

「2019年度 医療評価調査」評価一覧（歯科患者）

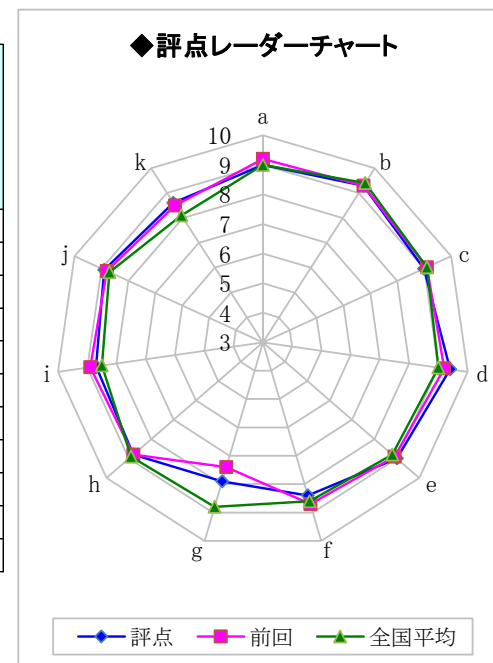
◆評価

（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
		10	5	0	△ 5	△ 10					
a 診察室・待合室は清潔で快適だった	146	84.2	13.0	2.1	0.7	0.0	9.0	9.2	9.0	△ 0.2	0.0
b 職員の言葉遣いや服装、対応の態度はよかった	147	89.8	8.2	0.7	1.4	0.0	9.3	9.3	9.4	0.0	△ 0.1
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	147	85.7	11.6	1.4	0.7	0.7	9.0	9.1	9.1	△ 0.1	△ 0.1
d 治療などの説明は納得できるものだった	146	90.4	8.2	0.7	0.7	0.0	9.4	9.2	9.0	0.2	0.4
e 治療は満足できるものだった	146	83.6	14.4	1.4	0.0	0.7	9.0	8.9	8.8	0.1	0.2
f 支払った金額の内訳はわかりやすかった	145	77.2	15.2	6.2	0.7	0.7	8.4	8.7	8.6	△ 0.3	△ 0.2
g 診察の待ち時間は、がまんできるものだった	146	71.9	18.5	6.8	2.1	0.7	7.9	7.4	8.8	0.5	△ 0.9
h 会計の待ち時間は、がまんできるものだった	145	78.6	19.3	2.1	0.0	0.0	8.8	8.8	8.9	0.0	△ 0.1
i 医療器械や医療設備は十分だった	144	77.8	18.8	2.8	0.7	0.0	8.7	8.9	8.5	△ 0.2	0.2
j 患者のプライバシーは守られていた	144	80.6	16.0	3.5	0.0	0.0	8.9	8.8	8.7	0.1	0.2
k この歯科を知りに紹介したいと思う	145	77.9	15.9	6.2	0.0	0.0	8.6	8.5	8.1	0.1	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	47	32.2
女	99	67.8
合計	146	100.0

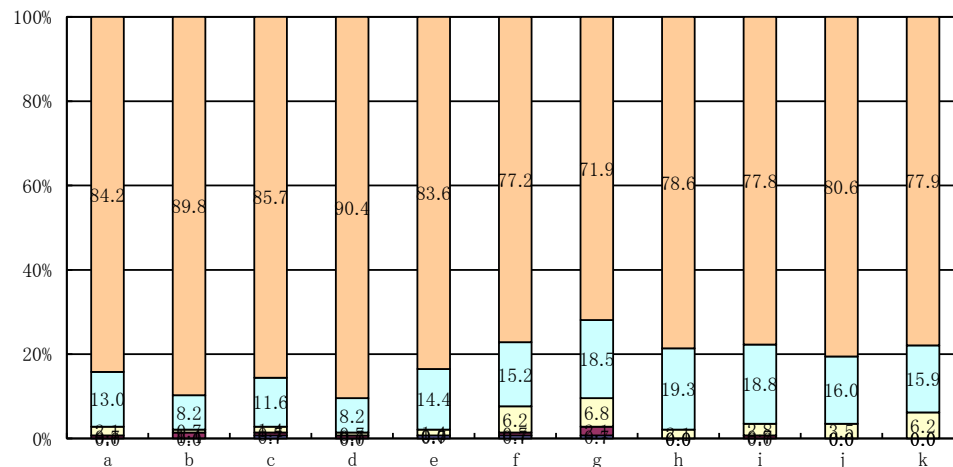
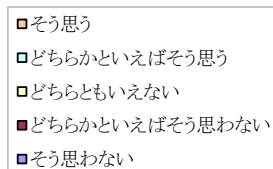
年齢

