

# 「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  
戸ノ内診療所

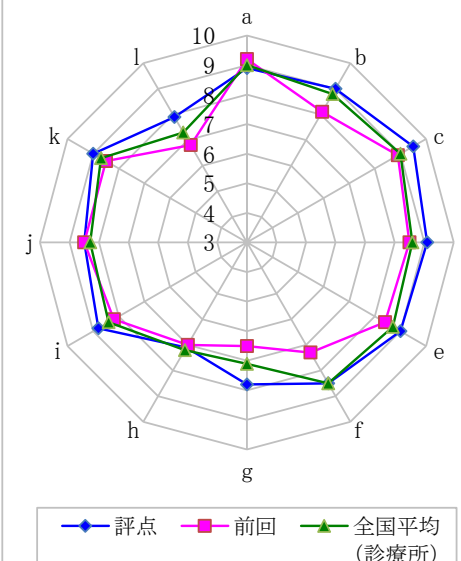
## ◆評価

（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	64	90.6	3.1	1.6	3.1	1.6	8.9	9.2	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	62	85.5	11.3	1.6	0.0	1.6	9.0	8.1	8.8	0.9	0.2
c 職員の言葉遣いやサービス態度はよかった	62	93.5	4.8	0.0	1.6	0.0	9.5	8.9	9.0	0.6	0.5
d 職員の説明で、病気、検査、薬のことは十分理解できた	61	83.6	14.8	1.6	0.0	0.0	9.1	8.5	8.6	0.6	0.5
e 医師の診断や治療は納得できるものだった	62	85.5	11.3	1.6	0.0	1.6	9.0	8.4	8.7	0.6	0.3
f 玄関、待合室、トイレは清潔で快適だった	62	74.2	21.0	4.8	0.0	0.0	8.5	7.3	8.5	1.2	0.0
g 医療設備は十分だった	59	64.4	30.5	3.4	0.0	1.7	7.8	6.5	7.1	1.3	0.7
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	59	61.0	22.0	15.3	1.7	0.0	7.1	7.0	7.2	0.1	△ 0.1
i 支払った金額の内訳はわかりやすかった	60	81.7	15.0	1.7	0.0	1.7	8.8	8.2	8.4	0.6	0.4
j 患者のプライバシーは守られていた	64	78.1	17.2	3.1	0.0	1.6	8.5	8.5	8.3	0.0	0.2
k 全体として利用しやすかった	63	88.9	6.3	3.2	0.0	1.6	9.0	8.5	8.7	0.5	0.3
l この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	63	71.4	19.0	7.9	0.0	1.6	7.9	6.8	7.3	1.1	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	31	50.8
女	30	49.2
合計	61	100.0

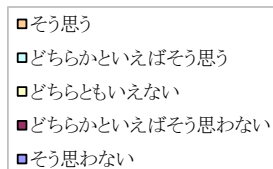
### 年齢

	件数	%
40歳未満	1	1.7
40～49歳	2	3.3
50～59歳	6	10.0
60～69歳	12	20.0
70～79歳	25	41.7
80歳以上	14	23.3
合計	60	100.0

### 医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	51	82.3
組合員ではない	1	1.6
わからない	10	16.1
合計	62	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

## 戸ノ内診療所

2020年度

## 《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	49	76.6	79.0
2	家族	2	3.1	3.2
3	その他	11	17.2	17.7
	無回答	2	3.1	
	回答者数(%ベース)	64	100.0	62

## 《問2》患者さんの性別(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	31	48.4	50.8
2	女	30	46.9	49.2
	無回答	3	4.7	
	回答者数(%ベース)	64	100.0	61

## 《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	1.6	1.7
2	40～49歳	2	3.1	3.3
3	50～59歳	6	9.4	10.0
4	60～69歳	12	18.8	20.0
5	70～79歳	25	39.1	41.7
6	80歳以上	14	21.9	23.3
	無回答	4	6.3	
	回答者数(%ベース)	64	100.0	60

