

「2018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

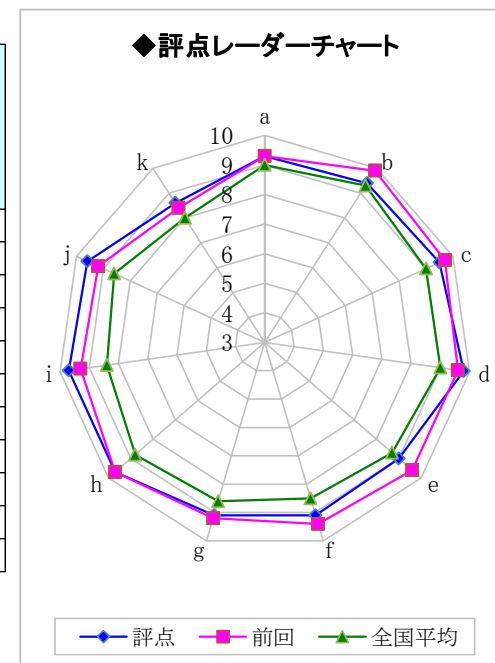
◆評価

（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
a 診察室・待合室は清潔で快適だった	45	93.3	4.4	0.0	0.0	2.2	9.3	9.3	9.0	0.0	0.3
b 職員の言葉遣いや服装、対応の態度はよかった	45	95.6	2.2	0.0	0.0	2.2	9.4	9.9	9.3	△ 0.5	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	46	95.7	2.2	0.0	0.0	2.2	9.5	9.7	9.0	△ 0.2	0.5
d 治療などの説明は納得できるものだった	44	95.5	4.5	0.0	0.0	0.0	9.8	9.6	9.0	0.2	0.8
e 治療は満足できるものだった	44	88.6	6.8	2.3	0.0	2.3	9.0	9.6	8.7	△ 0.6	0.3
f 支払った金額の内訳はわかりやすかった	43	88.4	9.3	0.0	0.0	2.3	9.1	9.4	8.5	△ 0.3	0.6
g 診察の待ち時間は、がまんできるものだった	46	89.1	8.7	0.0	0.0	2.2	9.1	9.2	8.6	△ 0.1	0.5
h 会計の待ち時間は、がまんできるものだった	45	93.3	6.7	0.0	0.0	0.0	9.7	9.7	8.8	0.0	0.9
i 医療器械や医療設備は十分だった	44	93.2	6.8	0.0	0.0	0.0	9.7	9.3	8.4	0.4	1.3
j 患者のプライバシーは守られていた	45	91.1	8.9	0.0	0.0	0.0	9.6	9.2	8.6	0.4	1.0
k この歯科を知りに紹介したいと思う	46	82.6	10.9	4.3	0.0	2.2	8.6	8.4	8.0	0.2	0.6

◆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	25	56.8
女	19	43.2
合計	44	100.0

年齢

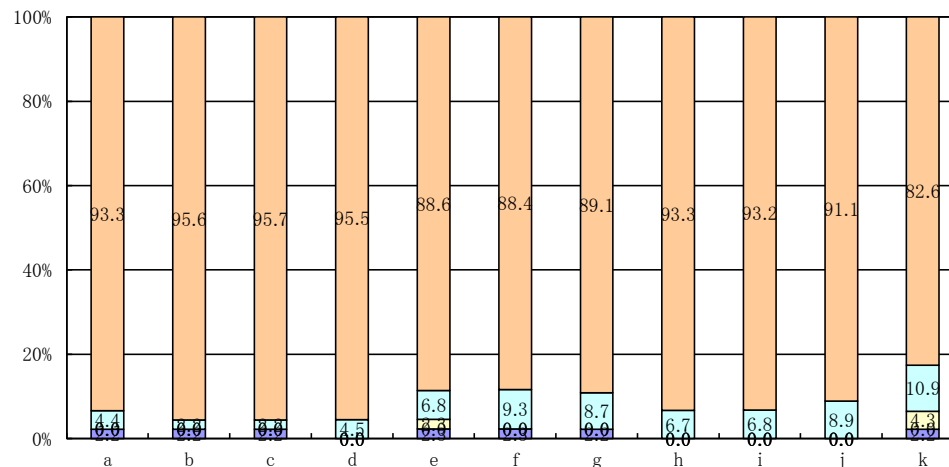
	件数	%
40歳未満	5	11.1
40～49歳	4	8.9
50～59歳	6	13.3
60～69歳	10	22.2
70～79歳	14	31.1
80歳以上	6	13.3
合計	45	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	30	71.4
組合員ではない	9	21.4
わからない	3	7.1
合計	42	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

