

「2020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

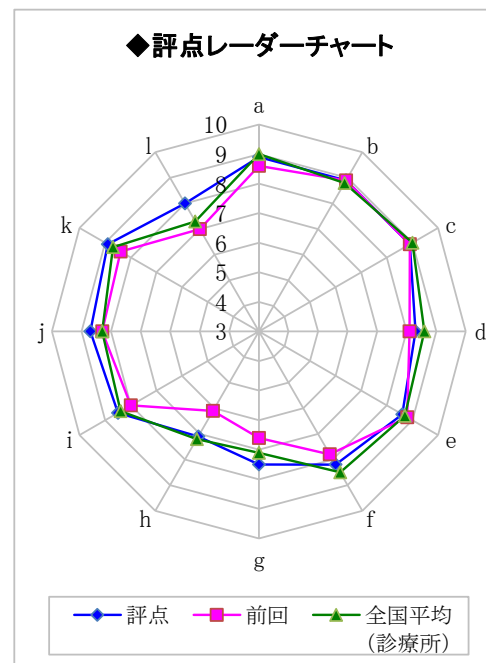
◆評価

（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 | 103 | 84.5 | 10.7 | 3.9 | 0.0 | 1.0 | 8.9 | 8.6 | 9.0 | 0.3 | △ 0.1 |
| b 医師には、わからないことを聞きやすかった | 103 | 83.5 | 12.6 | 2.9 | 0.0 | 1.0 | 8.9 | 8.9 | 8.8 | 0.0 | 0.1 |
| c 職員の言葉遣いやサービス態度はよかった | 103 | 84.5 | 11.7 | 2.9 | 0.0 | 1.0 | 8.9 | 8.9 | 9.0 | 0.0 | △ 0.1 |
| d 職員の説明で、病気、検査、薬のことは十分理解できた | 104 | 74.0 | 19.2 | 5.8 | 0.0 | 1.0 | 8.3 | 8.1 | 8.6 | 0.2 | △ 0.3 |
| e 医師の診断や治療は納得できるものだった | 102 | 79.4 | 15.7 | 3.9 | 0.0 | 1.0 | 8.6 | 8.8 | 8.7 | △ 0.2 | △ 0.1 |
| f 玄関、待合室、トイレは清潔で快適だった | 102 | 69.6 | 26.5 | 2.9 | 0.0 | 1.0 | 8.2 | 7.8 | 8.5 | 0.4 | △ 0.3 |
| g 医療設備は十分だった | 101 | 61.4 | 28.7 | 8.9 | 0.0 | 1.0 | 7.5 | 6.6 | 7.1 | 0.9 | 0.4 |
| 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 | 100 | 56.0 | 33.0 | 9.0 | 1.0 | 1.0 | 7.1 | 6.1 | 7.2 | 1.0 | △ 0.1 |
| i 支払った金額の内訳はわかりやすかった | 100 | 78.0 | 16.0 | 5.0 | 0.0 | 1.0 | 8.5 | 8.0 | 8.4 | 0.5 | 0.1 |
| j 患者のプライバシーは守られていた | 103 | 80.6 | 14.6 | 3.9 | 0.0 | 1.0 | 8.7 | 8.3 | 8.3 | 0.4 | 0.4 |
| k 全体として利用しやすかった | 103 | 84.5 | 11.7 | 2.9 | 0.0 | 1.0 | 8.9 | 8.4 | 8.7 | 0.5 | 0.2 |
| l この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う | 102 | 72.5 | 16.7 | 9.8 | 0.0 | 1.0 | 8.0 | 7.0 | 7.3 | 1.0 | 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 | 43 | 41.0 |
| 女 | 62 | 59.0 |
| 合計 | 105 | 100.0 |

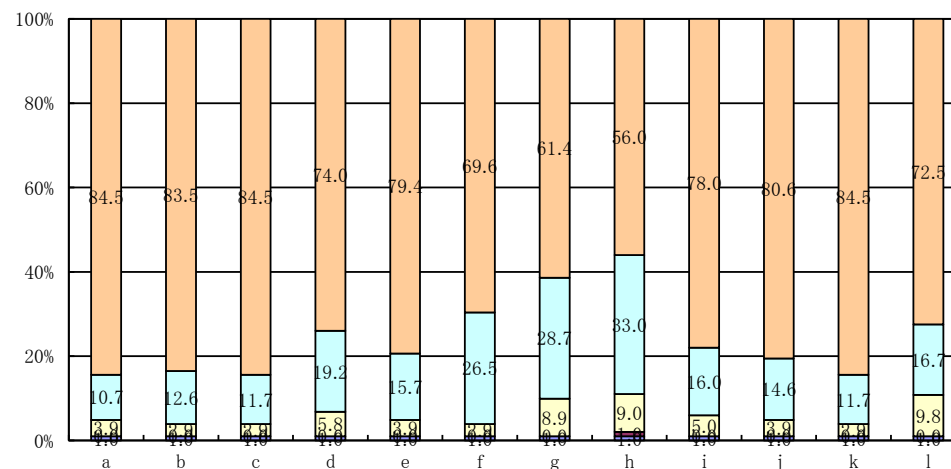
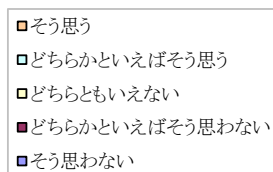
年齢

| | 件数 | % |
|--------|----|-------|
| 40歳未満 | 1 | 1.1 |
| 40～49歳 | 2 | 2.2 |
| 50～59歳 | 4 | 4.3 |
| 60～69歳 | 15 | 16.1 |
| 70～79歳 | 42 | 45.2 |
| 80歳以上 | 29 | 31.2 |
| 合計 | 93 | 100.0 |

医療生協の組合員か

| | 件数 | % |
|---------|----|-------|
| 組合員である | 97 | 99.0 |
| 組合員ではない | 1 | 1.0 |
| わからない | 0 | 0.0 |
| 合計 | 98 | 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

2020年度

《問1》記入者(SA)

| No. | カテゴリ | 件数 | (全体)% | (除不)% |
|-----|------------|-----|-------|-------|
| 1 | 本人 | 97 | 92.4 | 95.1 |
| 2 | 家族 | 4 | 3.8 | 3.9 |
| 3 | その他 | 1 | 1.0 | 1.0 |
| | 無回答 | 3 | 2.9 | |
| | 回答者数(%ベース) | 105 | 100.0 | 102 |

