

「2018年度 医療評価調査」評価一覧（歯科患者）

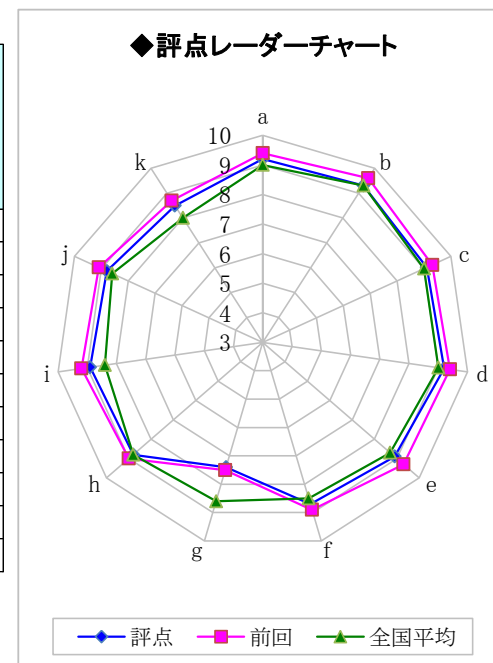
◆評価

（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
a 診察室・待合室は清潔で快適だった	200	86.5	11.0	2.0	0.0	0.5	9.2	9.4	9.0	△ 0.2	0.2
b 職員の言葉遣いや服装、対応の態度はよかった	198	89.9	7.1	2.5	0.0	0.5	9.3	9.6	9.3	△ 0.3	0.0
c 受付や会計係には声をかけやすく、わからないとききやすかった	197	85.8	10.7	3.0	0.0	0.5	9.1	9.3	9.0	△ 0.2	0.1
d 治療などの説明は納得できるものだった	198	87.9	9.1	3.0	0.0	0.0	9.2	9.4	9.0	△ 0.2	0.2
e 治療は満足できるものだった	196	81.6	15.3	3.1	0.0	0.0	8.9	9.3	8.7	△ 0.4	0.2
f 支払った金額の内訳はわかりやすかった	190	78.9	16.3	4.7	0.0	0.0	8.7	8.9	8.5	△ 0.2	0.2
g 診察の待ち時間は、がまんできるものだった	199	66.8	19.6	9.0	3.5	1.0	7.4	7.5	8.6	△ 0.1	△ 1.2
h 会計の待ち時間は、がまんできるものだった	199	81.4	15.6	2.0	0.5	0.5	8.8	9.0	8.8	△ 0.2	0.0
i 医療器械や医療設備は十分だった	194	80.4	17.0	2.6	0.0	0.0	8.9	9.2	8.4	△ 0.3	0.5
j 患者のプライバシーは守られていた	195	80.0	15.9	3.6	0.5	0.0	8.8	9.1	8.6	△ 0.3	0.2
k この歯科を知り合いに紹介したいと思う	198	75.8	19.7	3.0	1.0	0.5	8.5	8.7	8.0	△ 0.2	0.5

◆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	64	32.5
女	133	67.5
合計	197	100.0

年齢

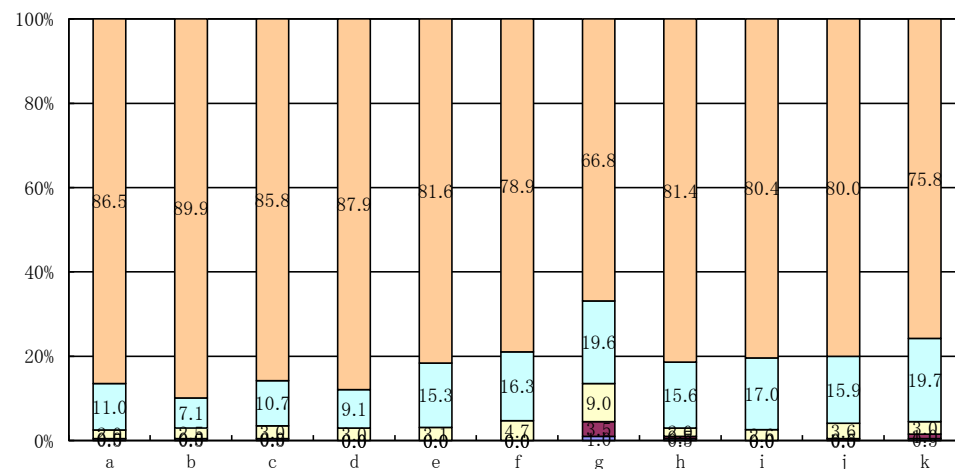
	件数	%
40歳未満	31	16.2
40～49歳	12	6.3
50～59歳	21	11.0
60～69歳	49	25.7
70～79歳	61	31.9
80歳以上	17	8.9
合計	191	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	155	81.2
組合員ではない	23	12.0
わからない	13	6.8
合計	191	100.0

◆評価構成比グラフ

- 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。

⑨ 歯科利用者用

生協歯科
2018年度

《問1》記入者 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	186	93.0	94.9
2	家族	9	4.5	4.6
3	その他	1	0.5	0.5
	無回答	4	2.0	
	回答者数(%ベース)	200	100.0	196

