「2018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

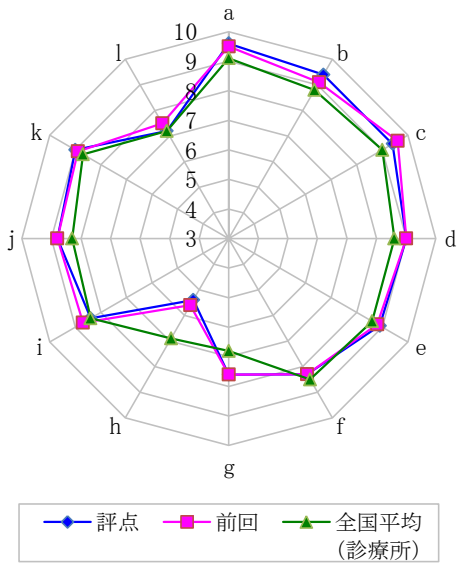
潮江診療所

◆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	127	93.7	4.7	1.6	0.0	0.0	9.6	9.5	9.1	0.1	0.5
b	医師には、わからないことを聞きやすかった	123	89.4	8.9	1.6	0.0	0.0	9.4	9.1	8.8	0.3	0.6
c	職員の言葉遣いや服務態度はよかった	127	89.0	9.4	1.6	0.0	0.0	9.4	9.6	9.0	△ 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	123	80.5	19.5	0.0	0.0	0.0	9.0	9.0	8.6	0.0	0.4
e	医師の診断や治療は納得できるものだった	118	78.8	20.3	0.8	0.0	0.0	8.9	8.8	8.6	0.1	0.3
f	玄関、待合室、トイレは清潔で快適だった	124	71.8	22.6	5.6	0.0	0.0	8.3	8.3	8.5	0.0	△ 0.2
g	医療器械や医療設備は十分だった	111	64.0	26.1	7.2	2.7	0.0	7.6	7.6	6.8	0.0	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	122	50.0	21.3	19.7	4.1	4.9	5.4	5.6	6.9	△ 0.2	△ 1.5
i	支払った金額の内訳はわかりやすかった	119	79.0	11.8	8.4	0.0	0.8	8.4	8.7	8.4	△ 0.3	0.0
j	患者のプライバシーは守られていた	122	80.3	16.4	2.5	0.8	0.0	8.8	8.8	8.3	0.0	0.5
k	全体として利用しやすかった	124	83.1	13.7	3.2	0.0	0.0	9.0	8.9	8.7	0.1	0.3
l	この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	124	61.3	24.2	12.9	0.0	1.6	7.2	7.5	7.2	△ 0.3	0.0

◆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	48	38.4
女	77	61.6
合計	125	100.0

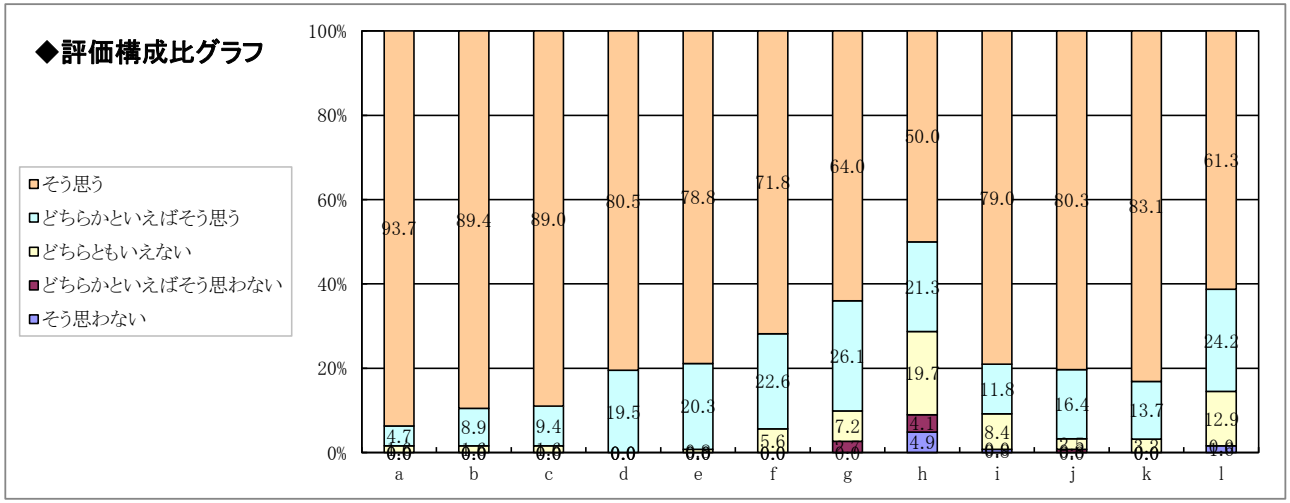
医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	99	86.1
組合員ではない	13	11.3
わからない	3	2.6
合計	115	100.0

年齢

	件数	%
40歳未満	1	0.8
40～49歳	11	9.1
50～59歳	8	6.6
60～69歳	20	16.5
70～79歳	46	38.0
80歳以上	35	28.9
合計	121	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

