

「2017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

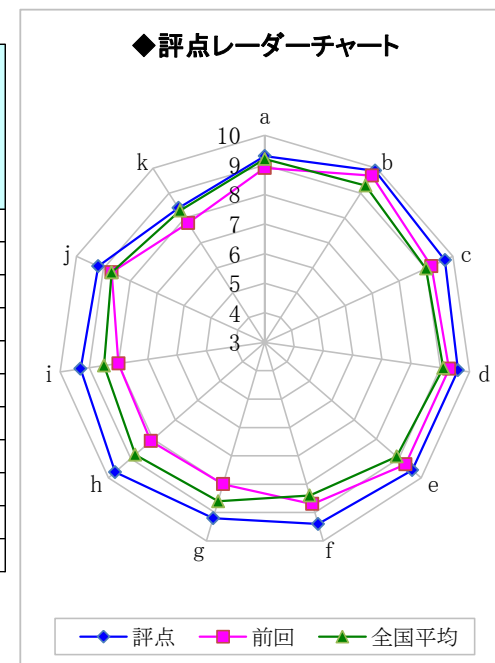
◆評価

（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	45	86.7	13.3	0.0	0.0	0.0	9.3	8.9	9.2	0.4	0.1
b 職員の言葉遣いや服装、対応の態度はよかった	45	97.8	2.2	0.0	0.0	0.0	9.9	9.7	9.3	0.2	0.6
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	44	93.2	6.8	0.0	0.0	0.0	9.7	9.2	9.0	0.5	0.7
d 治療などの説明は納得できるものだった	45	91.1	8.9	0.0	0.0	0.0	9.6	9.3	9.1	0.3	0.5
e 治療は満足できるものだった	45	91.1	8.9	0.0	0.0	0.0	9.6	9.3	8.9	0.3	0.7
f 支払った金額の内訳はわかりやすかった	45	88.9	11.1	0.0	0.0	0.0	9.4	8.7	8.4	0.7	1.0
g 診察の待ち時間は、がまんできるものだった	45	86.7	11.1	2.2	0.0	0.0	9.2	8.0	8.6	1.2	0.6
h 会計の待ち時間は、がまんできるものだった	44	93.2	6.8	0.0	0.0	0.0	9.7	8.1	8.8	1.6	0.9
i 医療器械や医療設備は十分だった	45	91.1	4.4	4.4	0.0	0.0	9.3	8.0	8.5	1.3	0.8
j 患者のプライバシーは守られていた	45	84.4	15.6	0.0	0.0	0.0	9.2	8.7	8.7	0.5	0.5
k この歯科を知りに紹介したいと思う	45	77.8	13.3	8.9	0.0	0.0	8.4	7.8	8.3	0.6	0.1

◆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	21	48.8
女	22	51.2
合計	43	100.0

年齢

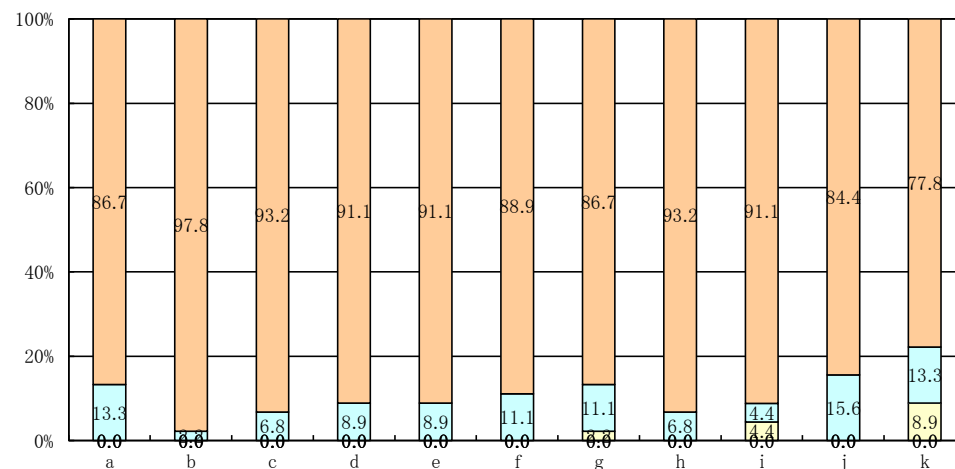
	件数	%
40歳未満	7	15.9
40～49歳	4	9.1
50～59歳	7	15.9
60～69歳	11	25.0
70～79歳	9	20.5
80歳以上	6	13.6
合計	44	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	34	79.1
組合員ではない	6	14.0
わからない	3	7.0
合計	43	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。

【2017】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。

11項目中すべての項目において、2016年度よりプラス評価でした。

また、全国平均よりも、すべての項目が高い評価でした。

特に、「職員の言葉遣いや服装・対応」、「声のかけやすさ」については、高評価をいただきました。

毎月テーマを決め、接遇向上に取り組んだことが評価された結果だと考えられます。

前回に厳しい評価をいただいた「診察・会計の待ち時間」においては、

受付・診療室で連携し、待ち時間の改善に取り組んだ結果、前回の結果を大幅に上回る結果に

さらに、全国平均を上回る結果となりました。

今後も、患者の皆様にご満足していただけるよう、

受付・診療室共に接遇強化に努めていきたいと思っております。