《問2》患者さんの性別(SA)

| No. | カテゴリ | 件数 | (全体)% | (除不)% |
|-----|------------|-----|-------|-------|
| 1 | 男 | 43 | 41.0 | 41.0 |
| 2 | 女 | 62 | 59.0 | 59.0 |
| | 無回答 | 0 | 0.0 | |
| | 回答者数(%ベース) | 105 | 100.0 | 105 |

《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 | 1.0 | 1.1 |
| 2 | 40～49歳 | 2 | 1.9 | 2.2 |
| 3 | 50～59歳 | 4 | 3.8 | 4.3 |
| 4 | 60～69歳 | 15 | 14.3 | 16.1 |
| 5 | 70～79歳 | 42 | 40.0 | 45.2 |
| 6 | 80歳以上 | 29 | 27.6 | 31.2 |
| | 無回答 | 12 | 11.4 | |
| | 回答者数(%ベース) | 105 | 100.0 | 93 |

《問3》診療科(MA)

| No. | カテゴリ | 件数 | (全体)% | (除不)% |
|-----|------------|-----|-------|-------|
| 1 | 内科 | 99 | 94.3 | 94.3 |
| 2 | 外科 | 0 | 0.0 | 0.0 |
| 3 | 整形外科 | 9 | 8.6 | 8.6 |
| 4 | 小児科 | 0 | 0.0 | 0.0 |
| 5 | 産科・婦人科 | 0 | 0.0 | 0.0 |
| 6 | 眼科 | 1 | 1.0 | 1.0 |
| 7 | 健診 | 2 | 1.9 | 1.9 |
| 8 | その他 | 2 | 1.9 | 1.9 |
| | 無回答 | 0 | 0.0 | |
| | 回答者数(%ベース) | 105 | 100.0 | 105 |

《問4》生協加入状況(SA)

| No. | カテゴリ | 件数 | (全体)% | (除不)% |
|-----|------------|-----|-------|-------|
| 1 | はい | 97 | 92.4 | 99.0 |
| 2 | いいえ | 1 | 1.0 | 1.0 |
| 3 | わからない | 0 | 0.0 | 0.0 |
| | 無回答 | 7 | 6.7 | |
| | 回答者数(%ベース) | 105 | 100.0 | 98 |

《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 | 87 | 82.9 | 84.5 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 11 | 10.5 | 10.7 |
| 3 | どちらともいえない | 4 | 3.8 | 3.9 |
| 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 | 1.0 | 1.0 |
| | 無回答 | 2 | 1.9 | |
| | 回答者数(%ベース) | 105 | 100.0 | 103 |

《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 | 86 | 81.9 | 83.5 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 13 | 12.4 | 12.6 |
| 3 | どちらともいえない | 3 | 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 | 1 | 1.0 | 1.0 |
| | 無回答 | 2 | 1.9 | |
| | 回答者数(%ベース) | 105 | 100.0 | 103 |

《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 | 87 | 82.9 | 84.5 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 12 | 11.4 | 11.7 |
| 3 | どちらともいえない | 3 | 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 | 1 | 1.0 | 1.0 |
| | 無回答 | 2 | 1.9 | |
| | 回答者数(%ベース) | 105 | 100.0 | 103 |

《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 | 77 | 73.3 | 74.0 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 20 | 19.0 | 19.2 |
| 3 | どちらともいえない | 6 | 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 | 1 | 1.0 | 1.0 |
| | 無回答 | 1 | 1.0 | |
| | 回答者数(%ベース) | 105 | 100.0 | 104 |

《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 | 81 | 77.1 | 79.4 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 16 | 15.2 | 15.7 |
| 3 | どちらともいえない | 4 | 3.8 | 3.9 |
| 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 | 1.0 | 1.0 |
| | 無回答 | 3 | 2.9 | |
| | 回答者数(%ベース) | 105 | 100.0 | 102 |

《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 | 71 | 67.6 | 69.6 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 27 | 25.7 | 26.5 |
| 3 | どちらともいえない | 3 | 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 | 1 | 1.0 | 1.0 |
| | 無回答 | 3 | 2.9 | |
| | 回答者数(%ベース) | 105 | 100.0 | 102 |

《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 | 62 | 59.0 | 61.4 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 29 | 27.6 | 28.7 |
| 3 | どちらともいえない | 9 | 8.6 | 8.9 |
| 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 | 1.0 | 1.0 |
| | 無回答 | 4 | 3.8 | |
| | 回答者数(%ベース) | 105 | 100.0 | 101 |

《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 | 56 | 53.3 | 56.0 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 33 | 31.4 | 33.0 |
| 3 | どちらともいえない | 9 | 8.6 | 9.0 |
| 4 | どちらかといえばそう思わない | 1 | 1.0 | 1.0 |
| 5 | そう思わない | 1 | 1.0 | 1.0 |
| | 無回答 | 5 | 4.8 | |
| | 回答者数(%ベース) | 105 | 100.0 | 100 |

《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 | 74.3 | 78.0 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 16 | 15.2 | 16.0 |
| 3 | どちらともいえない | 5 | 4.8 | 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 | 1 | 1.0 | 1.0 |
| | 無回答 | 5 | 4.8 | |
| | 回答者数(%ベース) | 105 | 100.0 | 100 |

《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 | 83 | 79.0 | 80.6 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 15 | 14.3 | 14.6 |
| 3 | どちらともいえない | 4 | 3.8 | 3.9 |
| 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 | 1.0 | 1.0 |
| | 無回答 | 2 | 1.9 | |
| | 回答者数(%ベース) | 105 | 100.0 | 103 |

《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 | 87 | 82.9 | 84.5 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 12 | 11.4 | 11.7 |
| 3 | どちらともいえない | 3 | 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 | 1 | 1.0 | 1.0 |
| | 無回答 | 2 | 1.9 | |
| | 回答者数(%ベース) | 105 | 100.0 | 103 |

《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 | 74 | 70.5 | 72.5 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 17 | 16.2 | 16.7 |
| 3 | どちらともいえない | 10 | 9.5 | 9.8 |
| 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 | 1.0 | 1.0 |
| | 無回答 | 3 | 2.9 | |
| | 回答者数(%ベース) | 105 | 100.0 | 102 |