潮江診療所
2018年度

《問1》記入者（SA）

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	115	90.6	94.3
2	家族	6	4.7	4.9
3	その他	1	0.8	0.8
	無回答	5	3.9	
	回答者数(%ベース)	127	100.0	122

《問2》患者さんの性別（SA）

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	48	37.8	38.4
2	女	77	60.6	61.6
	無回答	2	1.6	
	回答者数(%ベース)	127	100.0	125

《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	0.8	0.8
2	40～49歳	11	8.7	9.1
3	50～59歳	8	6.3	6.6
4	60～69歳	20	15.7	16.5
5	70～79歳	46	36.2	38.0
6	80歳以上	35	27.6	28.9
	無回答	6	4.7	
	回答者数(%ベース)	127	100.0	121

《問3》診療科（MA）

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	内科	108	85.0	85.7
2	外科	2	1.6	1.6
3	整形外科	2	1.6	1.6
4	小児科	0	0.0	0.0
5	産科・婦人科	0	0.0	0.0
6	眼科	1	0.8	0.8
7	健診	17	13.4	13.5
8	その他	4	3.1	3.2
	無回答	1	0.8	
	回答者数(%ベース)	127	100.0	126

《問4》生協加入状況（SA）

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	99	78.0	86.1
2	いいえ	13	10.2	11.3
3	わからない	3	2.4	2.6
	無回答	12	9.4	
	回答者数(%ベース)	127	100.0	115

《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	119	93.7	93.7
2	どちらかといえばそう思う	6	4.7	4.7
3	どちらともいえない	2	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)	127	100.0	127

《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	110	86.6	89.4
2	どちらかといえばそう思う	11	8.7	8.9
3	どちらともいえない	2	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	4	3.1	
	回答者数(%ベース)	127	100.0	123

《問5》c 職員の言葉遣いや服務態度はよかった（SA）

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	113	89.0	89.0
2	どちらかといえばそう思う	12	9.4	9.4
3	どちらともいえない	2	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)	127	100.0	127

《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	99	78.0	80.5
2	どちらかといえばそう思う	24	18.9	19.5
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	4	3.1	
	回答者数(%ベース)	127	100.0	123

《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	93	73.2	78.8
2	どちらかといえばそう思う	24	18.9	20.3
3	どちらともいえない	1	0.8	0.8
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	9	7.1	
	回答者数(%ベース)	127	100.0	118

《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	89	70.1	71.8
2	どちらかといえばそう思う	28	22.0	22.6
3	どちらともいえない	7	5.5	5.6
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	3	2.4	
	回答者数(%ベース)	127	100.0	124

《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	71	55.9	64.0
2	どちらかといえばそう思う	29	22.8	26.1
3	どちらともいえない	8	6.3	7.2
4	どちらかといえばそう思わない	3	2.4	2.7
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	16	12.6	

	回答者数(%ベース)	127	100.0	111

《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	61	48.0	50.0
2	どちらかといえばそう思う	26	20.5	21.3
3	どちらともいえない	24	18.9	19.7
4	どちらかといえばそう思わない	5	3.9	4.1
5	そう思わない	6	4.7	4.9
	無回答	5	3.9	
	回答者数(%ベース)	127	100.0	122

《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	94	74.0	79.0
2	どちらかといえばそう思う	14	11.0	11.8
3	どちらともいえない	10	7.9	8.4
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	1	0.8	0.8
	無回答	8	6.3	
	回答者数(%ベース)	127	100.0	119

《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	98	77.2	80.3
2	どちらかといえばそう思う	20	15.7	16.4
3	どちらともいえない	3	2.4	2.5
4	どちらかといえばそう思わない	1	0.8	0.8
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	5	3.9	
	回答者数(%ベース)	127	100.0	122

《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	103	81.1	83.1
2	どちらかといえばそう思う	17	13.4	13.7
3	どちらともいえない	4	3.1	3.2
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	2.4	
	回答者数(%ベース)	127	100.0	124

《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	76	59.8	61.3
2	どちらかといえばそう思う	30	23.6	24.2
3	どちらともいえない	16	12.6	12.9
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	2	1.6	1.6
	無回答	3	2.4	
	回答者数(%ベース)	127	100.0	124

