28

《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	24	85.7	85.7
2	どちらかといえばそう思う	3	10.7	10.7
3	どちらともいえない	1	3.6	3.6
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)	28	100.0	28

《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	25	89.3	89.3
2	どちらかといえばそう思う	2	7.1	7.1
3	どちらともいえない	1	3.6	3.6
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)	28	100.0	28

《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	25	89.3	89.3
2	どちらかといえばそう思う	3	10.7	10.7
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)	28	100.0	28

《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	20	71.4	71.4
2	どちらかといえばそう思う	7	25.0	25.0
3	どちらともいえない	1	3.6	3.6
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)	28	100.0	28

《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	23	82.1	82.1
2	どちらかといえばそう思う	4	14.3	14.3
3	どちらともいえない	1	3.6	3.6
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)	28	100.0	28

《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	22	78.6	81.5
2	どちらかといえばそう思う	4	14.3	14.8
3	どちらともいえない	1	3.6	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	1	3.6	
	回答者数(%ベース)	28	100.0	27

《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	24	85.7	85.7
2	どちらかといえばそう思う	4	14.3	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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	28	100.0	28

《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	25	89.3	89.3
2	どちらかといえばそう思う	2	7.1	7.1
3	どちらともいえない	1	3.6	3.6
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)	28	100.0	28

《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	19	67.9	67.9
2	どちらかといえばそう思う	3	10.7	10.7
3	どちらともいえない	5	17.9	17.9
4	どちらかといえばそう思わない	1	3.6	3.6
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)	28	100.0	28

「2023年度 医療評価調査」評価一覧（訪問診療患者）

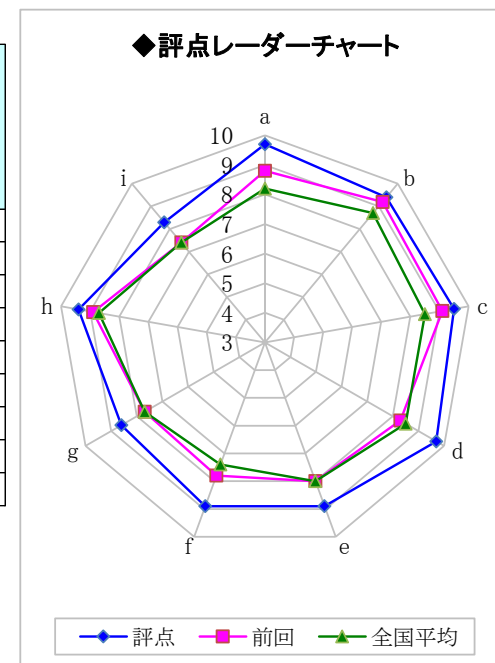
尼崎医療生活協同組合
ナニワ診療所

◆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	33	93.9	6.1	0.0	0.0	0.0	9.7	8.8	8.2	0.9	1.5
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	33	90.9	6.1	3.0	0.0	0.0	9.4	9.2	8.7	0.2	0.7
c 医師の診療や診断には納得できる	33	93.9	3.0	3.0	0.0	0.0	9.5	9.1	8.5	0.4	1.0
d 医師の説明で、病気・検査・薬のことは理解できた	33	93.9	6.1	0.0	0.0	0.0	9.7	8.3	8.5	1.4	1.2
e 急変時に医師・看護師が対応している	33	87.9	3.0	9.1	0.0	0.0	8.9	8.0	8.0	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	33	87.9	3.0	9.1	0.0	0.0	8.9	7.8	7.4	1.1	1.5
g 支払った金額の内訳はわかりやすかった	33	81.8	9.1	9.1	0.0	0.0	8.6	7.7	7.7	0.9	0.9
h 全体として利用しやすかった	33	90.9	6.1	3.0	0.0	0.0	9.4	8.9	8.7	0.5	0.7
i この病院・診療所を知りたいと思う	33	78.8	9.1	12.1	0.0	0.0	8.3	7.4	7.4	0.9	0.9



