

「2021年度 医療評価調査」評価一覧（歯科患者）

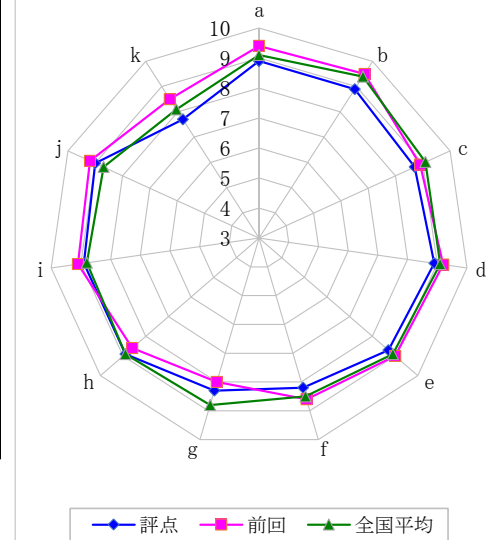
◆評価

(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	142	82.4	14.8	2.1	0.7	0.0	8.9	9.4	9.1	△ 0.5	△ 0.2
b 職員の言葉遣いや服装、対応の態度はよかった	142	84.5	12.0	2.1	0.7	0.7	8.9	9.5	9.4	△ 0.6	△ 0.5
c 受付や会計係には声をかけやすく、わからないこととききやすかった	141	78.0	19.1	1.4	0.7	0.7	8.7	8.9	9.1	△ 0.2	△ 0.4
d 治療などの説明は納得できるものだった	142	84.5	11.3	3.5	0.0	0.7	8.9	9.2	9.1	△ 0.3	△ 0.2
e 治療は満足できるものだった	138	80.4	14.5	4.3	0.0	0.7	8.7	9.0	8.9	△ 0.3	△ 0.2
f 支払った金額の内訳はわかりやすかった	137	71.5	23.4	4.4	0.0	0.7	8.2	8.6	8.5	△ 0.4	△ 0.3
g 診察の待ち時間は、がまんできるものだった	142	73.2	20.4	4.9	1.4	0.0	8.3	8.0	8.8	0.3	△ 0.5
h 会計の待ち時間は、がまんできるものだった	138	80.4	17.4	1.4	0.7	0.0	8.9	8.6	8.9	0.3	0.0
i 医療設備は十分だった	141	80.1	19.1	0.0	0.7	0.0	8.9	9.1	8.8	△ 0.2	0.1
j 患者のプライバシーは守られていた	140	81.4	17.9	0.7	0.0	0.0	9.0	9.2	8.7	△ 0.2	0.3
k この歯科を知りたいに紹介したいと思う	139	67.6	22.3	7.9	0.7	1.4	7.7	8.5	8.1	△ 0.8	△ 0.4

◆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	46	32.6
女	95	67.4
合計	141	100.0

年齢

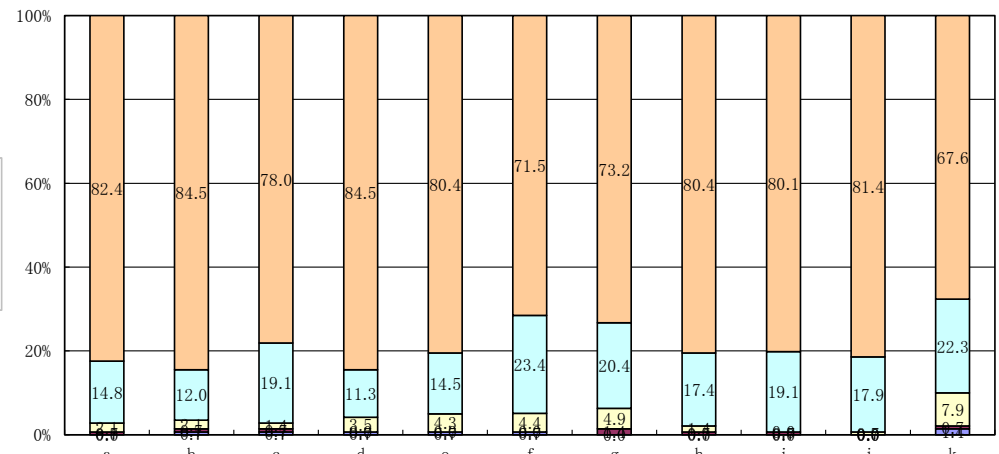
	件数	%
40歳未満	8	5.8
40～49歳	17	12.4
50～59歳	16	11.7
60～69歳	29	21.2
70～79歳	46	33.6
80歳以上	21	15.3
合計	137	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	117	83.6
組合員ではない	16	11.4
わからない	7	5.0
合計	140	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