「2018年度 医療評価調査」評価一覧（居宅介護利用者）

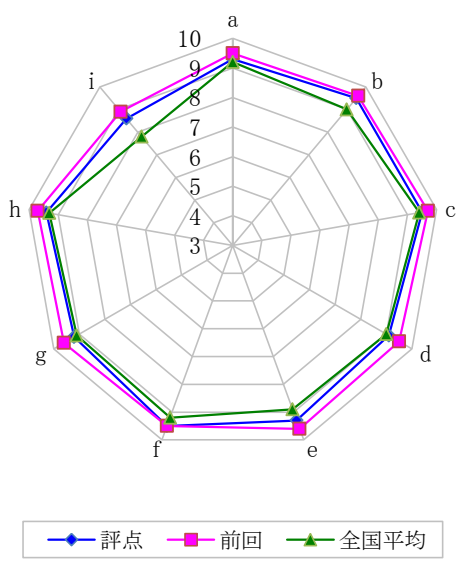
尼崎医療生活協同組合
潮江診療所

◆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	76	89.5	7.9	2.6	0.0	0.0	9.3	9.5	9.2	△ 0.2	0.1
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	75	89.3	10.7	0.0	0.0	0.0	9.5	9.6	9.0	△ 0.1	0.5
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	76	92.1	6.6	1.3	0.0	0.0	9.5	9.7	9.4	△ 0.2	0.1
d	ケアマネージャーから十分な情報が提供された	75	85.3	10.7	4.0	0.0	0.0	9.1	9.5	9.0	△ 0.4	0.1
e	他の事業所（ヘルパーやデイなど）への連絡もれがない	75	89.3	8.0	2.7	0.0	0.0	9.3	9.6	8.9	△ 0.3	0.4
f	利用者のプライバシーは守られていた	76	90.8	9.2	0.0	0.0	0.0	9.5	9.5	9.2	0.0	0.3
g	苦情や相談について、すみやかに対応できている	76	86.8	10.5	2.6	0.0	0.0	9.2	9.6	9.1	△ 0.4	0.1
h	現在のケアマネージャーに満足している	76	90.8	6.6	2.6	0.0	0.0	9.4	9.7	9.3	△ 0.3	0.1
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	73	79.5	15.1	4.1	0.0	1.4	8.6	8.9	7.8	△ 0.3	0.8

◆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	35.1
女	48	64.9
合計	74	100.0

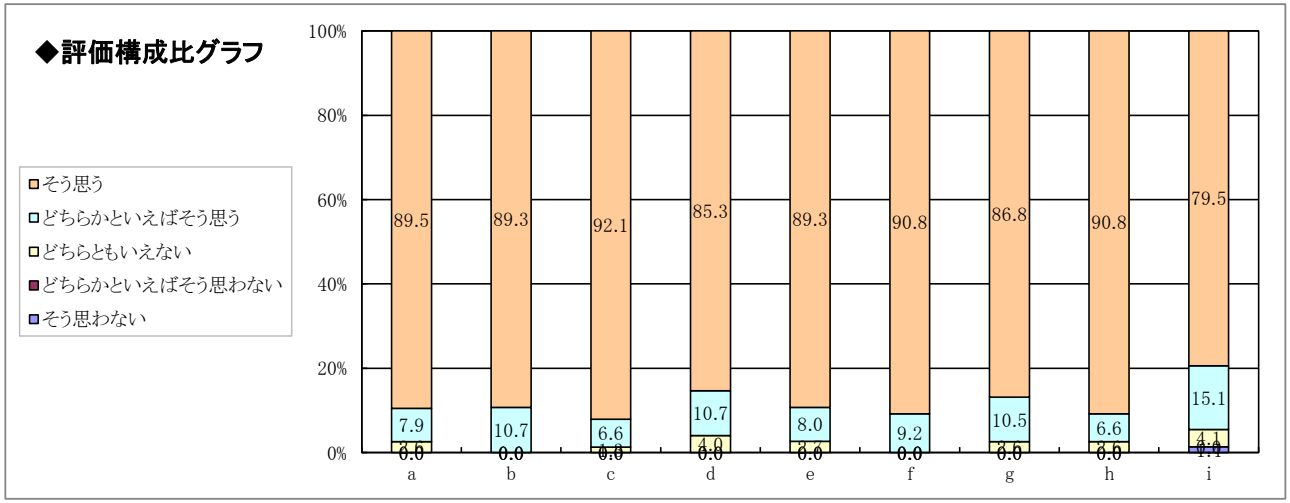
医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	69	95.8
組合員ではない	2	2.8
わからない	1	1.4
合計	72	100.0

年齢

	件数	%
70歳未満	5	6.9
70～79歳	23	31.9
80～89歳	24	33.3
90歳以上	20	27.8
合計	72	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

潮江診療所
2018年度

《問1》記入者（SA）

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	37	48.7	49.3
2	家族	36	47.4	48.0
3	その他	2	2.6	2.7
	無回答	1	1.3	
	回答者数(%ベース)	76	100.0	75

《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	34.2	35.1
2	女	48	63.2	64.9
	無回答	2	2.6	
	回答者数(%ベース)	76	100.0	74

《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	5	6.6	6.9
2	70～79歳	23	30.3	31.9
3	80～89歳	24	31.6	33.3
4	90歳以上	20	26.3	27.8
	無回答	4	5.3	
	回答者数(%ベース)	76	100.0	72

《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）	30	39.5	39.5
2	通所介護（デイ）	44	57.9	57.9
3	通所リハビリ（デイケア）	8	10.5	10.5
4	居宅療養管理指導	21	27.6	27.6
5	訪問リハビリ	12	15.8	15.8
6	訪問入浴介護	3	3.9	3.9
7	ショートステイ	16	21.1	21.1
8	訪問看護	30	39.5	39.5
9	福祉用具レンタル	55	72.4	72.4
10	その他	2	2.6	2.6
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	76	100.0	76

《問4》生協加入状況（SA）

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	69	90.8	95.8
2	いいえ	2	2.6	2.8
3	わからない	1	1.3	1.4
	無回答	4	5.3	
	回答者数(%ベース)	76	100.0	72