◆基本構成（無回答を除きます）

性別

	件数	%
男	14	43.8
女	18	56.3
未回答	0	0.0
合計	32	100.0

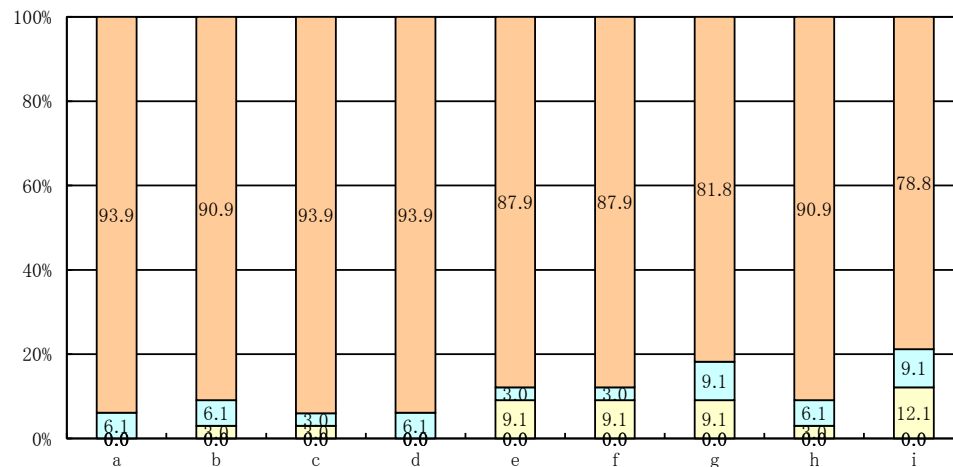
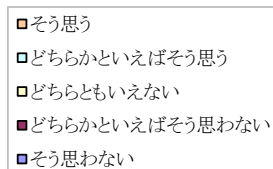
年齢

	件数	%
40歳未満	0	0.0
40～49歳	0	0.0
50～59歳	0	0.0
60～69歳	1	3.4
70～79歳	8	27.6
80歳以上	20	69.0
合計	29	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	30	96.8
組合員ではない	1	3.2
わからない	0	0.0
合計	31	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

ナニワ診療所

2023年度

《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	11	33.3	33.3
2	家族	14	42.4	42.4
3	その他	8	24.2	24.2
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	33	100.0	33

《問2》患者さんの性別(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	14	42.4	43.8
2	女	18	54.5	56.3
3	未回答	0	0.0	0.0
	無回答	1	3.0	
	回答者数(%ベース)	33	100.0	32

《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	1	3.0	3.4
5	70～79歳	8	24.2	27.6
6	80歳以上	20	60.6	69.0
	無回答	4	12.1	
	回答者数(%ベース)	33	100.0	29

《問3》利用期間(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1年未満	6	18.2	18.8
2	1～2年	5	15.2	15.6
3	3～4年	7	21.2	21.9
4	5年以上	14	42.4	43.8
	無回答	1	3.0	
	回答者数(%ベース)	33	100.0	32

《問4》生協加入状況 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	30	90.9	96.8
2	いいえ	1	3.0	3.2
3	わからない	0	0.0	0.0
	無回答	2	6.1	
	回答者数(%ベース)	33	100.0	31

《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	31	93.9	93.9
2	どちらかといえばそう思う	2	6.1	6.1
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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	33	100.0	33

《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	30	90.9	90.9
2	どちらかといえばそう思う	2	6.1	6.1
3	どちらともいえない	1	3.0	3.0
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)	33	100.0	33

《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	31	93.9	93.9
2	どちらかといえばそう思う	1	3.0	3.0
3	どちらともいえない	1	3.0	3.0
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)	33	100.0	33

《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	31	93.9	93.9
2	どちらかといえばそう思う	2	6.1	6.1
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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	33	100.0	33