「2020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

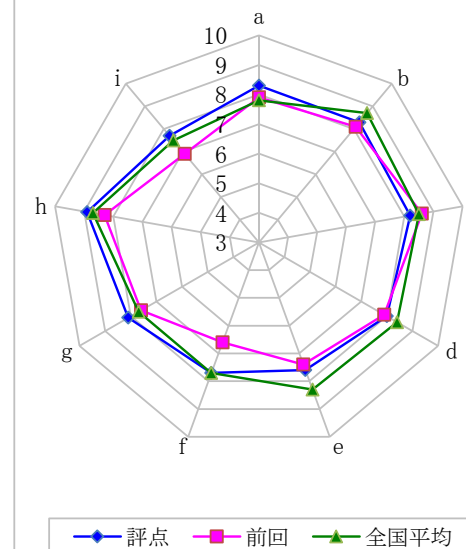
◆評価

（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 | 35 | 71.4 | 22.9 | 5.7 | 0.0 | 0.0 | 8.3 | 7.9 | 7.8 | 0.4 | 0.5 |
| b 医師には、わからないことを聞きやすかった | 35 | 71.4 | 25.7 | 0.0 | 2.9 | 0.0 | 8.3 | 8.1 | 8.7 | 0.2 | △ 0.4 |
| c 医師の診療や診断には納得できる | 34 | 67.6 | 29.4 | 2.9 | 0.0 | 0.0 | 8.2 | 8.6 | 8.5 | △ 0.4 | △ 0.3 |
| d 医師の説明で、病気・検査・薬のことは理解できた | 35 | 62.9 | 34.3 | 2.9 | 0.0 | 0.0 | 8.0 | 7.9 | 8.4 | 0.1 | △ 0.4 |
| e 急変時に医師・看護師が対応している | 35 | 62.9 | 25.7 | 11.4 | 0.0 | 0.0 | 7.6 | 7.4 | 8.3 | 0.2 | △ 0.7 |
| 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 | 66.7 | 21.2 | 12.1 | 0.0 | 0.0 | 7.7 | 6.6 | 7.7 | 1.1 | 0.0 |
| g 支払った金額の内訳はわかりやすかった | 35 | 74.3 | 20.0 | 0.0 | 5.7 | 0.0 | 8.1 | 7.6 | 7.7 | 0.5 | 0.4 |
| h 全体として利用しやすかった | 35 | 80.0 | 17.1 | 2.9 | 0.0 | 0.0 | 8.9 | 8.3 | 8.7 | 0.6 | 0.2 |
| i この病院・診療所を知りたいに紹介したいと思う | 35 | 62.9 | 28.6 | 8.6 | 0.0 | 0.0 | 7.7 | 6.9 | 7.5 | 0.8 | 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 | 13 | 37.1 |
| 女 | 22 | 62.9 |
| 合計 | 35 | 100.0 |

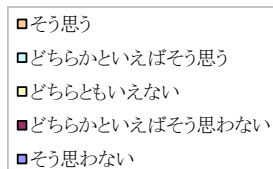
年齢

| | 件数 | % |
|--------|----|-------|
| 40歳未満 | 0 | 0.0 |
| 40～49歳 | 2 | 6.1 |
| 50～59歳 | 0 | 0.0 |
| 60～69歳 | 6 | 18.2 |
| 70～79歳 | 7 | 21.2 |
| 80歳以上 | 18 | 54.5 |
| 合計 | 33 | 100.0 |

医療生協の組合員か

| | 件数 | % |
|---------|----|-------|
| 組合員である | 34 | 97.1 |
| 組合員ではない | 0 | 0.0 |
| わからない | 1 | 2.9 |
| 合計 | 35 | 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

2020年度

《問1》記入者(SA)

| No. | カテゴリ | 件数 | (全体)% | (除不)% |
|-----|------------|----|-------|-------|
| 1 | 本人 | 14 | 40.0 | 40.0 |
| 2 | 家族 | 20 | 57.1 | 57.1 |
| 3 | その他 | 1 | 2.9 | 2.9 |
| | 無回答 | 0 | 0.0 | |
| | 回答者数(%ベース) | 35 | 100.0 | 35 |

《問2》患者さんの性別(SA)

| No. | カテゴリ | 件数 | (全体)% | (除不)% |
|-----|------------|----|-------|-------|
| 1 | 男 | 13 | 37.1 | 37.1 |
| 2 | 女 | 22 | 62.9 | 62.9 |
| | 無回答 | 0 | 0.0 | |
| | 回答者数(%ベース) | 35 | 100.0 | 35 |

《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 | 2 | 5.7 | 6.1 |
| 3 | 50～59歳 | 0 | 0.0 | 0.0 |
| 4 | 60～69歳 | 6 | 17.1 | 18.2 |
| 5 | 70～79歳 | 7 | 20.0 | 21.2 |
| 6 | 80歳以上 | 18 | 51.4 | 54.5 |
| | 無回答 | 2 | 5.7 | |
| | 回答者数(%ベース) | 35 | 100.0 | 33 |

《問3》利用期間(SA)

| No. | カテゴリ | 件数 | (全体)% | (除不)% |
|-----|------------|----|-------|-------|
| 1 | 1年未満 | 5 | 14.3 | 14.7 |
| 2 | 1～2年 | 9 | 25.7 | 26.5 |
| 3 | 3～4年 | 9 | 25.7 | 26.5 |
| 4 | 5年以上 | 11 | 31.4 | 32.4 |
| | 無回答 | 1 | 2.9 | |
| | 回答者数(%ベース) | 35 | 100.0 | 34 |

《問4》生協加入状況(SA)

| No. | カテゴリ | 件数 | (全体)% | (除不)% |
|-----|------------|----|-------|-------|
| 1 | はい | 34 | 97.1 | 97.1 |
| 2 | いいえ | 0 | 0.0 | 0.0 |
| 3 | わからない | 1 | 2.9 | 2.9 |
| | 無回答 | 0 | 0.0 | |
| | 回答者数(%ベース) | 35 | 100.0 | 35 |

《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 | 25 | 71.4 | 71.4 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 8 | 22.9 | 22.9 |
| 3 | どちらともいえない | 2 | 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) | 35 | 100.0 | 35 |

《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 | 25 | 71.4 | 71.4 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 9 | 25.7 | 25.7 |
| 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 | 1 | 2.9 | 2.9 |
| 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) | 35 | 100.0 | 35 |

《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 | 23 | 65.7 | 67.6 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 10 | 28.6 | 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 | 1 | 2.9 | |
| | 回答者数(%ベース) | 35 | 100.0 | 34 |