《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	68	89.5	89.5
2	どちらかといえばそう思う	6	7.9	7.9
3	どちらともいえない	2	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)	76	100.0	76

《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	67	88.2	89.3
2	どちらかといえばそう思う	8	10.5	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	1	1.3	
	回答者数(%ベース)	76	100.0	75

《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	70	92.1	92.1
2	どちらかといえばそう思う	5	6.6	6.6
3	どちらともいえない	1	1.3	1.3
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)	76	100.0	76

《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	64	84.2	85.3
2	どちらかといえばそう思う	8	10.5	10.7
3	どちらともいえない	3	3.9	4.0
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	1.3	
	回答者数(%ベース)	76	100.0	75

《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	67	88.2	89.3
2	どちらかといえばそう思う	6	7.9	8.0
3	どちらともいえない	2	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	1.3	
	回答者数(%ベース)	76	100.0	75

《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	69	90.8	90.8
2	どちらかといえばそう思う	7	9.2	9.2
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)	76	100.0	76

《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	66	86.8	86.8
2	どちらかといえばそう思う	8	10.5	10.5
3	どちらともいえない	2	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)	76	100.0	76

《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	69	90.8	90.8
2	どちらかといえばそう思う	5	6.6	6.6
3	どちらともいえない	2	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)	76	100.0	76

《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	58	76.3	79.5
2	どちらかといえばそう思う	11	14.5	15.1
3	どちらともいえない	3	3.9	4.1
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	1.3	1.4
	無回答	3	3.9	
	回答者数(%ベース)	76	100.0	73

「2018年度 医療評価調査」評価一覧（通所リハビリ・介護利用者）

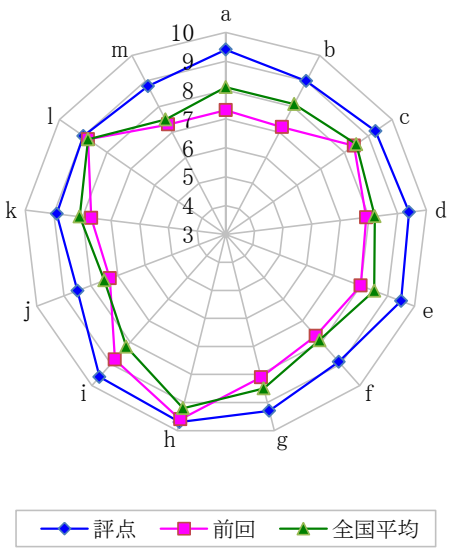
尼崎医療生活協同組合
潮江診療所

◆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	52	90.4	7.7	1.9	0.0	0.0	9.4	7.3	8.1	2.1	1.3
b	個人ごとの計画に沿って、サービスが提供された	52	86.5	7.7	5.8	0.0	0.0	9.0	7.2	8.1	1.8	0.9
c	施設は清潔で快適だった	52	86.5	13.5	0.0	0.0	0.0	9.3	8.4	8.5	0.9	0.8
d	職員同士で連絡や引き継ぎができている	52	90.4	7.7	1.9	0.0	0.0	9.4	7.9	8.2	1.5	1.2
e	職員の言葉遣いや態度には気配りが感じられた	53	90.6	9.4	0.0	0.0	0.0	9.5	8.0	8.5	1.5	1.0
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	52	82.7	13.5	3.8	0.0	0.0	8.9	7.7	7.9	1.2	1.0
g	職員には、わからないことを聞きやすかった	52	86.5	13.5	0.0	0.0	0.0	9.3	8.1	8.5	1.2	0.8
h	送迎サービスは、安心して利用できた	53	94.3	5.7	0.0	0.0	0.0	9.7	9.6	9.2	0.1	0.5
i	入浴サービスは、満足できるものだった	51	92.2	7.8	0.0	0.0	0.0	9.6	8.8	8.2	0.8	1.4
j	食事は満足できるものだった	51	76.5	17.6	5.9	0.0	0.0	8.5	7.3	7.5	1.2	1.0
k	苦情や相談について、すみやかに対応できている	53	79.2	18.9	1.9	0.0	0.0	8.9	7.7	8.1	1.2	0.8
l	全体として利用しやすかった	52	80.8	19.2	0.0	0.0	0.0	9.0	8.8	8.8	0.2	0.2
m	この事業所を知り合いに紹介したいと思う	52	76.9	21.2	1.9	0.0	0.0	8.8	7.3	7.5	1.5	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	13	25.5
女	38	74.5
合計	51	100.0

