

# 「2016年度 医療評価調査」評価一覧（歯科患者）

尼崎医療生活協同組合  
戸ノ内歯科診療所

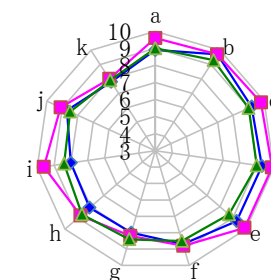
## ◆評価

（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	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	60	85.0	11.7	1.7	0.0	1.7	8.9	9.6	9.0	△ 0.7	△ 0.1
b 職員の言葉遣いや服装、対応の態度はよかった	59	94.9	3.4	1.7	0.0	0.0	9.7	9.7	9.3	0.0	0.4
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	59	86.4	10.2	3.4	0.0	0.0	9.2	9.8	9.0	△ 0.6	0.2
d 治療などの説明は納得できるものだった	60	90.0	8.3	0.0	0.0	1.7	9.3	9.9	9.0	△ 0.6	0.3
e 治療は満足できるものだった	59	88.1	10.2	1.7	0.0	0.0	9.3	9.9	8.7	△ 0.6	0.6
f 支払った金額の内訳はわかりやすかった	57	78.9	15.8	5.3	0.0	0.0	8.7	8.8	8.5	△ 0.1	0.2
g 診察の待ち時間は、がまんできるものだった	59	67.8	27.1	3.4	0.0	1.7	8.0	8.2	8.4	△ 0.2	△ 0.4
h 会計の待ち時間は、がまんできるものだった	59	72.9	22.0	1.7	1.7	1.7	8.1	8.8	8.7	△ 0.7	△ 0.6
i 医療器械や医療設備は十分だった	60	71.7	20.0	6.7	0.0	1.7	8.0	9.6	8.4	△ 1.6	△ 0.4
j 患者のプライバシーは守られていた	58	82.8	12.1	3.4	0.0	1.7	8.7	9.1	8.5	△ 0.4	0.2
k この歯科を知り合いに紹介したいと思う	60	71.7	20.0	5.0	0.0	3.3	7.8	8.0	7.9	△ 0.2	△ 0.1

## ◆評点レーダーチャート



◆ 評点    ◆ 前回    ◆ 全国平均

## 2016年度医療・介護評価アンケートまとめ

～ホームページ掲載用

2017.6.19（月）職責者会議にて

2017.6.19 李修正

2017.6.22 歯科合同管理会議 確認

### 【戸ノ内歯科】

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をお知らせします。

11項目中6項目が、全国平均より高い評価でした。

特に、「治療は満足できるものだった」「職員の言葉遣いや服装、対応の態度はよかった」は高い評価となっています。診療室での分かりやすく丁寧な説明、アニメーションを使ってモニターで説明、さらに治療内容の文書提供を徹底するなどの取り組みが、患者の皆様にも評価いただけたものだと考えられます。

しかし、11項目中10項目が、前回よりマイナス評価という厳しい結果となりました。

特に、「診察、会計ともに待ち時間」は▲0.7点、「医療機器や医療設備は十分だった」対しては▲1.6点と厳しい評価でした。

今後は、歯科医師・歯科衛生士と事務のさらなる連携を強め、待ち時間軽減に努めていきます。また、老朽化した診察台の更新や診療室の補修、医療機器・設備を新しく導入した際には待合室・診療室にポスター等を紹介していく等、改善していきたいと思えます。