《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 | 62.9 | 62.9 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 12 | 34.3 | 34.3 |
| 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) | 35 | 100.0 | 35 |

《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 | 22 | 62.9 | 62.9 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 9 | 25.7 | 25.7 |
| 3 | どちらともいえない | 4 | 11.4 | 11.4 |
| 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 | 0 | 0.0 | 0.0 |
| | 無回答 | 0 | 0.0 | |
| | 回答者数(%ベース) | 35 | 100.0 | 35 |

《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 | 22 | 62.9 | 66.7 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 7 | 20.0 | 21.2 |
| 3 | どちらともいえない | 4 | 11.4 | 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 | 2 | 5.7 | |
| | 回答者数(%ベース) | 35 | 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 | 26 | 74.3 | 74.3 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 7 | 20.0 | 20.0 |
| 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 | 2 | 5.7 | 5.7 |
| 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) | 35 | 100.0 | 35 |

《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 | 28 | 80.0 | 80.0 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 6 | 17.1 | 17.1 |
| 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) | 35 | 100.0 | 35 |

《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 | 22 | 62.9 | 62.9 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 10 | 28.6 | 28.6 |
| 3 | どちらともいえない | 3 | 8.6 | 8.6 |
| 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) | 35 | 100.0 | 35 |

「2020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

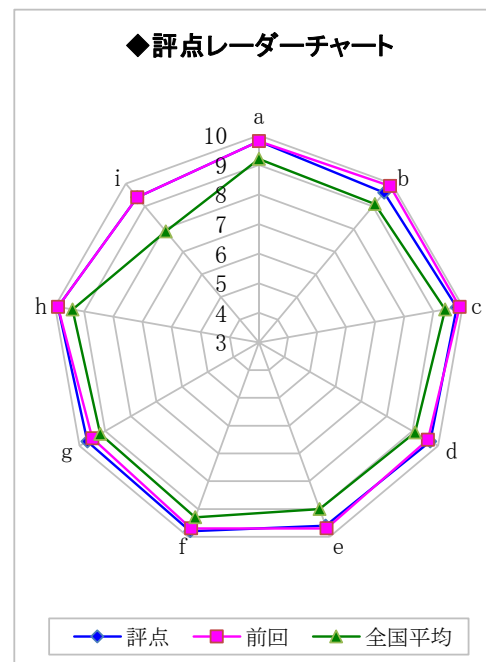
◆評価

（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 | 180 | 95.6 | 3.9 | 0.6 | 0.0 | 0.0 | 9.8 | 9.8 | 9.2 | 0.0 | 0.6 |
| 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 | 180 | 94.4 | 3.9 | 1.1 | 0.6 | 0.0 | 9.6 | 9.9 | 9.1 | △ 0.3 | 0.5 |
| 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 | 180 | 96.7 | 2.8 | 0.6 | 0.0 | 0.0 | 9.8 | 9.9 | 9.4 | △ 0.1 | 0.4 |
| d ケアマネジャーから十分な情報が提供された | 180 | 94.4 | 4.4 | 1.1 | 0.0 | 0.0 | 9.7 | 9.6 | 9.1 | 0.1 | 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 | 179 | 93.9 | 3.9 | 1.7 | 0.6 | 0.0 | 9.6 | 9.7 | 9.0 | △ 0.1 | 0.6 |
| f 利用者のプライバシーは守られていた | 180 | 96.1 | 3.9 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 9.8 | 9.7 | 9.3 | 0.1 | 0.5 |
| g 苦情や相談について、すみやかに対応できている | 180 | 95.0 | 3.9 | 1.1 | 0.0 | 0.0 | 9.7 | 9.5 | 9.2 | 0.2 | 0.5 |
| h 現在のケアマネジャーに満足している | 180 | 97.8 | 2.2 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 9.9 | 9.9 | 9.4 | 0.0 | 0.5 |
| i ケアマネジャーが所属する事業所を知りたい | 180 | 91.1 | 5.6 | 3.3 | 0.0 | 0.0 | 9.4 | 9.4 | 7.9 | 0.0 | 1.5 |

◆評点レーダーチャート



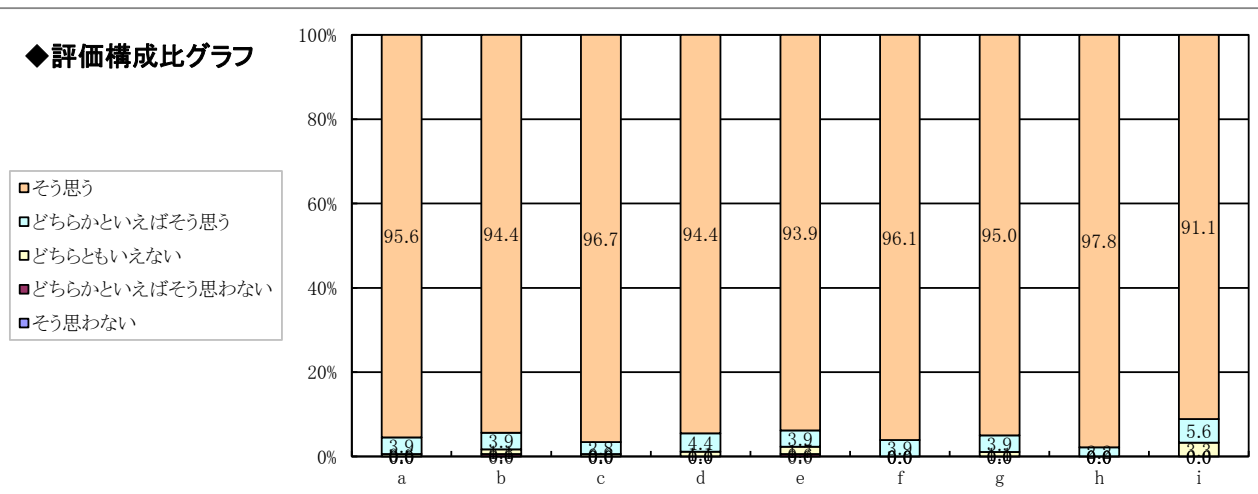
◆基本構成（無回答を除きます）

| | 件数 | % |
|----|-----|-------|
| 男 | 56 | 31.8 |
| 女 | 120 | 68.2 |
| 合計 | 176 | 100.0 |

| | 件数 | % |
|--------|-----|-------|
| 70歳未満 | 13 | 7.4 |
| 70～79歳 | 53 | 30.3 |
| 80～89歳 | 73 | 41.7 |
| 90歳以上 | 36 | 20.6 |
| 合計 | 175 | 100.0 |

| | 件数 | % |
|---------|-----|-------|
| 組合員である | 167 | 97.7 |
| 組合員ではない | 3 | 1.8 |
| わからない | 1 | 0.6 |
| 合計 | 171 | 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

