

「2021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

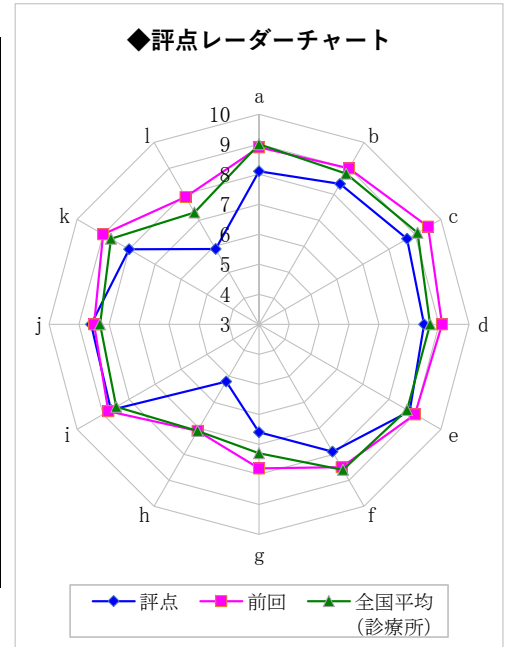
◆評価

(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	92	76.1	13.0	8.7	1.1	1.1	8.1	8.9	9.0	△ 0.8	△ 0.9
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	94	77.7	14.9	6.4	0.0	1.1	8.4	9.0	8.8	△ 0.6	△ 0.4
c 職員の言葉遣いやサービス態度はよかった	94	81.9	11.7	5.3	1.1	0.0	8.7	9.5	9.1	△ 0.8	△ 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	94	75.5	19.1	4.3	1.1	0.0	8.5	9.1	8.7	△ 0.6	△ 0.2
e 医師の診断や治療は納得できるものだった	91	78.0	19.8	2.2	0.0	0.0	8.8	9.0	8.7	△ 0.2	0.1
f 玄関、待合室、トイレは清潔で快適だった	91	67.0	24.2	8.8	0.0	0.0	7.9	8.5	8.6	△ 0.6	△ 0.7
g 医療設備は十分だった	89	51.7	30.3	15.7	2.2	0.0	6.6	7.8	7.3	△ 1.2	△ 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	93	49.5	23.7	15.1	5.4	6.5	5.2	7.1	7.1	△ 1.9	△ 1.9
i 支払った金額の内訳はわかりやすかった	83	78.3	16.9	4.8	0.0	0.0	8.7	8.8	8.5	△ 0.1	0.2
j 患者のプライバシーは守られていた	94	76.6	19.1	4.3	0.0	0.0	8.6	8.5	8.3	0.1	0.3
k 全体として利用しやすかった	92	73.9	16.3	7.6	1.1	1.1	8.0	9.0	8.7	△ 1.0	△ 0.7
l この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	91	50.5	22.0	24.2	2.2	1.1	5.9	7.9	7.3	△ 2.0	△ 1.4

◆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	51	56.0
女	40	44.0
合計	91	100.0

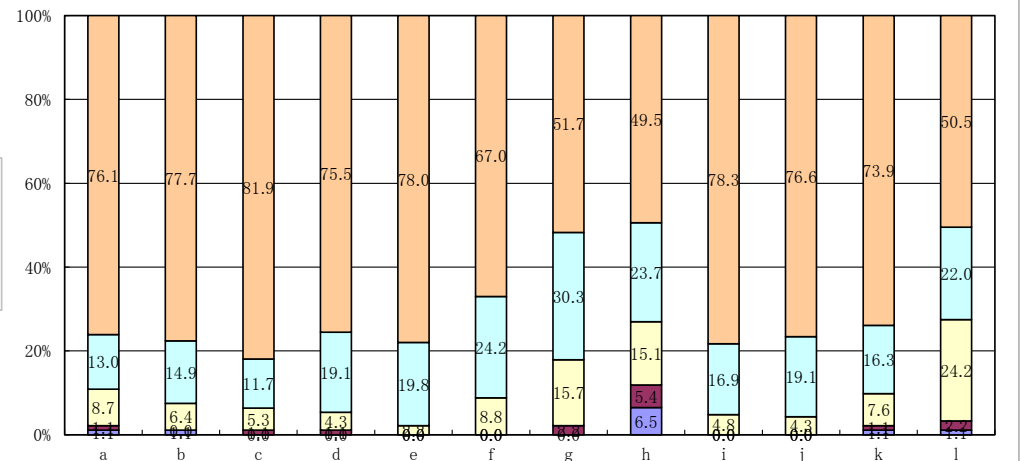
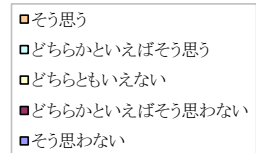
年齢