## 《問3》診療科(MA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	内科	50	78.1	79.4
2	外科	1	1.6	1.6
3	整形外科	4	6.3	6.3
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	8	12.5	12.7
8	その他	4	6.3	6.3
	無回答	1	1.6	
	回答者数(%ベース)	64	100.0	63

## 《問4》生協加入状況(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	51	79.7	82.3
2	いいえ	1	1.6	1.6
3	わからない	10	15.6	16.1
	無回答	2	3.1	
	回答者数(%ベース)	64	100.0	62

《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	58	90.6	90.6
2	どちらかといえばそう思う	2	3.1	3.1
3	どちらともいえない	1	1.6	1.6
4	どちらかといえばそう思わない	2	3.1	3.1
5	そう思わない	1	1.6	1.6
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	64	100.0	64

《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	53	82.8	85.5
2	どちらかといえばそう思う	7	10.9	11.3
3	どちらともいえない	1	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	1	1.6	1.6
	無回答	2	3.1	
	回答者数(%ベース)	64	100.0	62

《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	58	90.6	93.5
2	どちらかといえばそう思う	3	4.7	4.8
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	1	1.6	1.6
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	2	3.1	
	回答者数(%ベース)	64	100.0	62

《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	51	79.7	83.6
2	どちらかといえばそう思う	9	14.1	14.8
3	どちらともいえない	1	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	3	4.7	
	回答者数(%ベース)	64	100.0	61

《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	53	82.8	85.5
2	どちらかといえばそう思う	7	10.9	11.3
3	どちらともいえない	1	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	1	1.6	1.6
	無回答	2	3.1	
	回答者数(%ベース)	64	100.0	62

《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	46	71.9	74.2
2	どちらかといえばそう思う	13	20.3	21.0
3	どちらともいえない	3	4.7	4.8
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	2	3.1	
	回答者数(%ベース)	64	100.0	62

《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	38	59.4	64.4
2	どちらかといえばそう思う	18	28.1	30.5
3	どちらともいえない	2	3.1	3.4
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	1.6	1.7
	無回答	5	7.8	
	回答者数(%ベース)	64	100.0	59

《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	36	56.3	61.0
2	どちらかといえばそう思う	13	20.3	22.0
3	どちらともいえない	9	14.1	15.3
4	どちらかといえばそう思わない	1	1.6	1.7
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	5	7.8	
	回答者数(%ベース)	64	100.0	59

《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	49	76.6	81.7
2	どちらかといえばそう思う	9	14.1	15.0
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	1	1.6	1.7
	無回答	4	6.3	
	回答者数(%ベース)	64	100.0	60

《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	50	78.1	78.1
2	どちらかといえばそう思う	11	17.2	17.2
3	どちらともいえない	2	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	1	1.6	1.6
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	64	100.0	64

《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	56	87.5	88.9
2	どちらかといえばそう思う	4	6.3	6.3
3	どちらともいえない	2	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	1	1.6	1.6
	無回答	1	1.6	
	回答者数(%ベース)	64	100.0	63

《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	45	70.3	71.4
2	どちらかといえばそう思う	12	18.8	19.0
3	どちらともいえない	5	7.8	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	1	1.6	1.6
	無回答	1	1.6	
	回答者数(%ベース)	64	100.0	63