2020年度

《問1》記入者(SA)

| No. | カテゴリ | 件数 | (全体)% | (除不)% |
|-----|------------|-----|-------|-------|
| 1 | 本人 | 92 | 50.8 | 50.8 |
| 2 | 家族 | 76 | 42.0 | 42.0 |
| 3 | その他 | 13 | 7.2 | 7.2 |
| | 無回答 | 0 | 0.0 | |
| | 回答者数(%ベース) | 181 | 100.0 | 181 |

《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 | 56 | 30.9 | 31.8 |
| 2 | 女 | 120 | 66.3 | 68.2 |
| | 無回答 | 5 | 2.8 | |
| | 回答者数(%ベース) | 181 | 100.0 | 176 |

《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 | 13 | 7.2 | 7.4 |
| 2 | 70～79歳 | 53 | 29.3 | 30.3 |
| 3 | 80～89歳 | 73 | 40.3 | 41.7 |
| 4 | 90歳以上 | 36 | 19.9 | 20.6 |
| | 無回答 | 6 | 3.3 | |
| | 回答者数(%ベース) | 181 | 100.0 | 175 |

《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) | 75 | 41.4 | 41.7 |
| 2 | 通所介護(デイ) | 107 | 59.1 | 59.4 |
| 3 | 通所リハビリ(デイケア) | 19 | 10.5 | 10.6 |
| 4 | 居宅療養管理指導 | 32 | 17.7 | 17.8 |
| 5 | 訪問リハビリ | 26 | 14.4 | 14.4 |
| 6 | 訪問入浴介護 | 2 | 1.1 | 1.1 |
| 7 | ショートステイ | 24 | 13.3 | 13.3 |
| 8 | 訪問看護 | 48 | 26.5 | 26.7 |
| 9 | 福祉用具レンタル | 111 | 61.3 | 61.7 |
| 10 | その他 | 1 | 0.6 | 0.6 |
| | 無回答 | 1 | 0.6 | |
| | 回答者数(%ベース) | 181 | 100.0 | 180 |

《問4》生協加入状況 (SA)

| No. | カテゴリ | 件数 | (全体)% | (除不)% |
|-----|------------|-----|-------|-------|
| 1 | はい | 167 | 92.3 | 97.7 |
| 2 | いいえ | 3 | 1.7 | 1.8 |
| 3 | わからない | 1 | 0.6 | 0.6 |
| | 無回答 | 10 | 5.5 | |
| | 回答者数(%ベース) | 181 | 100.0 | 171 |

《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 | 172 | 95.0 | 95.6 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 7 | 3.9 | 3.9 |
| 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 | 0 | 0.0 | 0.0 |
| 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) | 181 | 100.0 | 180 |

《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 | 170 | 93.9 | 94.4 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 7 | 3.9 | 3.9 |
| 3 | どちらともいえない | 2 | 1.1 | 1.1 |
| 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) | 181 | 100.0 | 180 |

《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 | 174 | 96.1 | 96.7 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 5 | 2.8 | 2.8 |
| 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 | 0 | 0.0 | 0.0 |
| 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) | 181 | 100.0 | 180 |

《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 | 170 | 93.9 | 94.4 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 8 | 4.4 | 4.4 |
| 3 | どちらともいえない | 2 | 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 | 1 | 0.6 | |
| | 回答者数(%ベース) | 181 | 100.0 | 180 |

《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 | 168 | 92.8 | 93.9 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 7 | 3.9 | 3.9 |
| 3 | どちらともいえない | 3 | 1.7 | 1.7 |
| 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 | 2 | 1.1 | |
| | 回答者数(%ベース) | 181 | 100.0 | 179 |

《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 | 173 | 95.6 | 96.1 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 7 | 3.9 | 3.9 |
| 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 | 1 | 0.6 | |
| | 回答者数(%ベース) | 181 | 100.0 | 180 |

《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 | 171 | 94.5 | 95.0 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 7 | 3.9 | 3.9 |
| 3 | どちらともいえない | 2 | 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 | 1 | 0.6 | |
| | 回答者数(%ベース) | 181 | 100.0 | 180 |

《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 | 176 | 97.2 | 97.8 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 4 | 2.2 | 2.2 |
| 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 | 0.6 | |
| | 回答者数(%ベース) | 181 | 100.0 | 180 |

《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 | 164 | 90.6 | 91.1 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 10 | 5.5 | 5.6 |
| 3 | どちらともいえない | 6 | 3.3 | 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 | 1 | 0.6 | |
| | 回答者数(%ベース) | 181 | 100.0 | 180 |