《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	29	87.9	87.9
2	どちらかといえばそう思う	1	3.0	3.0
3	どちらともいえない	3	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	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	33	100.0	33

《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	29	87.9	87.9
2	どちらかといえばそう思う	1	3.0	3.0
3	どちらともいえない	3	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	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	33	100.0	33

《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	27	81.8	81.8
2	どちらかといえばそう思う	3	9.1	9.1
3	どちらともいえない	3	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	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	33	100.0	33

《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	30	90.9	90.9
2	どちらかといえばそう思う	2	6.1	6.1
3	どちらともいえない	1	3.0	3.0
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)	33	100.0	33

《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	26	78.8	78.8
2	どちらかといえばそう思う	3	9.1	9.1
3	どちらともいえない	4	12.1	12.1
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)	33	100.0	33

「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
ナニワ診療所

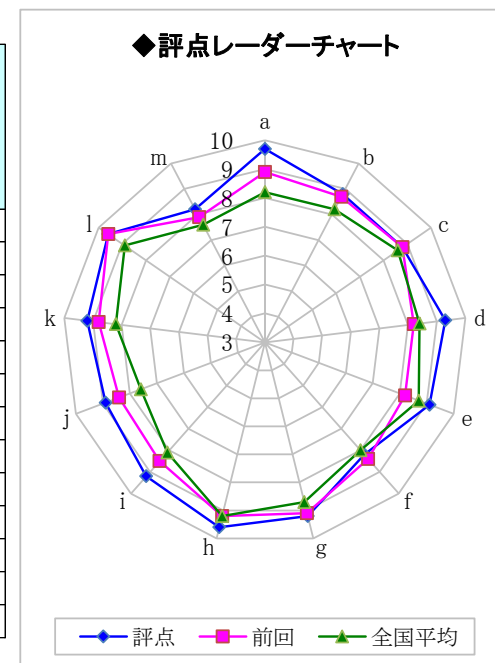
◆評価

（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	33	93.9	6.1	0.0	0.0	0.0	9.7	8.9	8.2	0.8	1.5
b 個人ごとの計画に沿って、サービスが提供された	34	85.3	11.8	0.0	0.0	2.9	8.8	8.7	8.2	0.1	0.6
c 施設は清潔で快適だった	33	78.8	18.2	3.0	0.0	0.0	8.8	8.8	8.6	0.0	0.2
d 職員同士で連絡や引継ぎができています	34	85.3	14.7	0.0	0.0	0.0	9.3	8.2	8.4	1.1	0.9
e 職員の言葉遣いや態度には気配りが感じられた	34	82.4	17.6	0.0	0.0	0.0	9.1	8.2	8.7	0.9	0.4
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	34	67.6	29.4	2.9	0.0	0.0	8.2	8.4	8.0	△ 0.2	0.2
g 職員には、わからないことを聞きやすかった	33	84.8	15.2	0.0	0.0	0.0	9.2	9.1	8.7	0.1	0.5
h 送迎サービスは、安心して利用できた	34	94.1	2.9	2.9	0.0	0.0	9.6	9.2	9.2	0.4	0.4
i 入浴サービスは、満足できるものだった	25	84.0	16.0	0.0	0.0	0.0	9.2	8.5	8.1	0.7	1.1
j 食事は満足できるものだった	23	82.6	13.0	4.3	0.0	0.0	8.9	8.4	7.6	0.5	1.3
k 苦情や相談について、すみやかに対応できている	31	83.9	16.1	0.0	0.0	0.0	9.2	8.8	8.2	0.4	1.0
l 全体として利用しやすかった	34	91.2	8.8	0.0	0.0	0.0	9.6	9.6	8.9	0.0	0.7
m この事業所を知り合いに紹介したいと思う	34	70.6	23.5	5.9	0.0	0.0	8.2	7.9	7.6	0.3	0.6