《問2》患者さんの性別 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	64	32.0	32.5
2	女	133	66.5	67.5
	無回答	3	1.5	
	回答者数(%ベース)	200	100.0	197

《問3》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	31	15.5	16.2
2	40～49歳	12	6.0	6.3
3	50～59歳	21	10.5	11.0
4	60～69歳	49	24.5	25.7
5	70～79歳	61	30.5	31.9
6	80歳以上	17	8.5	8.9
	無回答	9	4.5	
	回答者数(%ベース)	200	100.0	191

《問4》生協加入状況 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	155	77.5	81.2
2	いいえ	23	11.5	12.0
3	わからない	13	6.5	6.8
	無回答	9	4.5	
	回答者数(%ベース)	200	100.0	191

《問5》a 診察室・待合室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	173	86.5	86.5
2	どちらかといえばそう思う	22	11.0	11.0
3	どちらともいえない	4	2.0	2.0
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	0.5	0.5
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	200	100.0	200

《問5》b 職員の言葉遣いや服装、対応の態度はよかった (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	178	89.0	89.9
2	どちらかといえばそう思う	14	7.0	7.1
3	どちらともいえない	5	2.5	2.5
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	1	0.5	0.5
	無回答	2	1.0	
	回答者数(%ベース)	200	100.0	198

《問5》c 受付や会計係には声をかけやすく、わからないこときやすかった (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
-----	------	----	-------	-------

1	そう思う	169	84.5	85.8
2	どちらかといえばそう思う	21	10.5	10.7
3	どちらともいえない	6	3.0	3.0
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	0.5	0.5
	無回答	3	1.5	
	回答者数(%ベース)	200	100.0	197

《問5》d 治療などの説明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	174	87.0	87.9
2	どちらかといえばそう思う	18	9.0	9.1
3	どちらともいえない	6	3.0	3.0
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	1.0	
	回答者数(%ベース)	200	100.0	198

《問5》e 治療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	160	80.0	81.6
2	どちらかといえばそう思う	30	15.0	15.3
3	どちらともいえない	6	3.0	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	4	2.0	
	回答者数(%ベース)	200	100.0	196

《問5》f 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	150	75.0	78.9
2	どちらかといえばそう思う	31	15.5	16.3
3	どちらともいえない	9	4.5	4.7
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	10	5.0	
	回答者数(%ベース)	200	100.0	190

《問5》g 診察の待ち時間は、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	133	66.5	66.8
2	どちらかといえばそう思う	39	19.5	19.6
3	どちらともいえない	18	9.0	9.0
4	どちらかといえばそう思わない	7	3.5	3.5
5	そう思わない	2	1.0	1.0
	無回答	1	0.5	
	回答者数(%ベース)	200	100.0	199

《問5》h 会計の待ち時間は、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	162	81.0	81.4
2	どちらかといえばそう思う	31	15.5	15.6
3	どちらともいえない	4	2.0	2.0
4	どちらかといえばそう思わない	1	0.5	0.5
5	そう思わない	1	0.5	0.5
	無回答	1	0.5	
	回答者数(%ベース)	200	100.0	199

《問5》i 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	156	78.0	80.4
2	どちらかといえばそう思う	33	16.5	17.0
3	どちらともいえない	5	2.5	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	6	3.0	
	回答者数(%ベース)	200	100.0	194

《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	156	78.0	80.0
2	どちらかといえばそう思う	31	15.5	15.9
3	どちらともいえない	7	3.5	3.6
4	どちらかといえばそう思わない	1	0.5	0.5
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	5	2.5	
	回答者数(%ベース)	200	100.0	195

《問5》k この歯科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	150	75.0	75.8
2	どちらかといえばそう思う	39	19.5	19.7
3	どちらともいえない	6	3.0	3.0
4	どちらかといえばそう思わない	2	1.0	1.0
5	そう思わない	1	0.5	0.5
	無回答	2	1.0	
	回答者数(%ベース)	200	100.0	198

【2018】年度 <医療・介護評価>アンケートまとめ

昨年10月に、患者の皆様よりご協力いただいたアンケート結果についてご報告いたします。

全体的には11項目中10項目が、全国を上回る高い評価でした。

特に、「医療器械や医療設備は十分だった」、「この歯科を知り合いに紹介したい」項目は、全国平均より0.5点も高い評価をいただきました。

しかし、前回との比較では、11項目すべてが0.1点～0.4点ではあるが、マイナス評価でした。

また、前回に引き続き「待ち時間について」は厳しい結果でした。

全国平均よりも▲1.2点でした。

施設の限界(9台の診療台)を超える来院患者数、予約の取り難しさ、急患の待ち時間等
かかり難しさから、低い評価につながったと思われます。

現在、歯科衛生士体制が不安定になり、さらに予約が取りにくくなっており、患者様にはご迷惑をおかけしております。

今後は、早急に歯科衛生士体制を安定化し、診療アシストの強化や、歯周病治療(定期健診)の
予約枠の拡大を図り、患者様のかかりやすさを追求していきたいと思っております。