「2020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

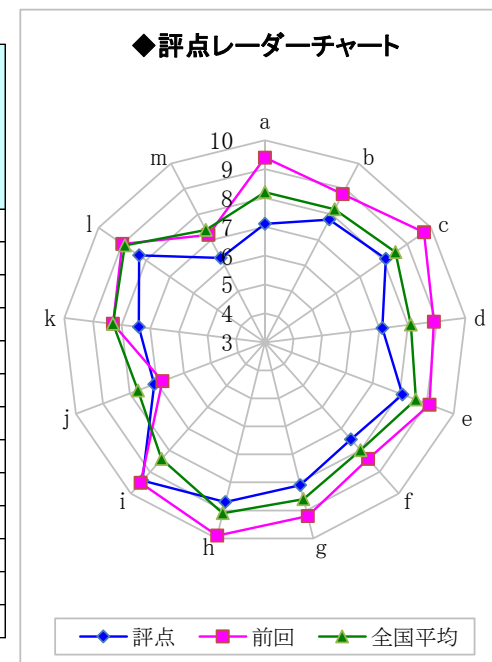
◆評価

（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 | 63 | 58.7 | 33.3 | 3.2 | 0.0 | 4.8 | 7.1 | 9.4 | 8.2 | △ 2.3 | △ 1.1 |
| b 個人ごとの計画に沿って、サービスが提供された | 63 | 61.9 | 31.7 | 6.3 | 0.0 | 0.0 | 7.8 | 8.8 | 8.2 | △ 1.0 | △ 0.4 |
| c 施設は清潔で快適だった | 63 | 65.1 | 31.7 | 3.2 | 0.0 | 0.0 | 8.1 | 9.7 | 8.5 | △ 1.6 | △ 0.4 |
| d 職員同士で連絡や引継ぎができています | 63 | 54.0 | 36.5 | 7.9 | 1.6 | 0.0 | 7.1 | 8.9 | 8.1 | △ 1.8 | △ 1.0 |
| e 職員の言葉遣いや態度には気配りが感じられた | 63 | 65.1 | 31.7 | 3.2 | 0.0 | 0.0 | 8.1 | 9.1 | 8.6 | △ 1.0 | △ 0.5 |
| 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 | 63 | 60.3 | 30.2 | 7.9 | 1.6 | 0.0 | 7.5 | 8.4 | 8.0 | △ 0.9 | △ 0.5 |
| g 職員には、わからないことを聞きやすかった | 63 | 69.8 | 22.2 | 7.9 | 0.0 | 0.0 | 8.1 | 9.2 | 8.6 | △ 1.1 | △ 0.5 |
| h 送迎サービスは、安心して利用できた | 63 | 77.8 | 19.0 | 3.2 | 0.0 | 0.0 | 8.7 | 9.9 | 9.1 | △ 1.2 | △ 0.4 |
| i 入浴サービスは、満足できるものだった | 58 | 89.7 | 8.6 | 1.7 | 0.0 | 0.0 | 9.4 | 9.5 | 8.4 | △ 0.1 | 1.0 |
| j 食事は満足できるものだった | 63 | 61.9 | 23.8 | 9.5 | 4.8 | 0.0 | 7.1 | 6.8 | 7.7 | 0.3 | △ 0.6 |
| k 苦情や相談について、すみやかに対応できている | 63 | 57.1 | 33.3 | 9.5 | 0.0 | 0.0 | 7.4 | 8.3 | 8.3 | △ 0.9 | △ 0.9 |
| l 全体として利用しやすかった | 63 | 74.6 | 15.9 | 9.5 | 0.0 | 0.0 | 8.3 | 9.0 | 8.9 | △ 0.7 | △ 0.6 |
| m この事業所を知り合いに紹介したいと思う | 63 | 52.4 | 27.0 | 17.5 | 0.0 | 3.2 | 6.3 | 7.2 | 7.4 | △ 0.9 | △ 1.1 |

◆評点レーダーチャート



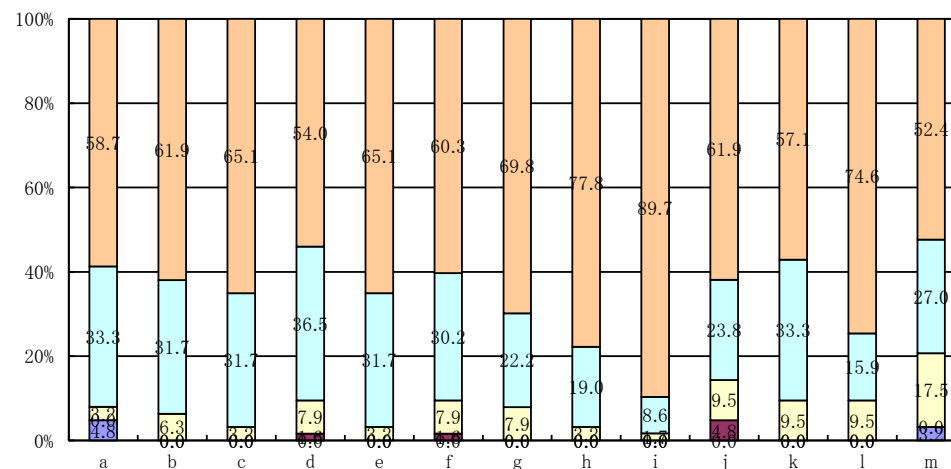
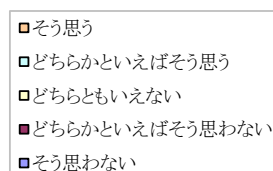
◆基本構成（無回答を除きます）

| | 件数 | % |
|----|----|-------|
| 男 | 16 | 25.4 |
| 女 | 47 | 74.6 |
| 合計 | 63 | 100.0 |

| | 件数 | % |
|--------|----|-------|
| 70歳未満 | 2 | 3.3 |
| 70～79歳 | 12 | 19.7 |
| 80～89歳 | 28 | 45.9 |
| 90歳以上 | 19 | 31.1 |
| 合計 | 61 | 100.0 |

| | 件数 | % |
|---------|----|-------|
| 組合員である | 57 | 93.4 |
| 組合員ではない | 0 | 0.0 |
| わからない | 4 | 6.6 |
| 合計 | 61 | 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。

