

「2023年度 医療評価調査」評価一覧（歯科患者）

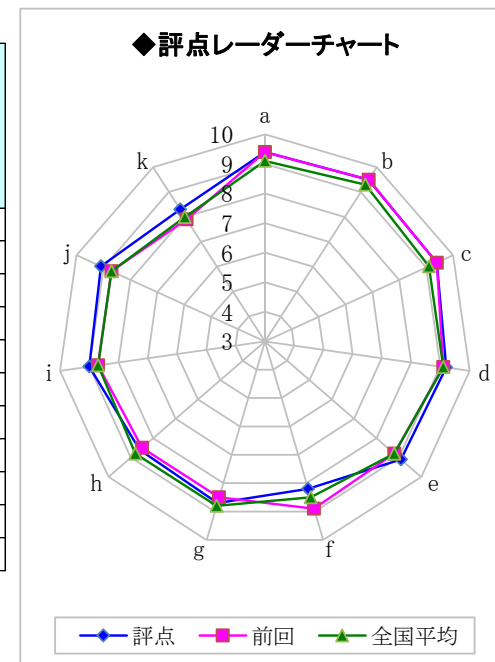
◆評価

（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	172	89.5	9.9	0.0	0.0	0.6	9.4	9.4	9.1	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	171	91.8	7.0	0.6	0.0	0.6	9.5	9.5	9.3	0.0	0.2
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	172	91.9	6.4	1.2	0.0	0.6	9.4	9.4	9.1	0.0	0.3
d 治療などの説明は納得できるものだった	172	87.8	9.9	1.7	0.0	0.6	9.2	9.1	9.1	0.1	0.1
e 治療は満足できるものだった	172	85.5	12.2	1.7	0.0	0.6	9.1	8.8	8.8	0.3	0.3
f 支払った金額の内訳はわかりやすかった	165	75.8	16.4	5.5	1.2	1.2	8.2	8.9	8.5	△ 0.7	△ 0.3
g 診察の待ち時間は、がまんできるものだった	172	81.4	13.4	3.5	0.6	1.2	8.7	8.5	8.8	0.2	△ 0.1
h 会計の待ち時間は、がまんできるものだった	171	81.3	14.6	1.8	0.0	2.3	8.6	8.5	8.8	0.1	△ 0.2
i 医療設備は十分だった	169	85.2	11.8	1.8	0.6	0.6	9.0	8.7	8.7	0.3	0.3
j 患者のプライバシーは守られていた	170	85.3	12.9	1.2	0.0	0.6	9.1	8.7	8.7	0.4	0.4
k この歯科を知り合いに紹介したいと思う	170	75.9	16.5	6.5	0.0	1.2	8.3	7.9	8.0	0.4	0.3

◆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	73	43.2
女	96	56.8
未回答	0	0.0
合計	169	100.0

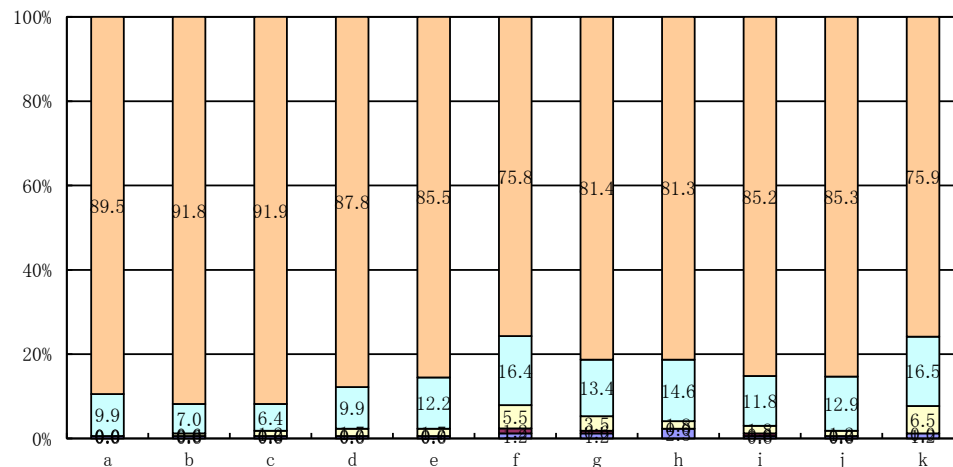
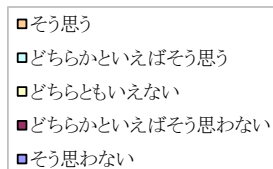
年齢

