

「2020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	44	86.4	13.6	0.0	0.0	0.0	9.3	9.7	9.1	△ 0.4	0.2
b 職員の言葉遣いや服装、対応の態度はよかった	44	88.6	11.4	0.0	0.0	0.0	9.4	9.7	9.3	△ 0.3	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	44	88.6	11.4	0.0	0.0	0.0	9.4	9.7	9.0	△ 0.3	0.4
d 治療などの説明は納得できるものだった	44	90.9	9.1	0.0	0.0	0.0	9.5	9.9	9.0	△ 0.4	0.5
e 治療は満足できるものだった	44	90.9	9.1	0.0	0.0	0.0	9.5	9.9	8.8	△ 0.4	0.7
f 支払った金額の内訳はわかりやすかった	43	83.7	11.6	2.3	0.0	2.3	8.7	9.2	8.5	△ 0.5	0.2
g 診察の待ち時間は、がまんできるものだった	43	88.4	9.3	2.3	0.0	0.0	9.3	9.3	8.6	0.0	0.7
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	8.7	0.0	1.0
i 医療設備は十分だった	43	83.7	14.0	2.3	0.0	0.0	9.1	9.4	8.7	△ 0.3	0.4
j 患者のプライバシーは守られていた	43	86.0	4.7	9.3	0.0	0.0	8.8	9.3	8.6	△ 0.5	0.2
k この歯科を知りに紹介したいと思う	44	77.3	18.2	4.5	0.0	0.0	8.6	9.3	8.0	△ 0.7	0.6

◆評点レーダーチャート



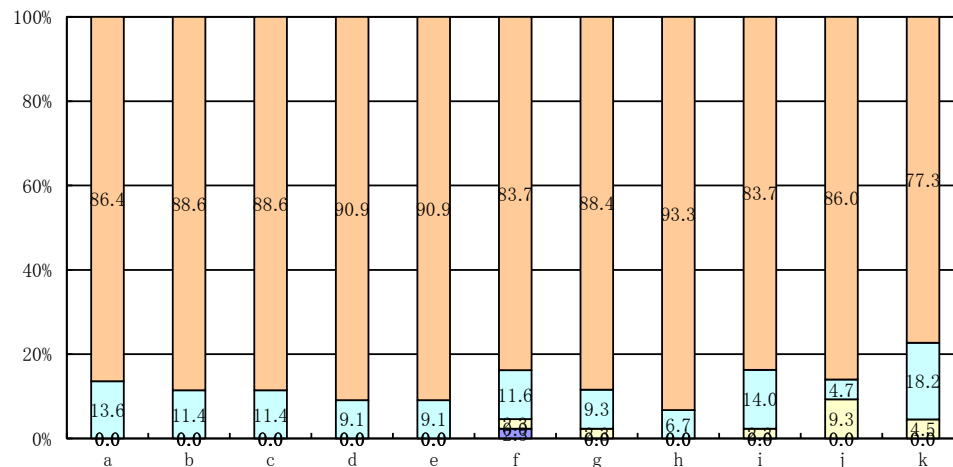
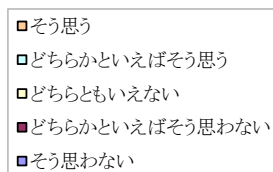
◆基本構成（無回答を除きます）

	件数	%
男	24	53.3
女	21	46.7
合計	45	100.0

	件数	%
40歳未満	7	15.6
40～49歳	6	13.3
50～59歳	5	11.1
60～69歳	5	11.1
70～79歳	11	24.4
80歳以上	11	24.4
合計	45	100.0

	件数	%
組合員である	36	81.8
組合員ではない	4	9.1
わからない	4	9.1
合計	44	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

戸ノ内歯科診療所

2020年度

《問1》 記入者 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	38	84.4	88.4
2	家族	5	11.1	11.6
3	その他	0	0.0	0.0
	無回答	2	4.4	
	回答者数(%ベース)	45	100.0	43

《問2》 患者さんの性別 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	24	53.3	53.3
2	女	21	46.7	46.7
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	45	100.0	45

《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	7	15.6	15.6
2	40～49歳	6	13.3	13.3
3	50～59歳	5	11.1	11.1
4	60～69歳	5	11.1	11.1
5	70～79歳	11	24.4	24.4
6	80歳以上	11	24.4	24.4
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	45	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	36	80.0	81.8
2	いいえ	4	8.9	9.1
3	わからない	4	8.9	9.1
	無回答	1	2.2	
	回答者数(%ベース)	45	100.0	44

《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	38	84.4	86.4
2	どちらかといえばそう思う	6	13.3	13.6
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)	45	100.0	44

《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	39	86.7	88.6
2	どちらかといえばそう思う	5	11.1	11.4
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	0	0.0	0.0
	無回答	1	2.2	
	回答者数(%ベース)	45	100.0	44

《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	39	86.7	88.6
2	どちらかといえばそう思う	5	11.1	11.4
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	0	0.0	0.0
	無回答	1	2.2	
	回答者数(%ベース)	45	100.0	44

《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	40	88.9	90.9
2	どちらかといえばそう思う	4	8.9	9.1
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	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)	45	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	40	88.9	90.9
2	どちらかといえばそう思う	4	8.9	9.1
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	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)	45	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	36	80.0	83.7
2	どちらかといえばそう思う	5	11.1	11.6
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	4.4	
	回答者数(%ベース)	45	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	38	84.4	88.4
2	どちらかといえばそう思う	4	8.9	9.3
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	0	0.0	0.0
	無回答	2	4.4	
	回答者数(%ベース)	45	100.0	43

《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	93.3	93.3
2	どちらかといえばそう思う	3	6.7	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	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	45	100.0	45

《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	36	80.0	83.7
2	どちらかといえばそう思う	6	13.3	14.0
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	0	0.0	0.0
	無回答	2	4.4	
	回答者数(%ベース)	45	100.0	43

《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	37	82.2	86.0
2	どちらかといえばそう思う	2	4.4	4.7
3	どちらともいえない	4	8.9	9.3
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	0	0.0	0.0
	無回答	2	4.4	
	回答者数(%ベース)	45	100.0	43

《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	34	75.6	77.3
2	どちらかといえばそう思う	8	17.8	18.2
3	どちらともいえない	2	4.4	4.5
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	0	0.0	0.0
	無回答	1	2.2	
	回答者数(%ベース)	45	100.0	44

【2020】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。

・前回と比較して11項目中、9項目がマイナス評価となったが昨年に引き続き全国平均よりは全項目0.1～1.0点プラスをいただきました。

・特に、「診察の待ち時間ががまんできるものだった」会計の待ち時間ががまんできるものだった」昨年と同様に全国平均より各0.7点、1.0点高く、高い評価を維持することができました。

・アンケート集計より年齢層は半数以上の方が60才以上でした。

高齢の患者様も安心して来院してもらえるように、座りやすい診察台、車イスのままでもレントゲン撮影や治療が可能なバリアフリーの設置などが、高い評価に繋がったと思われます。

今後も、皆さんが安心してかけられる歯科になるように、歯科医師・歯科衛生士と事務のさらなる連携を強め、取り組んでいきたいと思えます。