「2020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

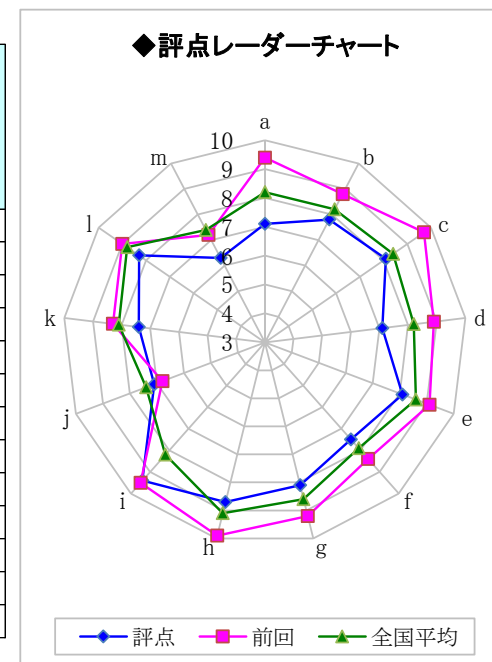
◆評価

（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 | 63 | 58.7 | 33.3 | 3.2 | 0.0 | 4.8 | 7.1 | 9.4 | 8.2 | △ 2.3 | △ 1.1 |
| b 個人ごとの計画に沿って、サービスが提供された | 63 | 61.9 | 31.7 | 6.3 | 0.0 | 0.0 | 7.8 | 8.8 | 8.2 | △ 1.0 | △ 0.4 |
| c 施設は清潔で快適だった | 63 | 65.1 | 31.7 | 3.2 | 0.0 | 0.0 | 8.1 | 9.7 | 8.4 | △ 1.6 | △ 0.3 |
| d 職員同士で連絡や引継ぎができています | 63 | 54.0 | 36.5 | 7.9 | 1.6 | 0.0 | 7.1 | 8.9 | 8.2 | △ 1.8 | △ 1.1 |
| e 職員の言葉遣いや態度には気配りが感じられた | 63 | 65.1 | 31.7 | 3.2 | 0.0 | 0.0 | 8.1 | 9.1 | 8.6 | △ 1.0 | △ 0.5 |
| 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 | 63 | 60.3 | 30.2 | 7.9 | 1.6 | 0.0 | 7.5 | 8.4 | 7.9 | △ 0.9 | △ 0.4 |
| g 職員には、わからないことを聞きやすかった | 63 | 69.8 | 22.2 | 7.9 | 0.0 | 0.0 | 8.1 | 9.2 | 8.6 | △ 1.1 | △ 0.5 |
| h 送迎サービスは、安心して利用できた | 63 | 77.8 | 19.0 | 3.2 | 0.0 | 0.0 | 8.7 | 9.9 | 9.1 | △ 1.2 | △ 0.4 |
| i 入浴サービスは、満足できるものだった | 58 | 89.7 | 8.6 | 1.7 | 0.0 | 0.0 | 9.4 | 9.5 | 8.2 | △ 0.1 | 1.2 |
| j 食事は満足できるものだった | 63 | 61.9 | 23.8 | 9.5 | 4.8 | 0.0 | 7.1 | 6.8 | 7.4 | 0.3 | △ 0.3 |
| k 苦情や相談について、すみやかに対応できている | 63 | 57.1 | 33.3 | 9.5 | 0.0 | 0.0 | 7.4 | 8.3 | 8.1 | △ 0.9 | △ 0.7 |
| l 全体として利用しやすかった | 63 | 74.6 | 15.9 | 9.5 | 0.0 | 0.0 | 8.3 | 9.0 | 8.8 | △ 0.7 | △ 0.5 |
| m この事業所を知り合いに紹介したいと思う | 63 | 52.4 | 27.0 | 17.5 | 0.0 | 3.2 | 6.3 | 7.2 | 7.4 | △ 0.9 | △ 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 | 16 | 25.4 |
| 女 | 47 | 74.6 |
| 合計 | 63 | 100.0 |

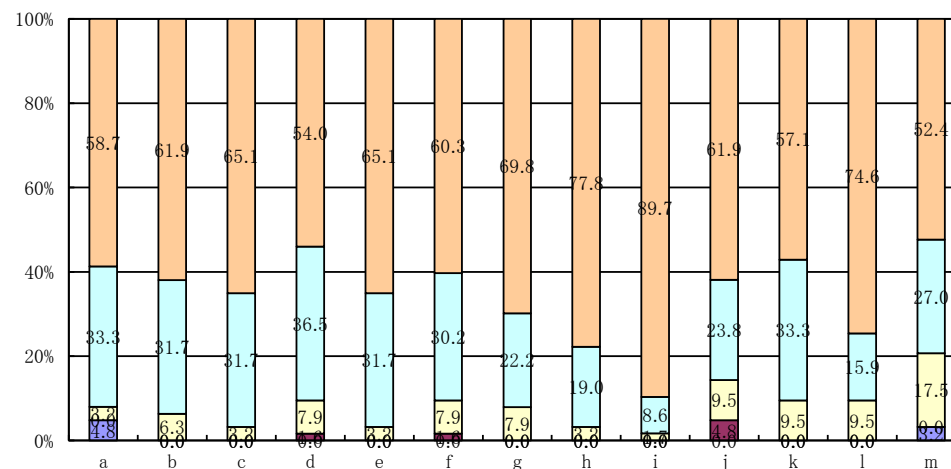
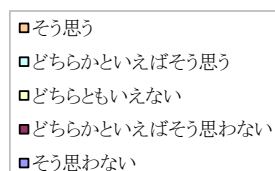
年齢

| | 件数 | % |
|--------|----|-------|
| 70歳未満 | 2 | 3.3 |
| 70～79歳 | 12 | 19.7 |
| 80～89歳 | 28 | 45.9 |
| 90歳以上 | 19 | 31.1 |
| 合計 | 61 | 100.0 |

医療生協の組合員か

| | 件数 | % |
|---------|----|-------|
| 組合員である | 57 | 93.4 |
| 組合員ではない | 0 | 0.0 |
| わからない | 4 | 6.6 |
| 合計 | 61 | 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

2020年度

《問1》記入者(SA)

| No. | カテゴリ | 件数 | (全体)% | (除不)% |
|-----|------------|----|-------|-------|
| 1 | 本人 | 35 | 55.6 | 55.6 |
| 2 | 家族 | 25 | 39.7 | 39.7 |
| 3 | その他 | 3 | 4.8 | 4.8 |
| | 無回答 | 0 | 0.0 | |
| | 回答者数(%ベース) | 63 | 100.0 | 63 |

《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 | 16 | 25.4 | 25.4 |
| 2 | 女 | 47 | 74.6 | 74.6 |
| | 無回答 | 0 | 0.0 | |
| | 回答者数(%ベース) | 63 | 100.0 | 63 |

《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 | 3.2 | 3.3 |
| 2 | 70～79歳 | 12 | 19.0 | 19.7 |
| 3 | 80～89歳 | 28 | 44.4 | 45.9 |
| 4 | 90歳以上 | 19 | 30.2 | 31.1 |
| | 無回答 | 2 | 3.2 | |
| | 回答者数(%ベース) | 63 | 100.0 | 61 |

《問3》利用期間(SA)

| No. | カテゴリ | 件数 | (全体)% | (除不)% |
|-----|------------|----|-------|-------|
| 1 | 1年未満 | 7 | 11.1 | 11.3 |
| 2 | 1～2年 | 21 | 33.3 | 33.9 |
| 3 | 3～4年 | 23 | 36.5 | 37.1 |
| 4 | 5年以上 | 11 | 17.5 | 17.7 |
| | 無回答 | 1 | 1.6 | |
| | 回答者数(%ベース) | 63 | 100.0 | 62 |

《問4》利用頻度(SA)

| No. | カテゴリ | 件数 | (全体)% | (除不)% |
|-----|------------|----|-------|-------|
| 1 | 1回未満 | 0 | 0.0 | 0.0 |
| 2 | 1回 | 10 | 15.9 | 16.1 |
| 3 | 2～3回 | 42 | 66.7 | 67.7 |
| 4 | 4回以上 | 10 | 15.9 | 16.1 |
| | 無回答 | 1 | 1.6 | |
| | 回答者数(%ベース) | 63 | 100.0 | 62 |