2021年度

《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	137	96.5	97.9
2	家族	3	2.1	2.1
3	その他	0	0.0	0.0
	無回答	2	1.4	
	回答者数(%ベース)	142	100.0	140

《問2》患者さんの性別(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	46	32.4	32.6
2	女	95	66.9	67.4
	無回答	1	0.7	
	回答者数(%ベース)	142	100.0	141

《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	8	5.6	5.8
2	40～49歳	17	12.0	12.4
3	50～59歳	16	11.3	11.7
4	60～69歳	29	20.4	21.2
5	70～79歳	46	32.4	33.6
6	80歳以上	21	14.8	15.3
	無回答	5	3.5	
	回答者数(%ベース)	142	100.0	137

《問4》生協加入状況(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	117	82.4	83.6
2	いいえ	16	11.3	11.4
3	わからない	7	4.9	5.0
	無回答	2	1.4	
	回答者数(%ベース)	142	100.0	140

《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	117	82.4	82.4
2	どちらかといえばそう思う	21	14.8	14.8
3	どちらともいえない	3	2.1	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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	142	100.0	142

《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	120	84.5	84.5
2	どちらかといえばそう思う	17	12.0	12.0
3	どちらともいえない	3	2.1	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	1	0.7	0.7
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	142	100.0	142

《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	110	77.5	78.0
2	どちらかといえばそう思う	27	19.0	19.1
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)	142	100.0	141

《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	120	84.5	84.5
2	どちらかといえばそう思う	16	11.3	11.3
3	どちらともいえない	5	3.5	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	1	0.7	0.7
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	142	100.0	142

《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	111	78.2	80.4
2	どちらかといえばそう思う	20	14.1	14.5
3	どちらともいえない	6	4.2	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	1	0.7	0.7
	無回答	4	2.8	
	回答者数(%ベース)	142	100.0	138

《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	98	69.0	71.5
2	どちらかといえばそう思う	32	22.5	23.4
3	どちらともいえない	6	4.2	4.4
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	5	3.5	
	回答者数(%ベース)	142	100.0	137

《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	104	73.2	73.2
2	どちらかといえばそう思う	29	20.4	20.4
3	どちらともいえない	7	4.9	4.9
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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	142	100.0	142

《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	111	78.2	80.4
2	どちらかといえばそう思う	24	16.9	17.4
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	1	0.7	0.7
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	4	2.8	
	回答者数(%ベース)	142	100.0	138

《問5》i 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	113	79.6	80.1
2	どちらかといえばそう思う	27	19.0	19.1
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	0.7	0.7
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)	142	100.0	141

《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	114	80.3	81.4
2	どちらかといえばそう思う	25	17.6	17.9
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	0	0.0	0.0
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)	142	100.0	140

《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	94	66.2	67.6
2	どちらかといえばそう思う	31	21.8	22.3
3	どちらともいえない	11	7.7	7.9
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	2	1.4	1.4
	無回答	3	2.1	
	回答者数(%ベース)	142	100.0	139

【2021】年度 <医療・介護評価>アンケートまとめ 生協歯科

*全体的に11項目中8項目が全国平均よりは0.1～0.5点とわずかではあるがマイナス評価となりました。

前回との比較でも11項目中9項目が0.2～0.8点とわずかではあるが下回る結果となりました。

*しかし、0.5点以上の大きなマイナス評価は無く、ほぼ全国平均と同等の評価をいただいていることがみられました。

*「会計の待ち時間はがまんできるものだった」「医療設備は十分だった」「患者のプライバシーが守られていた」は全国平均の同程度～0.3点高い評価でした。

*「診察の待ち時間」「会計の待ち時間はがまんできるものであった」は昨年より0.3点アップしました。

コロナ禍でもあり、待ち時間を軽減するように全部門が意識できたこと、当日キャンセル枠に急患を案内することで急患待ち時間が以前より軽減したこと、が有効であったと思わます。

「職員の言葉遣いや服装、対応の態度はよかった」が前年度より0.6点マイナスとなり、今後は接遇研修を活かして改善に向けての取り組みを続けていきます。

また、多くの患者様に利用いただき、予約が大変とりにくくなっていることも大きな課題となっています。歯科医師・歯科衛生士体制を安定化し、よりかかりやすい歯科医院を目指していきます。