◆評点レーダーチャート



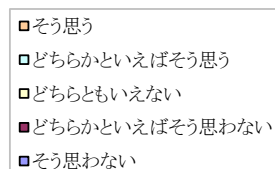
◆基本構成（無回答を除きます）

	件数	%
男	7	22.6
女	23	74.2
未回答	1	3.2
合計	31	100.0

	件数	%
70歳未満	1	2.9
70～79歳	7	20.6
80～89歳	14	41.2
90歳以上	12	35.3
合計	34	100.0

	件数	%
組合員である	30	90.9
組合員ではない	1	3.0
わからない	2	6.1
合計	33	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

ナニワ診療所

2023年度

《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	18	52.9	54.5
2	家族	15	44.1	45.5
3	その他	0	0.0	0.0
	無回答	1	2.9	
	回答者数(%ベース)	34	100.0	33

《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	7	20.6	22.6
2	女	23	67.6	74.2
3	未回答	1	2.9	3.2
	無回答	3	8.8	
	回答者数(%ベース)	34	100.0	31

《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	1	2.9	2.9
2	70～79歳	7	20.6	20.6
3	80～89歳	14	41.2	41.2
4	90歳以上	12	35.3	35.3
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	34	100.0	34

《問3》利用期間(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1年未満	6	17.6	20.0
2	1～2年	6	17.6	20.0
3	3～4年	9	26.5	30.0
4	5年以上	9	26.5	30.0
	無回答	4	11.8	
	回答者数(%ベース)	34	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	5.9	5.9
2	1回	8	23.5	23.5
3	2～3回	20	58.8	58.8
4	4回以上	4	11.8	11.8
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	34	100.0	34

《問5》生協加入状況 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	30	88.2	90.9
2	いいえ	1	2.9	3.0
3	わからない	2	5.9	6.1
	無回答	1	2.9	
	回答者数(%ベース)	34	100.0	33

《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	31	91.2	93.9
2	どちらかといえばそう思う	2	5.9	6.1
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	1	2.9	
	回答者数(%ベース)	34	100.0	33

《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	29	85.3	85.3
2	どちらかといえばそう思う	4	11.8	11.8
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	1	2.9	2.9
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	34	100.0	34

《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	26	76.5	78.8
2	どちらかといえばそう思う	6	17.6	18.2
3	どちらともいえない	1	2.9	3.0
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	2.9	
	回答者数(%ベース)	34	100.0	33

《問6》d 職員同士で連絡や引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	29	85.3	85.3
2	どちらかといえばそう思う	5	14.7	14.7
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)	34	100.0	34

《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	82.4	82.4
2	どちらかといえばそう思う	6	17.6	17.6
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)	34	100.0	34

《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	23	67.6	67.6
2	どちらかといえばそう思う	10	29.4	29.4
3	どちらともいえない	1	2.9	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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	34	100.0	34

《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	82.4	84.8
2	どちらかといえばそう思う	5	14.7	15.2
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	1	2.9	
	回答者数(%ベース)	34	100.0	33

《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	32	94.1	94.1
2	どちらかといえばそう思う	1	2.9	2.9
3	どちらともいえない	1	2.9	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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	34	100.0	34

《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	21	61.8	84.0
2	どちらかといえばそう思う	4	11.8	16.0
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	9	26.5	
	回答者数(%ベース)	34	100.0	25

《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	19	55.9	82.6
2	どちらかといえばそう思う	3	8.8	13.0
3	どちらともいえない	1	2.9	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	11	32.4	
	回答者数(%ベース)	34	100.0	23

《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	26	76.5	83.9
2	どちらかといえばそう思う	5	14.7	16.1
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	3	8.8	
	回答者数(%ベース)	34	100.0	31

《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	31	91.2	91.2
2	どちらかといえばそう思う	3	8.8	8.8
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)	34	100.0	34

《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	70.6	70.6
2	どちらかといえばそう思う	8	23.5	23.5
3	どちらともいえない	2	5.9	5.9
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)	34	100.0	34