《問5》生協加入状況(SA)

| No. | カテゴリ | 件数 | (全体)% | (除不)% |
|-----|------------|----|-------|-------|
| 1 | はい | 57 | 90.5 | 93.4 |
| 2 | いいえ | 0 | 0.0 | 0.0 |
| 3 | わからない | 4 | 6.3 | 6.6 |
| | 無回答 | 2 | 3.2 | |
| | 回答者数(%ベース) | 63 | 100.0 | 61 |

《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 | 37 | 58.7 | 58.7 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 21 | 33.3 | 33.3 |
| 3 | どちらともいえない | 2 | 3.2 | 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 | 3 | 4.8 | 4.8 |
| | 無回答 | 0 | 0.0 | |
| | 回答者数(%ベース) | 63 | 100.0 | 63 |

《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 | 39 | 61.9 | 61.9 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 20 | 31.7 | 31.7 |
| 3 | どちらともいえない | 4 | 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) | 63 | 100.0 | 63 |

《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 | 41 | 65.1 | 65.1 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 20 | 31.7 | 31.7 |
| 3 | どちらともいえない | 2 | 3.2 | 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 | 0 | 0.0 | |
| | 回答者数(%ベース) | 63 | 100.0 | 63 |

《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 | 34 | 54.0 | 54.0 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 23 | 36.5 | 36.5 |
| 3 | どちらともいえない | 5 | 7.9 | 7.9 |
| 4 | どちらかといえばそう思わない | 1 | 1.6 | 1.6 |
| 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) | 63 | 100.0 | 63 |

《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 | 41 | 65.1 | 65.1 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 20 | 31.7 | 31.7 |
| 3 | どちらともいえない | 2 | 3.2 | 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 | 0 | 0.0 | |
| | 回答者数(%ベース) | 63 | 100.0 | 63 |

《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 | 38 | 60.3 | 60.3 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 19 | 30.2 | 30.2 |
| 3 | どちらともいえない | 5 | 7.9 | 7.9 |
| 4 | どちらかといえばそう思わない | 1 | 1.6 | 1.6 |
| 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) | 63 | 100.0 | 63 |

《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 | 44 | 69.8 | 69.8 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 14 | 22.2 | 22.2 |
| 3 | どちらともいえない | 5 | 7.9 | 7.9 |
| 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) | 63 | 100.0 | 63 |

《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 | 49 | 77.8 | 77.8 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 12 | 19.0 | 19.0 |
| 3 | どちらともいえない | 2 | 3.2 | 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 | 0 | 0.0 | |
| | 回答者数(%ベース) | 63 | 100.0 | 63 |

《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 | 52 | 82.5 | 89.7 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 5 | 7.9 | 8.6 |
| 3 | どちらともいえない | 1 | 1.6 | 1.7 |
| 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 | 5 | 7.9 | |
| | 回答者数(%ベース) | 63 | 100.0 | 58 |

《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 | 61.9 | 61.9 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 15 | 23.8 | 23.8 |
| 3 | どちらともいえない | 6 | 9.5 | 9.5 |
| 4 | どちらかといえばそう思わない | 3 | 4.8 | 4.8 |
| 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) | 63 | 100.0 | 63 |

《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 | 36 | 57.1 | 57.1 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 21 | 33.3 | 33.3 |
| 3 | どちらともいえない | 6 | 9.5 | 9.5 |
| 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) | 63 | 100.0 | 63 |

《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 | 47 | 74.6 | 74.6 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 10 | 15.9 | 15.9 |
| 3 | どちらともいえない | 6 | 9.5 | 9.5 |
| 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) | 63 | 100.0 | 63 |

《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 | 33 | 52.4 | 52.4 |
| 2 | どちらかといえばそう思う | 17 | 27.0 | 27.0 |
| 3 | どちらともいえない | 11 | 17.5 | 17.5 |
| 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 | 2 | 3.2 | 3.2 |
| | 無回答 | 0 | 0.0 | |
| | 回答者数(%ベース) | 63 | 100.0 | 63 |

| |
|---|
| 【外来】 |
| アンケート結果の特徴 |
| ①ほぼすべての項目で前年より良い評価となった。 |
| 結果に対する対策 |
| ①患者様へ丁寧な対応が出来た。 |
| ②プリセプター制度を導入し丁寧な育成が実施出来ている。 |
| ③コロナ禍待合の環境整備を全職員で対応する事が出来た。 |
| 【訪問診療】 |
| アンケート結果の特徴 |
| ①ほぼ全ての項目で前年を上回ることが出来た。 |
| ②急変時の対応が迅速に行え色湯機関との連携が取れていた。 |
| 結果に対する対策 |
| ①往診前に状態確認の電話をすることで事前に症状把握が出来、医師に報告する音でスムーズな往診につなげることが出来た。 |
| 【通所：デイサービス】 |
| アンケート結果の特徴 |
| ①前年よりもマイナス項目が増えた。「そう思う」より「どちらかと言えばそう思う」が多かった。 |
| 結果に対する対策 |
| ①プリセプター制度導入し丁寧な育成を行っていく。 |
| ②利用者様へ寄り添ったサービスが提供できるよう個々のニーズを把握しレクに取り入れる。 |
| 【居宅：ケアプランセンター】 |
| アンケート結果の特徴 |
| ①3項目前年より下回る結果となった。 |
| 結果に対する対策 |
| ①前年はスタッフの入れ替わりもなく新しいケアマネの力量も上がった事で高評価となったが、今年度は事業所の統合がありプランの移行が多かった。部門会議や定例ミーティングで情報を共有し漏れがないように対応している。 |
| 【訪問リハ】 |
| アンケート結果の特徴 |
| ①前回との比較としては多くな変化はなかった。 |
| ②職員の身だしなみ・言葉遣い・雰囲気は良いの評価が90%以上であった。 |
| ③サービスについても90%を超える高評価であった。 |
| 結果に対する対策 |
| ①結果として「いいえ」「悪い」の評価の悪い項目はなく概ね良好な結果が得られた。 |
| ②アンケートの結果を直接回収しており積極的に悪い回答をしにくかった事も考えられるためハガキなど回収方法を検討。 |
| …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し課題に沿った対応を計画的に行う。 |