# 「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  
戸ノ内診療所

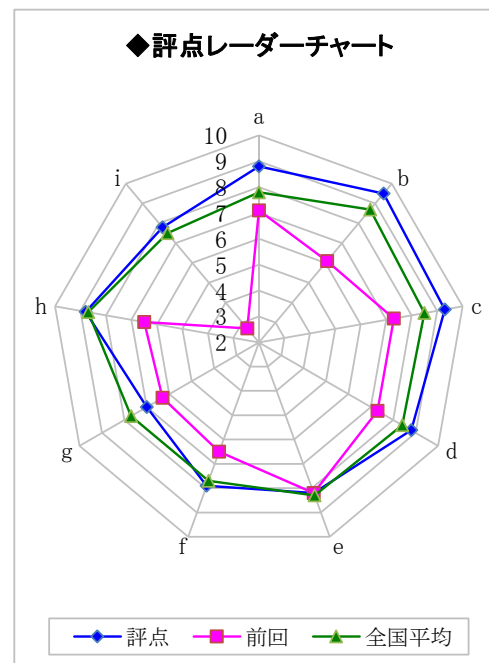
## ◆評価

（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	20	75.0	25.0	0.0	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	20	90.0	10.0	0.0	0.0	0.0	9.5	6.1	8.7	3.4	0.8
c 医師の診療や診断には納得できる	20	85.0	15.0	0.0	0.0	0.0	9.3	7.3	8.5	2.0	0.8
d 医師の説明で、病気・検査・薬のことは理解できた	20	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	8.8	7.3	8.4	1.5	0.4
e 急変時に医師・看護師が対応している	19	73.7	15.8	10.5	0.0	0.0	8.2	8.2	8.3	0.0	△ 0.1
f 急変時に入院できるように病院と連携がとれている	19	68.4	21.1	10.5	0.0	0.0	7.9	6.5	7.7	1.4	0.2
g 支払った金額の内訳はわかりやすかった	20	60.0	20.0	20.0	0.0	0.0	7.0	6.3	7.7	0.7	△ 0.7
h 全体として利用しやすかった	20	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	8.8	6.5	8.7	2.3	0.1
i この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	20	70.0	15.0	15.0	0.0	0.0	7.8	2.7	7.5	5.1	0.3

## ◆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	4	20.0
女	16	80.0
合計	20	100.0

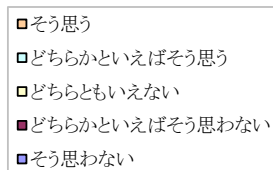
### 年齢

	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	7	41.2
80歳以上	10	58.8
合計	17	100.0

### 医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	19	100.0
組合員ではない	0	0.0
わからない	0	0.0
合計	19	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

戸ノ内診療所

2020年度

## 《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	8	40.0	40.0
2	家族	12	60.0	60.0
3	その他	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	20	100.0	20

## 《問2》患者さんの性別(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	4	20.0	20.0
2	女	16	80.0	80.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	20	100.0	20

## 《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	7	35.0	41.2
6	80歳以上	10	50.0	58.8
	無回答	3	15.0	
	回答者数(%ベース)	20	100.0	17

## 《問3》利用期間(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1年未満	6	30.0	33.3
2	1～2年	3	15.0	16.7
3	3～4年	2	10.0	11.1
4	5年以上	7	35.0	38.9
	無回答	2	10.0	
	回答者数(%ベース)	20	100.0	18

## 《問4》生協加入状況(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	19	95.0	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	1	5.0	
	回答者数(%ベース)	20	100.0	19

《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	15	75.0	75.0
2	どちらかといえばそう思う	5	25.0	25.0
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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	20	100.0	20

《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	18	90.0	90.0
2	どちらかといえばそう思う	2	10.0	10.0
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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	20	100.0	20

《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	17	85.0	85.0
2	どちらかといえばそう思う	3	15.0	15.0
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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	20	100.0	20

《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	15	75.0	75.0
2	どちらかといえばそう思う	5	25.0	25.0
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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	20	100.0	20



《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	14	70.0	73.7
2	どちらかといえばそう思う	3	15.0	15.8
3	どちらともいえない	2	10.0	10.5
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	1	5.0	
	回答者数(%ベース)	20	100.0	19

《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	13	65.0	68.4
2	どちらかといえばそう思う	4	20.0	21.1
3	どちらともいえない	2	10.0	10.5
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	1	5.0	
	回答者数(%ベース)	20	100.0	19

《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	12	60.0	60.0
2	どちらかといえばそう思う	4	20.0	20.0
3	どちらともいえない	4	20.0	20.0
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)	20	100.0	20

《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	15	75.0	75.0
2	どちらかといえばそう思う	5	25.0	25.0
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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	20	100.0	20

《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	14	70.0	70.0
2	どちらかといえばそう思う	3	15.0	15.0
3	どちらともいえない	3	15.0	15.0
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)	20	100.0	20