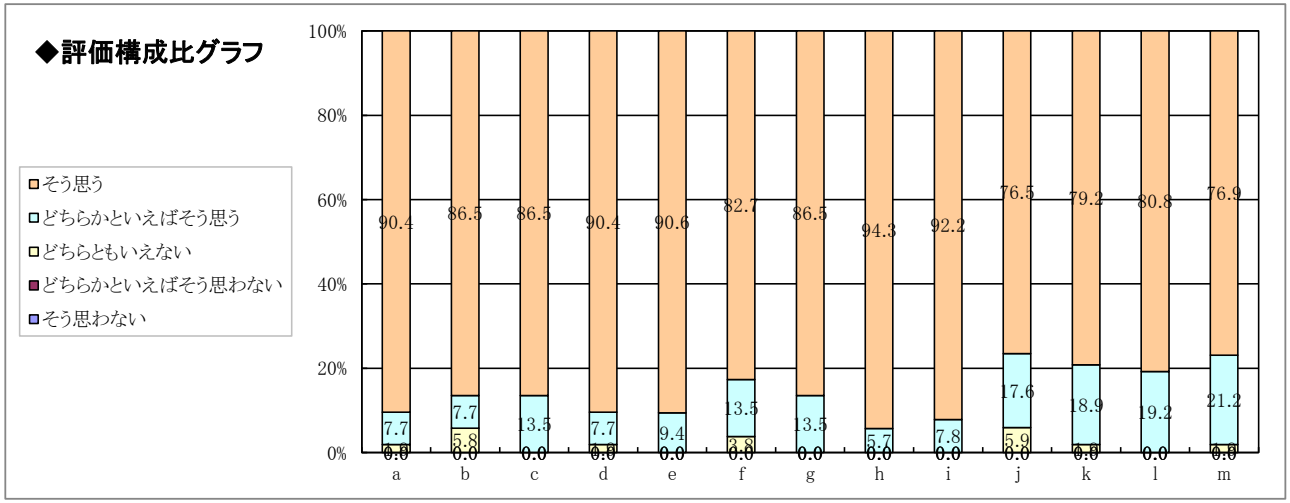
年齢

	件数	%
70歳未満	1	3.4
70～79歳	6	20.7
80～89歳	12	41.4
90歳以上	10	34.5
合計	29	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	53	100.0
組合員ではない	0	0.0
わからない	0	0.0
合計	53	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。

「2018年度 医療評価調査」評価一覧（通所介護利用者）

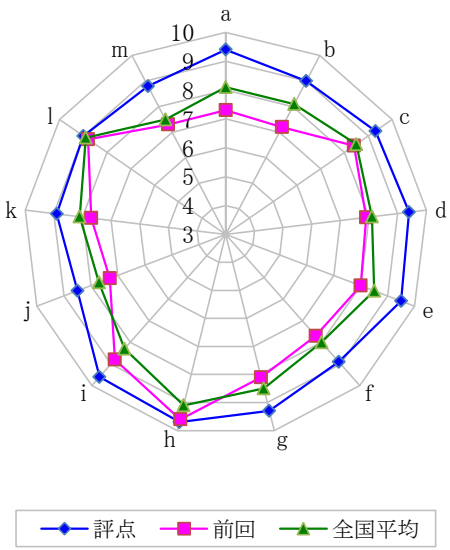
尼崎医療生活協同組合
潮江診療所

◆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	52	90.4	7.7	1.9	0.0	0.0	9.4	7.3	8.1	2.1	1.3
b	個人ごとの計画に沿って、サービスが提供された	52	86.5	7.7	5.8	0.0	0.0	9.0	7.2	8.1	1.8	0.9
c	施設は清潔で快適だった	52	86.5	13.5	0.0	0.0	0.0	9.3	8.4	8.5	0.9	0.8
d	職員同士で連絡や引き継ぎができている	52	90.4	7.7	1.9	0.0	0.0	9.4	7.9	8.1	1.5	1.3
e	職員の言葉遣いや態度には気配りが感じられた	53	90.6	9.4	0.0	0.0	0.0	9.5	8.0	8.5	1.5	1.0
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	52	82.7	13.5	3.8	0.0	0.0	8.9	7.7	8.0	1.2	0.9
g	職員には、わからないことを聞きやすかった	52	86.5	13.5	0.0	0.0	0.0	9.3	8.1	8.5	1.2	0.8
h	送迎サービスは、安心して利用できた	53	94.3	5.7	0.0	0.0	0.0	9.7	9.6	9.1	0.1	0.6
i	入浴サービスは、満足できるものだった	51	92.2	7.8	0.0	0.0	0.0	9.6	8.8	8.3	0.8	1.3
j	食事は満足できるものだった	51	76.5	17.6	5.9	0.0	0.0	8.5	7.3	7.7	1.2	0.8
k	苦情や相談について、すみやかに対応できている	53	79.2	18.9	1.9	0.0	0.0	8.9	7.7	8.1	1.2	0.8
l	全体として利用しやすかった	52	80.8	19.2	0.0	0.0	0.0	9.0	8.8	8.9	0.2	0.1
m	この事業所を知り合いに紹介したいと思う	52	76.9	21.2	1.9	0.0	0.0	8.8	7.3	7.5	1.5	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	13	25.5
女	38	74.5
合計	51	100.0