「2023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

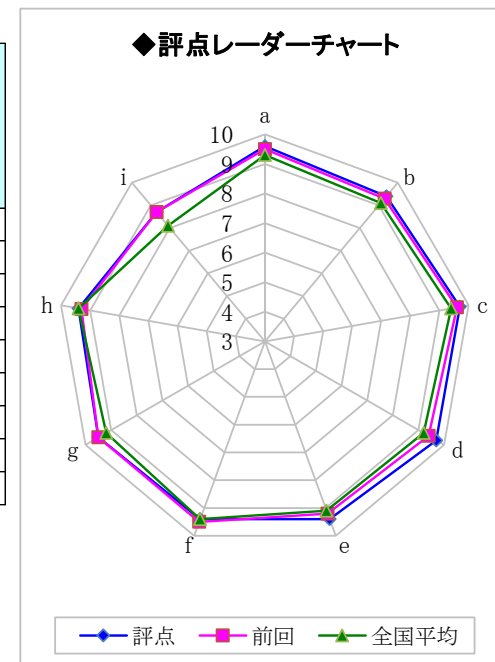
◆評価

（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	163	94.5	3.7	1.2	0.6	0.0	9.6	9.5	9.3	0.1	0.3
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	163	92.0	4.3	2.5	1.2	0.0	9.4	9.3	9.1	0.1	0.3
c ケアマネジャーの言葉遣いや態度には気配りが感じられる	162	95.1	3.7	0.6	0.6	0.0	9.7	9.6	9.4	0.1	0.3
d ケアマネジャーから十分な情報が提供された	161	93.8	6.2	0.0	0.0	0.0	9.7	9.4	9.2	0.3	0.5
e 他の事業所（ヘルパーやデイなど）への連絡もれがない	162	92.0	5.6	1.9	0.0	0.6	9.4	9.2	9.1	0.2	0.3
f 利用者のプライバシーは守られていた	163	91.4	5.5	3.1	0.0	0.0	9.4	9.5	9.4	△ 0.1	0.0
g 苦情や相談について、すみやかに対応できている	162	93.2	4.9	0.6	0.6	0.6	9.5	9.5	9.2	0.0	0.3
h 現在のケアマネジャーに満足している	163	93.9	3.1	1.8	0.6	0.6	9.4	9.3	9.4	0.1	0.0
i ケアマネジャーが所属する事業所を知りたい	161	86.3	6.2	5.0	0.0	2.5	8.7	8.7	8.1	0.0	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	57	36.5
女	99	63.5
未回答	0	0.0
合計	156	100.0

年齢

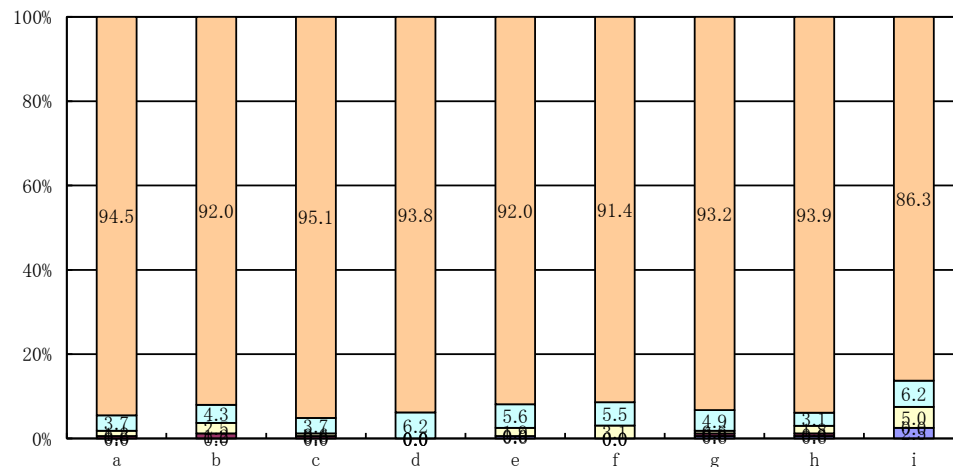
	件数	％
70歳未満	4	2.5
70～79歳	39	24.7
80～89歳	70	44.3
90歳以上	45	28.5
合計	158	100.0