戸ノ内歯科診療所

2018年度

《問1》記入者 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	37	80.4	92.5
2	家族	2	4.3	5.0
3	その他	1	2.2	2.5
	無回答	6	13.0	
	回答者数(%ベース)	46	100.0	40

《問2》患者さんの性別 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	25	54.3	56.8
2	女	19	41.3	43.2
	無回答	2	4.3	
	回答者数(%ベース)	46	100.0	44

《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	5	10.9	11.1
2	40～49歳	4	8.7	8.9
3	50～59歳	6	13.0	13.3
4	60～69歳	10	21.7	22.2
5	70～79歳	14	30.4	31.1
6	80歳以上	6	13.0	13.3
	無回答	1	2.2	
	回答者数(%ベース)	46	100.0	45

《問4》生協加入状況 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	30	65.2	71.4
2	いいえ	9	19.6	21.4
3	わからない	3	6.5	7.1
	無回答	4	8.7	
	回答者数(%ベース)	46	100.0	42

《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	42	91.3	93.3
2	どちらかといえばそう思う	2	4.3	4.4
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	0	0.0	0.0
5	そう思わない	1	2.2	2.2
	無回答	1	2.2	
	回答者数(%ベース)	46	100.0	45

《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	43	93.5	95.6
2	どちらかといえばそう思う	1	2.2	2.2
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	0	0.0	0.0
5	そう思わない	1	2.2	2.2
	無回答	1	2.2	
	回答者数(%ベース)	46	100.0	45

《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	44	95.7	95.7
2	どちらかといえばそう思う	1	2.2	2.2
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	0	0.0	0.0
5	そう思わない	1	2.2	2.2
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	46	100.0	46

《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	42	91.3	95.5
2	どちらかといえばそう思う	2	4.3	4.5
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	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	2	4.3	
	回答者数(%ベース)	46	100.0	44

《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	39	84.8	88.6
2	どちらかといえばそう思う	3	6.5	6.8
3	どちらともいえない	1	2.2	2.3
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	2.2	2.3
	無回答	2	4.3	
	回答者数(%ベース)	46	100.0	44

《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	38	82.6	88.4
2	どちらかといえばそう思う	4	8.7	9.3
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	0	0.0	0.0
5	そう思わない	1	2.2	2.3
	無回答	3	6.5	
	回答者数(%ベース)	46	100.0	43

《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	41	89.1	89.1
2	どちらかといえばそう思う	4	8.7	8.7
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	0	0.0	0.0
5	そう思わない	1	2.2	2.2
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	46	100.0	46

《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	42	91.3	93.3
2	どちらかといえばそう思う	3	6.5	6.7
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	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	1	2.2	
	回答者数(%ベース)	46	100.0	45

《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	41	89.1	93.2
2	どちらかといえばそう思う	3	6.5	6.8
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	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	2	4.3	
	回答者数(%ベース)	46	100.0	44

《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	41	89.1	91.1
2	どちらかといえばそう思う	4	8.7	8.9
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	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	1	2.2	
	回答者数(%ベース)	46	100.0	45

《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	38	82.6	82.6
2	どちらかといえばそう思う	5	10.9	10.9
3	どちらともいえない	2	4.3	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	2.2	2.2
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	46	100.0	46

【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。

11項目中約半数6項が、全国平均より高い評価でした。

特に「医療機器や医療設備は十分だった」、「患者のプライバシーは守られていた」は、どちらも前回より0.4点高い評価をいただきました。さらに全国平均よりも1.0点と大きい評価でした。

当歯科の感染滅菌対策(滅菌機器の種類、滅菌方法、使い捨て器具の使用、グローブ交換など)について、紹介ポスターを作成し、待合室などに掲示し、取り組みのアピールが有効だったと思います。

しかし、「職員の言葉使いや服装、対応の態度」「職員への声掛けやすさ」については、全国平均より高いが、前回よりは評価が下がってしまいました。

今後は、現在取り組んでいる接遇向上の取り組みをさらに強化していくことと、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。