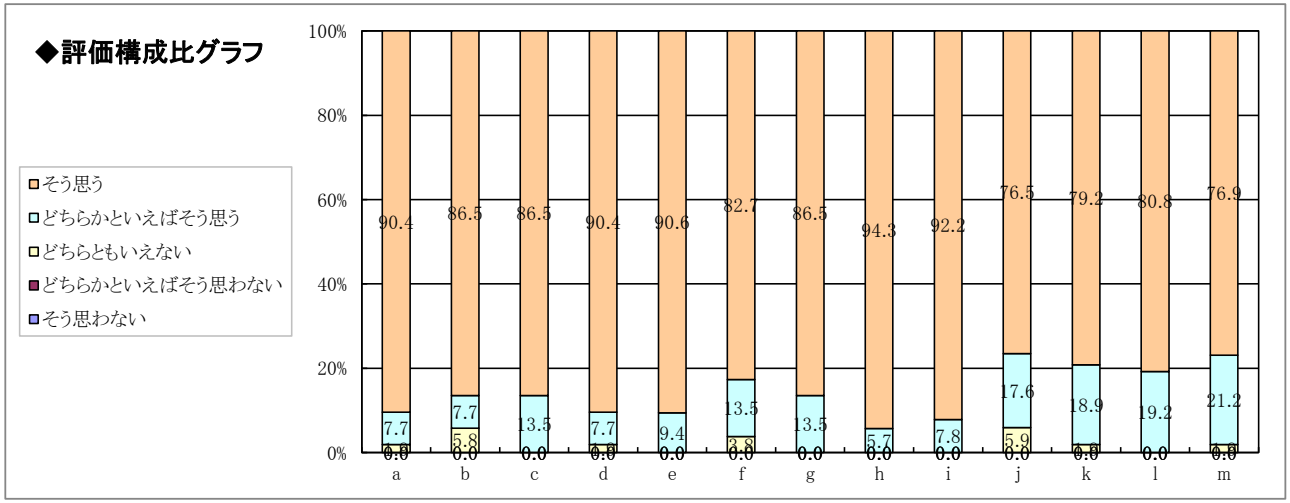
年齢

	件数	%
70歳未満	1	3.4
70～79歳	6	20.7
80～89歳	12	41.4
90歳以上	10	34.5
合計	29	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	53	100.0
組合員ではない	0	0.0
わからない	0	0.0
合計	53	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

潮江診療所
2018年度

《問1》 記入者 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	21	39.6	40.4
2	家族	30	56.6	57.7
3	その他	1	1.9	1.9
	無回答	1	1.9	
	回答者数(%ベース)	53	100.0	52

《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	13	24.5	25.5
2	女	38	71.7	74.5
	無回答	2	3.8	
	回答者数(%ベース)	53	100.0	51

《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	1.9	3.4
2	70～79歳	6	11.3	20.7
3	80～89歳	12	22.6	41.4
4	90歳以上	10	18.9	34.5
	無回答	24	45.3	
	回答者数(%ベース)	53	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	11	20.8	21.2
2	1～2年	17	32.1	32.7
3	3～4年	14	26.4	26.9
4	5年以上	10	18.9	19.2
	無回答	1	1.9	
	回答者数(%ベース)	53	100.0	52

《問4》 利用頻度 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1回未満	2	3.8	3.9
2	1回	7	13.2	13.7
3	2～3回	37	69.8	72.5
4	4回以上	5	9.4	9.8
	無回答	2	3.8	
	回答者数(%ベース)	53	100.0	51

《問5》 生協加入状況 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	53	100.0	100.0
2	いいえ	0	0.0	0.0
3	わからない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	53	100.0	53

《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	47	88.7	90.4
2	どちらかといえばそう思う	4	7.5	7.7
3	どちらともいえない	1	1.9	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	0	0.0	0.0
	無回答	1	1.9	
	回答者数(%ベース)	53	100.0	52

《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	45	84.9	86.5
2	どちらかといえばそう思う	4	7.5	7.7
3	どちらともいえない	3	5.7	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	0	0.0	0.0
	無回答	1	1.9	
	回答者数(%ベース)	53	100.0	52

《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	45	84.9	86.5
2	どちらかといえばそう思う	7	13.2	13.5
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	1.9	
	回答者数(%ベース)	53	100.0	52

《問6》d 職員同士で連絡や引き継ぎができている (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	47	88.7	90.4
2	どちらかといえばそう思う	4	7.5	7.7
3	どちらともいえない	1	1.9	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	0	0.0	0.0
	無回答	1	1.9	
	回答者数(%ベース)	53	100.0	52

《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	48	90.6	90.6
2	どちらかといえばそう思う	5	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)	53	100.0	53

《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	43	81.1	82.7
2	どちらかといえばそう思う	7	13.2	13.5
3	どちらともいえない	2	3.8	3.8
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	1.9	
	回答者数(%ベース)	53	100.0	52

《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	45	84.9	86.5
2	どちらかといえばそう思う	7	13.2	13.5
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	1.9	
	回答者数(%ベース)	53	100.0	52

《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	50	94.3	94.3
2	どちらかといえばそう思う	3	5.7	5.7
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)	53	100.0	53

《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	47	88.7	92.2
2	どちらかといえばそう思う	4	7.5	7.8
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	2	3.8	
	回答者数(%ベース)	53	100.0	51

《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	39	73.6	76.5
2	どちらかといえばそう思う	9	17.0	17.6
3	どちらともいえない	3	5.7	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	2	3.8	
	回答者数(%ベース)	53	100.0	51

《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	42	79.2	79.2
2	どちらかといえばそう思う	10	18.9	18.9
3	どちらともいえない	1	1.9	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	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	53	100.0	53

《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	42	79.2	80.8
2	どちらかといえばそう思う	10	18.9	19.2
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	1.9	
	回答者数(%ベース)	53	100.0	52