医療生協の組合員か

	件数	％
組合員である	117	86.7
組合員ではない	11	8.1
わからない	7	5.2
合計	135	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。

⑧居宅介護利用者用

ナニワ診療所

2023年度

《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	74	45.4	47.7
2	家族	74	45.4	47.7
3	その他	7	4.3	4.5
	無回答	8	4.9	
	回答者数(%ベース)	163	100.0	155

《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	57	35.0	36.5
2	女	99	60.7	63.5
3	未回答	0	0.0	0.0
	無回答	7	4.3	
	回答者数(%ベース)	163	100.0	156

《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	4	2.5	2.5
2	70～79歳	39	23.9	24.7
3	80～89歳	70	42.9	44.3
4	90歳以上	45	27.6	28.5
	無回答	5	3.1	
	回答者数(%ベース)	163	100.0	158

《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)	52	31.9	32.1
2	通所介護(デイ)	87	53.4	53.7
3	通所リハビリ(デイケア)	37	22.7	22.8
4	居宅療養管理指導	26	16.0	16.0
5	訪問リハビリ	14	8.6	8.6
6	訪問入浴介護	3	1.8	1.9
7	ショートステイ	26	16.0	16.0
8	訪問看護	38	23.3	23.5
9	福祉用具レンタル	109	66.9	67.3
10	その他	1	0.6	0.6
	無回答	1	0.6	
	回答者数(%ベース)	163	100.0	162

《問4》生協加入状況 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	117	71.8	86.7
2	いいえ	11	6.7	8.1
3	わからない	7	4.3	5.2
	無回答	28	17.2	
	回答者数(%ベース)	163	100.0	135

《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	154	94.5	94.5
2	どちらかといえばそう思う	6	3.7	3.7
3	どちらともいえない	2	1.2	1.2
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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	163	100.0	163

《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	150	92.0	92.0
2	どちらかといえばそう思う	7	4.3	4.3
3	どちらともいえない	4	2.5	2.5
4	どちらかといえばそう思わない	2	1.2	1.2
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)	163	100.0	163

《問5》c ケアマネ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	154	94.5	95.1
2	どちらかといえばそう思う	6	3.7	3.7
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	1	0.6	
	回答者数(%ベース)	163	100.0	162

《問5》d ケアマネ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	151	92.6	93.8
2	どちらかといえばそう思う	10	6.1	6.2
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	2	1.2	
	回答者数(%ベース)	163	100.0	161

《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	149	91.4	92.0
2	どちらかといえばそう思う	9	5.5	5.6
3	どちらともいえない	3	1.8	1.9
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	1	0.6	0.6
	無回答	1	0.6	
	回答者数(%ベース)	163	100.0	162

《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	149	91.4	91.4
2	どちらかといえばそう思う	9	5.5	5.5
3	どちらともいえない	5	3.1	3.1
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)	163	100.0	163

《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	151	92.6	93.2
2	どちらかといえばそう思う	8	4.9	4.9
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)	163	100.0	162

《問5》h 現在のケアマネ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	153	93.9	93.9
2	どちらかといえばそう思う	5	3.1	3.1
3	どちらともいえない	3	1.8	1.8
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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	163	100.0	163

《問5》i ケアマネ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	139	85.3	86.3
2	どちらかといえばそう思う	10	6.1	6.2
3	どちらともいえない	8	4.9	5.0
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	4	2.5	2.5
	無回答	2	1.2	
	回答者数(%ベース)	163	100.0	161