	件数	%
40歳未満	2	2.3
40～49歳	5	5.7
50～59歳	3	3.4
60～69歳	19	21.6
70～79歳	41	46.6
80歳以上	18	20.5
合計	88	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	71	84.5
組合員ではない	11	13.1
わからない	2	2.4
合計	84	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

2021年度

《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	77	78.6	91.7
2	家族	7	7.1	8.3
3	その他	0	0.0	0.0
	無回答	14	14.3	
	回答者数(%ベース)	98	100.0	84

《問2》患者さんの性別(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	51	52.0	56.0
2	女	40	40.8	44.0
	無回答	7	7.1	
	回答者数(%ベース)	98	100.0	91

《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	2	2.0	2.3
2	40～49歳	5	5.1	5.7
3	50～59歳	3	3.1	3.4
4	60～69歳	19	19.4	21.6
5	70～79歳	41	41.8	46.6
6	80歳以上	18	18.4	20.5
	無回答	10	10.2	
	回答者数(%ベース)	98	100.0	88

《問3》診療科(MA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	内科	87	88.8	94.6
2	外科	1	1.0	1.1
3	整形外科	3	3.1	3.3
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	8.2	8.7
8	その他	0	0.0	0.0
	無回答	6	6.1	
	回答者数(%ベース)	98	100.0	92

《問4》生協加入状況(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	71	72.4	84.5
2	いいえ	11	11.2	13.1
3	わからない	2	2.0	2.4
	無回答	14	14.3	
	回答者数(%ベース)	98	100.0	84

《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	70	71.4	76.1
2	どちらかといえばそう思う	12	12.2	13.0
3	どちらともいえない	8	8.2	8.7
4	どちらかといえばそう思わない	1	1.0	1.1
5	そう思わない	1	1.0	1.1
	無回答	6	6.1	
	回答者数(%ベース)	98	100.0	92

《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	73	74.5	77.7
2	どちらかといえばそう思う	14	14.3	14.9
3	どちらともいえない	6	6.1	6.4
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	1.0	1.1
	無回答	4	4.1	
	回答者数(%ベース)	98	100.0	94

《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	77	78.6	81.9
2	どちらかといえばそう思う	11	11.2	11.7
3	どちらともいえない	5	5.1	5.3
4	どちらかといえばそう思わない	1	1.0	1.1
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	4	4.1	
	回答者数(%ベース)	98	100.0	94

《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	71	72.4	75.5
2	どちらかといえばそう思う	18	18.4	19.1
3	どちらともいえない	4	4.1	4.3
4	どちらかといえばそう思わない	1	1.0	1.1
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	4	4.1	
	回答者数(%ベース)	98	100.0	94

《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	71	72.4	78.0
2	どちらかといえばそう思う	18	18.4	19.8
3	どちらともいえない	2	2.0	2.2
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	7	7.1	
	回答者数(%ベース)	98	100.0	91

《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	61	62.2	67.0
2	どちらかといえばそう思う	22	22.4	24.2
3	どちらともいえない	8	8.2	8.8
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	7	7.1	
	回答者数(%ベース)	98	100.0	91

《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	46	46.9	51.7
2	どちらかといえばそう思う	27	27.6	30.3
3	どちらともいえない	14	14.3	15.7
4	どちらかといえばそう思わない	2	2.0	2.2
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	9	9.2	
	回答者数(%ベース)	98	100.0	89

《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	46	46.9	49.5
2	どちらかといえばそう思う	22	22.4	23.7
3	どちらともいえない	14	14.3	15.1
4	どちらかといえばそう思わない	5	5.1	5.4
5	そう思わない	6	6.1	6.5
	無回答	5	5.1	
	回答者数(%ベース)	98	100.0	93

《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	65	66.3	78.3
2	どちらかといえばそう思う	14	14.3	16.9
3	どちらともいえない	4	4.1	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	15	15.3	
	回答者数(%ベース)	98	100.0	83