《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	40	75.5	76.9
2	どちらかといえばそう思う	11	20.8	21.2

3	どちらともいえない	1	1.9	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	0	0.0	0.0
	無回答	1	1.9	
	回答者数(%ベース)	53	100.0	52

「2018年度 医療評価調査」評価一覧（訪問診療患者）

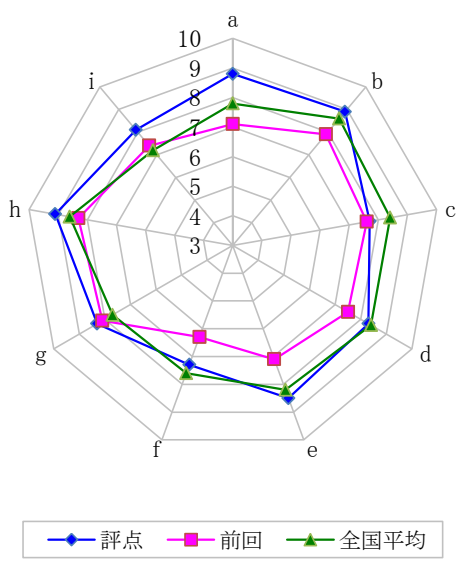
尼崎医療生活協同組合
潮江診療所

◆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	32	81.3	12.5	6.3	0.0	0.0	8.8	7.1	7.8	1.7	1.0
b	医師には、わからないことを聞きやすかった	32	84.4	12.5	0.0	3.1	0.0	8.9	7.9	8.6	1.0	0.3
c	医師の診療や診断には納得できる	32	68.8	21.9	6.3	0.0	3.1	7.7	7.6	8.4	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	32	68.8	28.1	3.1	0.0	0.0	8.3	7.5	8.4	0.8	△ 0.1
e	急変時に医師・看護師が対応している	31	74.2	22.6	3.2	0.0	0.0	8.5	7.1	8.2	1.4	0.3
f	急変時に入院できるように病院と連携がとれている	28	64.3	25.0	7.1	0.0	3.6	7.3	6.3	7.6	1.0	△ 0.3
g	支払った金額の内訳はわかりやすかった	30	70.0	26.7	3.3	0.0	0.0	8.3	8.1	7.7	0.2	0.6
h	全体として利用しやすかった	32	84.4	12.5	3.1	0.0	0.0	9.1	8.3	8.6	0.8	0.5
i	この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	31	74.2	12.9	12.9	0.0	0.0	8.1	7.4	7.2	0.7	0.9

◆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	11	34.4
女	21	65.6
合計	32	100.0

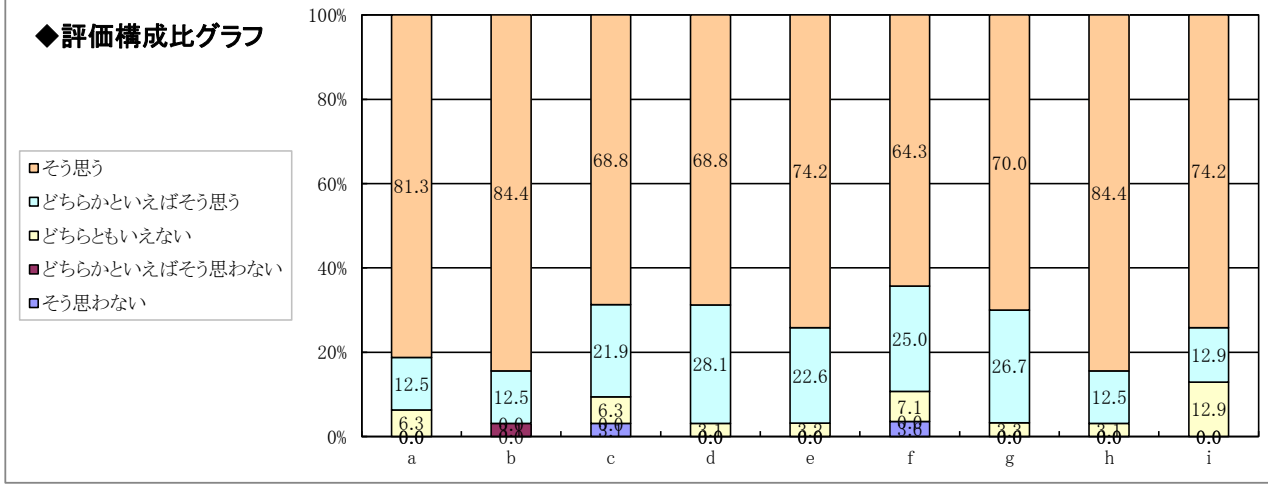
医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	29	93.5
組合員ではない	1	3.2
わからない	1	3.2
合計	31	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	3.2
70～79歳	7	22.6
80歳以上	23	74.2
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

潮江診療所
2018年度

《問1》 記入者 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	8	25.0	25.0
2	家族	23	71.9	71.9
3	その他	1	3.1	3.1
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	32	100.0	32

《問2》 患者さんの性別 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	11	34.4	34.4
2	女	21	65.6	65.6
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	32	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	3.1	3.2
5	70～79歳	7	21.9	22.6
6	80歳以上	23	71.9	74.2
	無回答	1	3.1	
	回答者数(%ベース)	32	100.0	31