「2023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

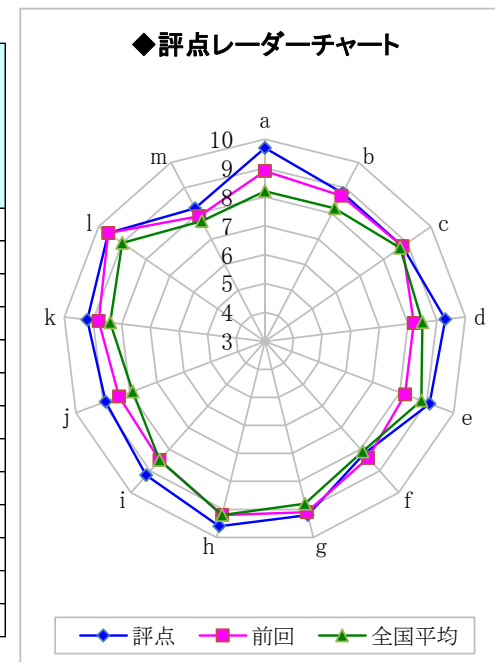
◆評価

（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	33	93.9	6.1	0.0	0.0	0.0	9.7	8.9	8.2	0.8	1.5
b 個人ごとの計画に沿って、サービスが提供された	34	85.3	11.8	0.0	0.0	2.9	8.8	8.7	8.2	0.1	0.6
c 施設は清潔で快適だった	33	78.8	18.2	3.0	0.0	0.0	8.8	8.8	8.7	0.0	0.1
d 職員同士で連絡や引継ぎができています	34	85.3	14.7	0.0	0.0	0.0	9.3	8.2	8.5	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	34	82.4	17.6	0.0	0.0	0.0	9.1	8.2	8.8	0.9	0.3
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	34	67.6	29.4	2.9	0.0	0.0	8.2	8.4	8.1	△ 0.2	0.1
g 職員には、わからないことを聞きやすかった	33	84.8	15.2	0.0	0.0	0.0	9.2	9.1	8.8	0.1	0.4
h 送迎サービスは、安心して利用できた	34	94.1	2.9	2.9	0.0	0.0	9.6	9.2	9.2	0.4	0.4
i 入浴サービスは、満足できるものだった	25	84.0	16.0	0.0	0.0	0.0	9.2	8.5	8.5	0.7	0.7
j 食事は満足できるものだった	23	82.6	13.0	4.3	0.0	0.0	8.9	8.4	7.9	0.5	1.0
k 苦情や相談について、すみやかに対応できている	31	83.9	16.1	0.0	0.0	0.0	9.2	8.8	8.4	0.4	0.8
l 全体として利用しやすかった	34	91.2	8.8	0.0	0.0	0.0	9.6	9.6	9.0	0.0	0.6
m この事業所を知り合いに紹介したいと思う	34	70.6	23.5	5.9	0.0	0.0	8.2	7.9	7.7	0.3	0.5