	件数	%
40歳未満	12	8.3
40～49歳	18	12.5
50～59歳	6	4.2
60～69歳	43	29.9
70～79歳	52	36.1
80歳以上	13	9.0
合計	144	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	116	82.3
組合員ではない	17	12.1
わからない	8	5.7
合計	141	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。

⑨歯科利用者用

生協歯科

2019年度

《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	141	95.3	96.6
2	家族	5	3.4	3.4
3	その他	0	0.0	0.0
	無回答	2	1.4	
	回答者数(%ベース)	148	100.0	146

《問2》患者さんの性別(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	47	31.8	32.2
2	女	99	66.9	67.8
	無回答	2	1.4	
	回答者数(%ベース)	148	100.0	146

《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	12	8.1	8.3
2	40～49歳	18	12.2	12.5
3	50～59歳	6	4.1	4.2
4	60～69歳	43	29.1	29.9
5	70～79歳	52	35.1	36.1
6	80歳以上	13	8.8	9.0
	無回答	4	2.7	
	回答者数(%ベース)	148	100.0	144

《問4》生協加入状況(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	116	78.4	82.3
2	いいえ	17	11.5	12.1
3	わからない	8	5.4	5.7
	無回答	7	4.7	
	回答者数(%ベース)	148	100.0	141

《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	123	83.1	84.2
2	どちらかといえばそう思う	19	12.8	13.0
3	どちらともいえない	3	2.0	2.1
4	どちらかといえばそう思わない	1	0.7	0.7
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	2	1.4	
	回答者数(%ベース)	148	100.0	146

《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	132	89.2	89.8
2	どちらかといえばそう思う	12	8.1	8.2
3	どちらともいえない	1	0.7	0.7
4	どちらかといえばそう思わない	2	1.4	1.4

5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	1	0.7	
	回答者数(%ベース)	148	100.0	147

《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	126	85.1	85.7
2	どちらかといえばそう思う	17	11.5	11.6
3	どちらともいえない	2	1.4	1.4
4	どちらかといえばそう思わない	1	0.7	0.7
5	そう思わない	1	0.7	0.7
	無回答	1	0.7	
	回答者数(%ベース)	148	100.0	147

《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	132	89.2	90.4
2	どちらかといえばそう思う	12	8.1	8.2
3	どちらともいえない	1	0.7	0.7
4	どちらかといえばそう思わない	1	0.7	0.7
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	2	1.4	
	回答者数(%ベース)	148	100.0	146

《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	122	82.4	83.6
2	どちらかといえばそう思う	21	14.2	14.4
3	どちらともいえない	2	1.4	1.4
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	0.7	0.7
	無回答	2	1.4	
	回答者数(%ベース)	148	100.0	146

《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	112	75.7	77.2
2	どちらかといえばそう思う	22	14.9	15.2
3	どちらともいえない	9	6.1	6.2
4	どちらかといえばそう思わない	1	0.7	0.7
5	そう思わない	1	0.7	0.7
	無回答	3	2.0	
	回答者数(%ベース)	148	100.0	145

《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	105	70.9	71.9
2	どちらかといえばそう思う	27	18.2	18.5
3	どちらともいえない	10	6.8	6.8
4	どちらかといえばそう思わない	3	2.0	2.1
5	そう思わない	1	0.7	0.7
	無回答	2	1.4	
	回答者数(%ベース)	148	100.0	146

《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	114	77.0	78.6
2	どちらかといえばそう思う	28	18.9	19.3
3	どちらともいえない	3	2.0	2.1
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	3	2.0	
	回答者数(%ベース)	148	100.0	145

《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	112	75.7	77.8
2	どちらかといえばそう思う	27	18.2	18.8
3	どちらともいえない	4	2.7	2.8
4	どちらかといえばそう思わない	1	0.7	0.7
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	4	2.7	
	回答者数(%ベース)	148	100.0	144

《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	116	78.4	80.6
2	どちらかといえばそう思う	23	15.5	16.0
3	どちらともいえない	5	3.4	3.5
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	4	2.7	
	回答者数(%ベース)	148	100.0	144

《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	113	76.4	77.9
2	どちらかといえばそう思う	23	15.5	15.9
3	どちらともいえない	9	6.1	6.2
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	3	2.0	
	回答者数(%ベース)	148	100.0	145

【2019】年度 生協歯科<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6項目が、全国を上回る高い評価でした。

特に、「治療などの説明は納得できるものだった」、「この歯科を知り合いに紹介したい」項目は、全国平均より0.2~0.4点と高い評価をいただきました。

そして前回との比較では、11項目中4項目が▲0.1点~▲0.3点ではあるが下回る結果となりました。

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▲0.9点でしたが、昨年よりは0.3点改善されています。

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。