《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	72	73.5	76.6
2	どちらかといえばそう思う	18	18.4	19.1
3	どちらともいえない	4	4.1	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	4	4.1	
	回答者数(%ベース)	98	100.0	94

《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	68	69.4	73.9
2	どちらかといえばそう思う	15	15.3	16.3
3	どちらともいえない	7	7.1	7.6
4	どちらかといえばそう思わない	1	1.0	1.1
5	そう思わない	1	1.0	1.1
	無回答	6	6.1	
	回答者数(%ベース)	98	100.0	92

《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)

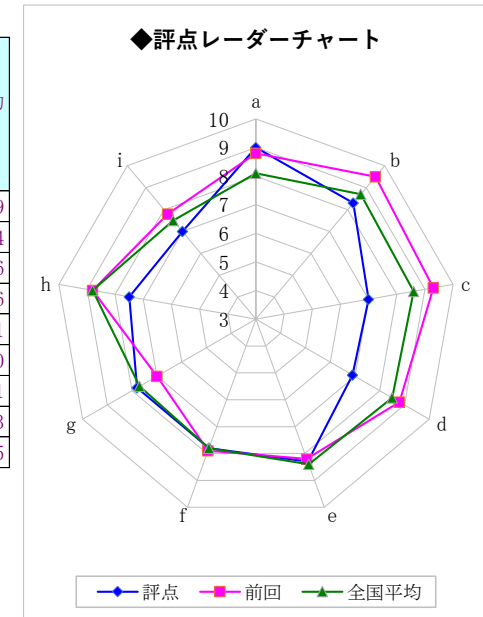
No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	46	46.9	50.5
2	どちらかといえばそう思う	20	20.4	22.0
3	どちらともいえない	22	22.4	24.2
4	どちらかといえばそう思わない	2	2.0	2.2
5	そう思わない	1	1.0	1.1
	無回答	7	7.1	
	回答者数(%ベース)	98	100.0	91

「2021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)	評価					評点	前回	全国平均	前回との 差	全国平均 との差
		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					
		10	5	0	△ 5	△ 10					
a 職員が訪問する時間は、守られている	10	90.0	0.0	10.0	0.0	0.0	9.0	8.8	8.1	0.2	0.9
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	9	77.8	11.1	11.1	0.0	0.0	8.3	9.5	8.7	△ 1.2	△ 0.4
c 医師の診療や診断には納得できる	10	60.0	30.0	0.0	10.0	0.0	7.0	9.3	8.6	△ 2.3	△ 1.6
d 医師の説明で、病気・検査・薬のことは理解できた	8	62.5	25.0	0.0	12.5	0.0	6.9	8.8	8.5	△ 1.9	△ 1.6
e 急変時に医師・看護師が対応している	9	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	8.3	8.2	8.4	0.1	△ 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	9	55.6	44.4	0.0	0.0	0.0	7.8	7.9	7.8	△ 0.1	0.0
g 支払った金額の内訳はわかりやすかった	9	55.6	44.4	0.0	0.0	0.0	7.8	7.0	7.7	0.8	0.1
h 全体として利用しやすかった	10	60.0	30.0	10.0	0.0	0.0	7.5	8.8	8.8	△ 1.3	△ 1.3
i この病院・診療所を知りたいに紹介したいと思う	10	70.0	20.0	0.0	0.0	10.0	7.0	7.8	7.5	△ 0.8	△ 0.5



◆基本構成 (無回答を除きます)