	件数	%
40歳未満	12	7.1
40～49歳	12	7.1
50～59歳	20	11.8
60～69歳	31	18.3
70～79歳	54	32.0
80歳以上	40	23.7
合計	169	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	135	82.3
組合員ではない	23	14.0
わからない	6	3.7
合計	164	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

2023年度

《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	165	95.4	96.5
2	家族	5	2.9	2.9
3	その他	1	0.6	0.6
	無回答	2	1.2	
	回答者数(%ベース)	173	100.0	171

《問2》患者さんの性別(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	73	42.2	43.2
2	女	96	55.5	56.8
3	未回答	0	0.0	0.0
	無回答	4	2.3	
	回答者数(%ベース)	173	100.0	169

《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	6.9	7.1
2	40～49歳	12	6.9	7.1
3	50～59歳	20	11.6	11.8
4	60～69歳	31	17.9	18.3
5	70～79歳	54	31.2	32.0
6	80歳以上	40	23.1	23.7
	無回答	4	2.3	
	回答者数(%ベース)	173	100.0	169

《問4》生協加入状況(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	135	78.0	82.3
2	いいえ	23	13.3	14.0
3	わからない	6	3.5	3.7
	無回答	9	5.2	
	回答者数(%ベース)	173	100.0	164

《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	154	89.0	89.5
2	どちらかといえばそう思う	17	9.8	9.9
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	1	0.6	0.6
	無回答	1	0.6	
	回答者数(%ベース)	173	100.0	172

《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	157	90.8	91.8
2	どちらかといえばそう思う	12	6.9	7.0
3	どちらともいえない	1	0.6	0.6
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	0.6	0.6
	無回答	2	1.2	
	回答者数(%ベース)	173	100.0	171

《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	158	91.3	91.9
2	どちらかといえばそう思う	11	6.4	6.4
3	どちらともいえない	2	1.2	1.2
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	1	0.6	0.6
	無回答	1	0.6	
	回答者数(%ベース)	173	100.0	172

《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	151	87.3	87.8
2	どちらかといえばそう思う	17	9.8	9.9
3	どちらともいえない	3	1.7	1.7
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	1	0.6	0.6
	無回答	1	0.6	
	回答者数(%ベース)	173	100.0	172

《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	147	85.0	85.5
2	どちらかといえばそう思う	21	12.1	12.2
3	どちらともいえない	3	1.7	1.7
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	1	0.6	0.6
	無回答	1	0.6	
	回答者数(%ベース)	173	100.0	172

《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	125	72.3	75.8
2	どちらかといえばそう思う	27	15.6	16.4
3	どちらともいえない	9	5.2	5.5
4	どちらかといえばそう思わない	2	1.2	1.2
5	そう思わない	2	1.2	1.2
	無回答	8	4.6	
	回答者数(%ベース)	173	100.0	165

《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	140	80.9	81.4
2	どちらかといえばそう思う	23	13.3	13.4
3	どちらともいえない	6	3.5	3.5
4	どちらかといえばそう思わない	1	0.6	0.6
5	そう思わない	2	1.2	1.2
	無回答	1	0.6	
	回答者数(%ベース)	173	100.0	172

《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	139	80.3	81.3
2	どちらかといえばそう思う	25	14.5	14.6
3	どちらともいえない	3	1.7	1.8
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	4	2.3	2.3
	無回答	2	1.2	
	回答者数(%ベース)	173	100.0	171

《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	144	83.2	85.2
2	どちらかといえばそう思う	20	11.6	11.8
3	どちらともいえない	3	1.7	1.8
4	どちらかといえばそう思わない	1	0.6	0.6
5	そう思わない	1	0.6	0.6
	無回答	4	2.3	
	回答者数(%ベース)	173	100.0	169

《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	145	83.8	85.3
2	どちらかといえばそう思う	22	12.7	12.9
3	どちらともいえない	2	1.2	1.2
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	1	0.6	0.6
	無回答	3	1.7	
	回答者数(%ベース)	173	100.0	170

《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	129	74.6	75.9
2	どちらかといえばそう思う	28	16.2	16.5
3	どちらともいえない	11	6.4	6.5
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	2	1.2	1.2
	無回答	3	1.7	
	回答者数(%ベース)	173	100.0	170