◆評点レーダーチャート



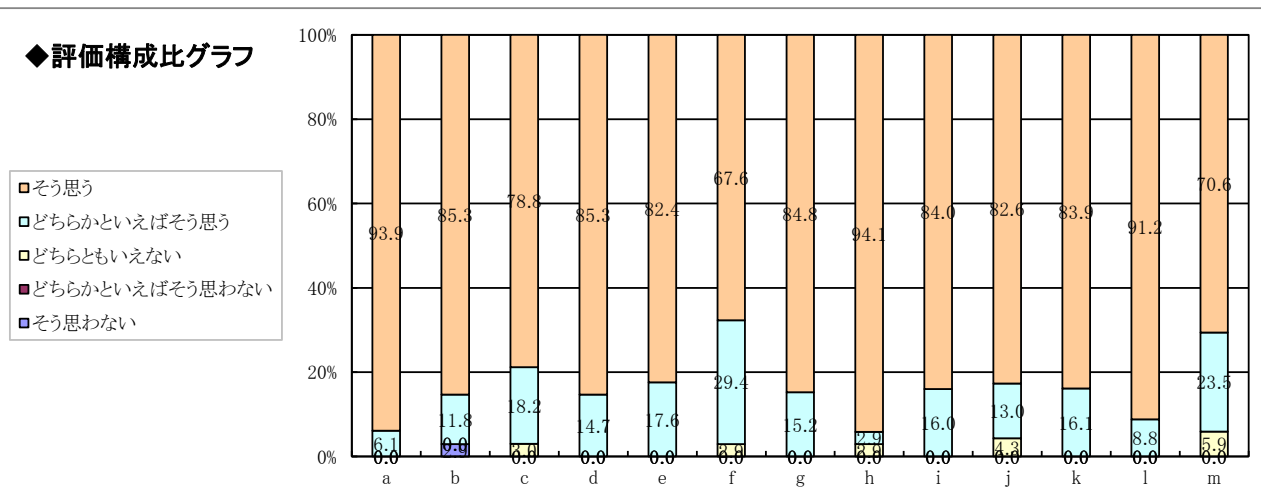
◆基本構成（無回答を除きます）

	件数	%
男	7	22.6
女	23	74.2
未回答	1	3.2
合計	31	100.0

	件数	%
70歳未満	1	2.9
70～79歳	7	20.6
80～89歳	14	41.2
90歳以上	12	35.3
合計	34	100.0

	件数	%
組合員である	30	90.9
組合員ではない	1	3.0
わからない	2	6.1
合計	33	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: ナニワ診療所	■作成者: 濱生 卓
■アンケート実施期間: 2023年10月	■作成日: 2024年2月20日
■事業所実利用者数(月):	■アンケート配布枚数:
■回収枚数:	■回収率:
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)	
<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート実施期間は前年同様1週間とした ・アンケートは外来はその場で記入、デイサービスや居宅はご家族さまに記載をお願いするケースが多い 	
②アンケート結果の特徴(前回との比較など)	
<ul style="list-style-type: none"> ①外来部門は回収枚数が少なく、今回のアンケートのみで判断することができないが、前年比増の項目が多かった一方で、項目(b)や(d)といった診療に関するコミュニケーションに対する評価が下がっている。 ②訪問診療部門は全項目で前年比増であり、全国平均と比較しても大きく上回っている。 ③通所部門は1項目のみ前年比減ではあるが、多くの項目で全国平均を上回っている。 ④居宅部門は1項目のみ前年比減ではあるが、多くの項目で全国平均を上回っている。 	
③結果に対する考察(主な要因)	
<ul style="list-style-type: none"> ①外来部門は多くの項目で前年比増となっている。前年点数が低かった待ち時間は大きく点数が増加しており、これは新型コロナウイルス感染症が落ち着き、発熱患者増による待ち時間が減ったことが要因と考えられる。 ②訪問診療部門は全体的に点数が高く、近年患者さまの入れ替わりが激しい(1人あたりの在宅診療期間が短い)傾向がある中で、比較的利用者満足が得られている状況と推測される。 ③通所部門は、1項目(提供メニューやプログラム・・・)のみ前年比減という状況であり、昨年から職員不足が続いていた中でもしっかりと丁寧に利用者さまの対応ができていた結果と読み取れる。 ④居宅部門は、1項目(利用者のプライバシー・・・)のみ前年比減(▲0.1)という状況であり、全体的に非常に点数が高い。ナニワ居宅のCMは民医連や医療生協マインドを持った職員ばかりであり、利用者さまに寄り添った対応をしてくれている結果が表れている。 	
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 type="checkbox"/> :有 <input checked="" type="checkbox"/> :無	
有効だった内容:	
⑤今後さらに高い評価を目指すための課題	
患者さま、利用者さまのニーズや環境変化に注意しながら、事業所全体として今年度のように高い評価を維持できるように取り組みを継続していく。	
⑥評価向上のための行動計画案(1年間)	
アンケート結果が維持できるよう職員教育を行っていく。	
⑦その他	