性別

	件数	%
男	2	22.2
女	7	77.8
合計	9	100.0

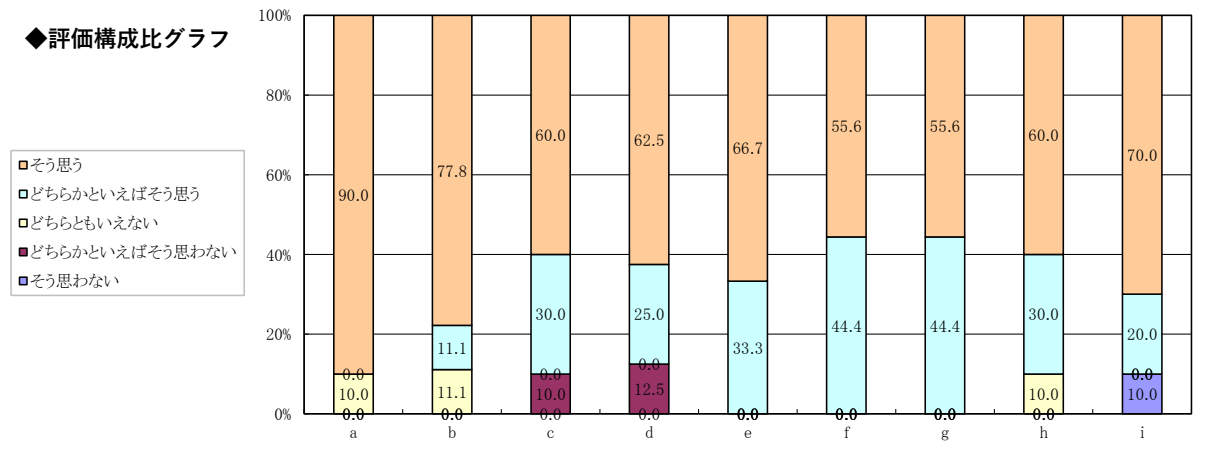
年齢

	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	2	20.0
80歳以上	8	80.0
合計	10	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	10	100.0
組合員ではない	0	0.0
わからない	0	0.0
合計	10	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

2021年度

《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	4	40.0	40.0
2	家族	6	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)	10	100.0	10

《問2》患者さんの性別(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	2	20.0	22.2
2	女	7	70.0	77.8
	無回答	1	10.0	
	回答者数(%ベース)	10	100.0	9

《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	2	20.0	20.0
6	80歳以上	8	80.0	80.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	10	100.0	10

《問3》利用期間(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1年未満	2	20.0	20.0
2	1～2年	2	20.0	20.0
3	3～4年	2	20.0	20.0
4	5年以上	4	40.0	40.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	10	100.0	10

《問4》生協加入状況(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	10	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)	10	100.0	10

《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	9	90.0	90.0
2	どちらかといえばそう思う	0	0.0	0.0
3	どちらともいえない	1	10.0	10.0
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)	10	100.0	10

《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	7	70.0	77.8
2	どちらかといえばそう思う	1	10.0	11.1
3	どちらともいえない	1	10.0	11.1
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	10.0	
	回答者数(%ベース)	10	100.0	9

《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	6	60.0	60.0
2	どちらかといえばそう思う	3	30.0	30.0
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	1	10.0	10.0
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)	10	100.0	10

《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	5	50.0	62.5
2	どちらかといえばそう思う	2	20.0	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	1	10.0	12.5
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	2	20.0	
	回答者数(%ベース)	10	100.0	8

《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	6	60.0	66.7
2	どちらかといえばそう思う	3	30.0	33.3
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	1	10.0	
	回答者数(%ベース)	10	100.0	9

《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	5	50.0	55.6
2	どちらかといえばそう思う	4	40.0	44.4
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	1	10.0	
	回答者数(%ベース)	10	100.0	9

《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	5	50.0	55.6
2	どちらかといえばそう思う	4	40.0	44.4
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	1	10.0	
	回答者数(%ベース)	10	100.0	9

《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	6	60.0	60.0
2	どちらかといえばそう思う	3	30.0	30.0
3	どちらともいえない	1	10.0	10.0
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)	10	100.0	10

《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	7	70.0	70.0
2	どちらかといえばそう思う	2	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	0	0.0	0.0
5	そう思わない	1	10.0	10.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	10	100.0	10

【2021】年度 <医療・介護評価>アンケートまとめ

今回のアンケート開催時期が 電子カルテ導入のスタートと重なってしまい

患者様にはかなりの待ち時間が発生している上での実施となった。

また、職員も電子カルテに慣れていなかったり、電子カルテの不具合が発生した事で

通常に比べ、かなりの待ち時間が発生したり、煩雑な中での患者対応で、不快感を感じた方も

あったかと思われる。

事業所の利用者様は全体的に超高齢者が多く、アンケートに対しても

目が見えにくく、記入がしづらい、字が小さくてかけない、質問の意味が分からないなどの

マイナス意見を多くいただいた。

実際に職員が聞き取りをしながらでないと 書けないという事もあり

本音でどこまで記入がされたかどうか 不明な点も多い。

今回は全体的に前年比、全国平均ともに 評価が下がっており、この結果をうけ

高齢者の方々への対応も含めて、全職員で改善できるよう取組んでいきたい。

戸ノ内診療所