《問3》 利用期間 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1年未満	10	31.3	32.3
2	1～2年	3	9.4	9.7
3	3～4年	8	25.0	25.8
4	5年以上	10	31.3	32.3
	無回答	1	3.1	
	回答者数(%ベース)	32	100.0	31

《問4》 生協加入状況 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	29	90.6	93.5
2	いいえ	1	3.1	3.2
3	わからない	1	3.1	3.2
	無回答	1	3.1	
	回答者数(%ベース)	32	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	26	81.3	81.3
2	どちらかといえばそう思う	4	12.5	12.5
3	どちらともいえない	2	6.3	6.3
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)	32	100.0	32

《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	27	84.4	84.4

2	どちらかといえばそう思う	4	12.5	12.5
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	3.1	3.1
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)	32	100.0	32

《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	22	68.8	68.8
2	どちらかといえばそう思う	7	21.9	21.9
3	どちらともいえない	2	6.3	6.3
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	3.1	3.1
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	32	100.0	32

《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	22	68.8	68.8
2	どちらかといえばそう思う	9	28.1	28.1
3	どちらともいえない	1	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)	32	100.0	32

《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	23	71.9	74.2
2	どちらかといえばそう思う	7	21.9	22.6
3	どちらともいえない	1	3.1	3.2
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	3.1	
	回答者数(%ベース)	32	100.0	31

《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	18	56.3	64.3
2	どちらかといえばそう思う	7	21.9	25.0
3	どちらともいえない	2	6.3	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	3.1	3.6
	無回答	4	12.5	
	回答者数(%ベース)	32	100.0	28

《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	21	65.6	70.0
2	どちらかといえばそう思う	8	25.0	26.7
3	どちらともいえない	1	3.1	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	2	6.3	
	回答者数(%ベース)	32	100.0	30

《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	27	84.4	84.4
2	どちらかといえばそう思う	4	12.5	12.5
3	どちらともいえない	1	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)	32	100.0	32

《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	23	71.9	74.2
2	どちらかといえばそう思う	4	12.5	12.9
3	どちらともいえない	4	12.5	12.9
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	1	3.1	
	回答者数(%ベース)	32	100.0	31

【2018】年度　＜医療・介護評価＞アンケートまとめ

【外来】

アンケート結果の特徴

①医師やスタッフに声をかけやすき聞きやすかったかについて0.1～0.3ポイント前回より良かった

②前年アンケートの結果よりトイレは修繕を行ったが、質問では「玄関・待合・トイレは清潔で快適だった」は前年と

変化なし。③待ち時間については前年に引き続きポイント減となった。

結果に対する対策

①待ち時間対策の実施。2階改修を行い健診については改修後の健診室にて実施。

②受付や会計に声をかけやすく、聞きやすかったについては、継続的に接遇の学習会を行い学び実践する。

③玄関・待合・トイレは清潔で快適だったについては、2018年3月に修繕を行ったが評価としては変化なし。引き続

【訪問診療】

アンケート結果の特徴

①全ての項目で前年より高評価を受けた。特に訪問時間については1.7、急変時の対応については1.4ポイント増

②診察や診断について納得できる、急変時の病院との連携については全国平均を下回った。

結果に対する対策

①病院連携、多職種連携の強化を行う。②分かりやすい言葉での説明を行う。

③限られた時間の中で満足して頂けるよう患者様ご家族様の思いをしっかりと受け止める。

【通所：デイサービス】

アンケート結果の特徴

①全ての項目で前年・全国平均ともに高評価を受けた。

②サービス提供内容の説明2.1ポイントと計画に沿ったサービス提供については1.8ポイント増となった。

③課題であった職員の言葉遣いた態度には気配りが感じられたについては評点9.5と前回より1.5ポイント増

結果に対する対策

①前回のアンケート結果を踏まえ対策し、改善策を実施する事で評価が得られた。引き続き接遇向上を目指し研

を実施する。②2018年7月よりPT配置。引き続きリハビリと連携しレクの強化を行う。

【居宅：ケアプランセンター】

アンケート結果の特徴

①2017年度はすべての項目で高評価であったが、アンケート期間中スタッフ体制が変わった時期と重なり前回よ

評価となった。但し、全国平均では全ての項目で高評価であった。

結果に対する対策

①新しいスタッフへの育成。ケアマネ基礎業務についての学習会を繰り返し行う。

②スタッフの経験の差を補えるよう相談しやすい環境を作る。

【訪問リハ】

アンケート結果の特徴

①訪問リハのアンケートがないため独自のアンケートを実施。ご本人様とご家族様へアンケートを実施。

②ご本人様よりご家族様からの評価が低かった事からご家族様への対応も考慮していく必要性がある。

結果に対する対策

①ご本人様からの結果は全て高評価。直接回収としたため次回の回収方法について郵送等配慮が必要。

②雨具や防寒具を含む身だしなみに気をつける。

・・・全体のまとめ・・・

高い評価については更なる向上に努める。評価を下げた項目については、結果を十分に分析とその対策を共有

沿った対応を計画的に行う。