

前回（2015年）の結果と比べると、職員の接遇では評価が上がりましたが、診断、治療についての説明や待ち時間では課題が残りました。前回の結果を受け接遇研修に力を入れ取り組んできた事が実り、評価していただいたものと考えます。

全体的には全国平均と同程度か若干下回っており、今後も改善に繋がるよう努力して参ります。

待ち時間対策については、新たな予約システム導入の最終段階となっており夏ごろの運用開始を目指している状態です。

「2016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
あおぞら生協クリニック

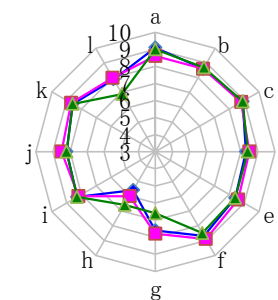
◆評価

（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	167	84.4	13.2	1.8	0.6	0.0	9.1	8.6	9.0	0.5	0.1
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	165	77.0	19.4	3.0	0.6	0.0	8.6	8.6	8.7	0.0	△ 0.1
c 職員の言葉遣いやサービス態度はよかった	167	80.2	17.4	2.4	0.0	0.0	8.9	8.8	8.9	0.1	0.0
d 職員の説明で、病気、検査、薬のことは十分理解できた	163	73.0	21.5	4.9	0.6	0.0	8.3	8.5	8.4	△ 0.2	△ 0.1
e 医師の診断や治療は納得できるものだった	162	74.1	19.8	5.6	0.6	0.0	8.4	8.6	8.4	△ 0.2	0.0
f 玄関、待合室、トイレは清潔で快適だった	164	77.4	19.5	3.0	0.0	0.0	8.7	8.9	8.5	△ 0.2	0.2
g 医療器械や医療設備は十分だった	157	59.9	33.1	7.0	0.0	0.0	7.6	7.8	6.6	△ 0.2	1.0
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	163	46.6	28.8	18.4	2.5	3.7	5.6	6.0	6.6	△ 0.4	△ 1.0
i 支払った金額の内訳はわかりやすかった	158	72.2	20.9	7.0	0.0	0.0	8.3	8.2	8.3	0.1	0.0
j 患者のプライバシーは守られていた	164	69.5	25.0	5.5	0.0	0.0	8.2	8.5	8.2	△ 0.3	0.0
k 全体として利用しやすかった	164	75.6	21.3	3.0	0.0	0.0	8.6	8.7	8.6	△ 0.1	0.0
l この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	162	65.4	27.8	6.2	0.0	0.6	7.9	8.0	6.9	△ 0.1	1.0

◆評点レーダーチャート



◆ 評点 ◆ 前回 ◆ 全国平均

「2016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
あおぞら生協クリニック

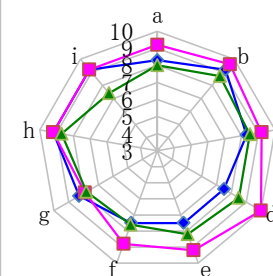
◆評価

（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	6	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	8.3	9.2	8.0	△ 0.9	0.3
b 医師には、わからないことを聞きやすかった	6	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	9.2	9.6	8.7	△ 0.4	0.5
c 医師の診療や診断には納得できる	6	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	8.3	9.2	8.5	△ 0.9	△ 0.2
d 医師の説明で、病気・検査・薬のことは理解できた	6	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	7.5	10.0	8.5	△ 2.5	△ 1.0
e 急変時に医師・看護師が対応している	6	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	7.5	9.2	8.2	△ 1.7	△ 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	6	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	7.5	8.8	7.6	△ 1.3	△ 0.1
g 支払った金額の内訳はわかりやすかった	6	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	8.3	7.9	7.8	0.4	0.5
h 全体として利用しやすかった	6	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	9.2	9.2	8.7	0.0	0.5
i この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う	6	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	9.2	9.2	7.4	0.0	1.8

◆評点レーダーチャート



● 評点 ■ 前回 ▲ 全国平均