【2023】年度 <医療・介護評価>事業所分析シート

■事業所: 生協歯科	■作成者: 宇江 美香
■アンケート実施期間 10/16(月)～10/18(水) 3日間	■作成日: 2024年1月10日
■事業所実利用者数(月): 1936名	■アンケート配布枚数: 180枚
■回収枚数: 173枚	■回収率: 96.11%
①今回のアンケートの特徴 (回収率の増減・回収の工夫なども)	
<p>・180枚の配布に対し、173枚の回答があり、昨年度同様高い回答を得られた。アンケート期間中、会計後に受付から手渡しを行い、アンケート記入後にお帰りいただくことを徹底したことが結果につながった。</p> <p>・回答者の7割以上が60歳を超えており、10年後には外来受診が困難になっている方も多くいると推測される。</p>	
②アンケート結果の特徴(前回との比較など)	
<p>・職員の言葉遣いや服装・態度、診察室の環境、受付スタッフへの声のかけやすさの評価は、前回と変化はないものの、全国平均よりも高かった。</p> <p>・「支払った金額の内訳のわかりやすさ」が、前は0.6ポイント上がっていたが、今回の調査では前回よりも△0.7ポイント、全国平均△0.3ポイントであった。</p> <p>・「患者のプライバシーは守られていた」「医療設備は十分であった」は前回差、全国平均差ともに0.3ポイント以上高く、治療環境としては満足いただけているよう。</p>	
③結果に対する考察(主な要因)	
<p>・アンケート回答者の組合員率は82.3%(自己申告)であったが、回答者が外来患者に限られていることから、加入率を9割以上に上げていくことが必要。</p> <p>・診察室、受付ともに2023年度から新しいスタッフも増えている中で、経験の長いスタッフも言葉遣いや患者さんへの対応を見直す機会があり、それが高い評価につながったのではないかと考える。</p> <p>・「支払った金額はわかりやすかったか」の項目が全国平均差△0.3ポイントであり、治療にかかる費用の事前説明が求められている。</p> <p>・患者のプライバシー保守への意識が高まり、個室治療の歯科医院も増えてきているなか、一定の評価をいただけているのはスタッフの配慮によるものと考えられる。治療中の声の大きさなどへの配慮を継続する。</p>	
④前回のアンケート後の取り組みの有効性の評価	
有効性 <input checked="" type="checkbox"/> :有 <input type="checkbox"/> :無	
有効だった内容: 利用者への適切な情報共有を行う場が少ないため、ホームページ制作に向け進行中。	
⑤今後さらに高い評価を目指すための課題	
「治療の説明」「職員の態度」に高い評価はいただいているが、患者自身が高齢化していく中で、これまでと同様の説明方法、対応では理解していただくことが難しいケースも増えてくる。高齢者の視覚や聴覚を理解したうえでの対策が必要。	
⑥評価向上のための行動計画案(1年間)	
⑤の課題への対策を全職員で検討し、実施していく。	
⑦その他	

【2023】年度 <医療・介護評価>アンケートまとめ 生協歯科

生協歯科では、3日間かけて180枚のアンケートを配布。そのうち、173枚の回答(96.1%)を得られました。会計後に受付から手渡しし、アンケート記入後にお帰りにいただくことを徹底したことが高回収の結果につながりました。回答者の7割以上が60歳を超えており、10年後には外来受診が困難になっている方も多くいると推測されます。

職員の言葉遣いや服装・態度、診察室の環境、受付スタッフへの声のかけやすさの評価は、前回と変化はないも全国平均よりも高い結果でした。診察室、受付ともに2023年度から新しいスタッフが増えている中で、経験の長い言葉遣いや患者さんへの対応を見直す機会があり、それが高い評価につながったのではないかと考えます。

「支払った金額の内訳のわかりやすさ」が、前は0.6ポイント上がっていましたが、今回の調査では前回よりも△0.3ポイント下がりました。さらに全国平均△0.3ポイントでした。消費者がモノの価値を見極めて買い物をする時代にあり、医療界においても治療に関する丁寧な事前説明が求められていると考えます。

アンケート回答者の組合員率は82.3%(自己申告)であったが、回答者が外来患者に限られていることから、さらに9割以上に上げていく必要があります。

回答者の年齢構成からわかるよう高齢患者が増える中で、これまでと同様の説明方法、対応を続けていくは理解していただくことが難しいケースも増えてくることと予測されます。

高齢者の視覚や聴覚を理解したうえでの対策が必要になっており、全職員で対策を検討し実践します。