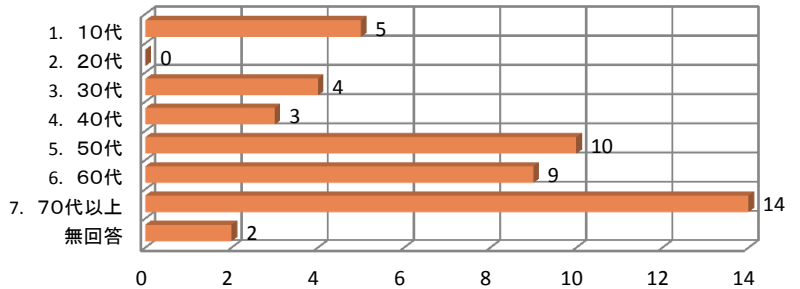


# <アイナ>院内改善アンケート調査結果報告

- ・調査対象：当院の患者及び患者家族
- ・調査時期：平成26年11月1日～平成27年1月30日

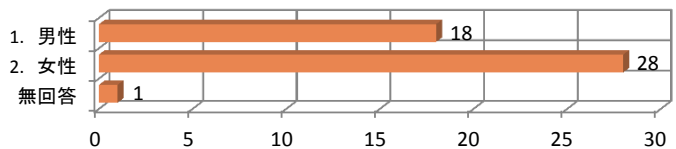
問1 年齢をお教えいただけますか？

	回答数	構成比
10代	5	10.6%
20代	0	0.0%
30代	4	8.5%
40代	3	6.4%
50代	10	21.3%
60代	9	19.1%
70代以上	14	29.8%
無回答	2	4.3%
合計	47	



問2 性別をお教えいただけますか？

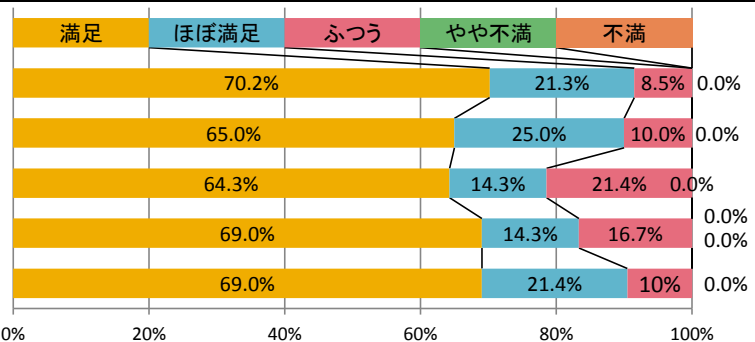
	回答数	構成比
男性	18	38.3%
女性	28	59.6%
無回答	1	2.1%
合計	47	



## ■受付及び会計窓口に関して

質問事項	有効回答数	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満
問3 来院された際の受付スタッフの対応（言葉使い、態度）、身だしなみに満足されましたか？	47	33	10	4	0	0
問4 電話の対応（言葉使い）に満足されましたか？	40	26	10	4	0	0
問5 診療までの待ち時間の長さはいかがでしたか？	42	27	6	9	0	0
問6 会計の待ち時間の長さはいかがでしたか？	42	29	6	7	0	0
問7 診療費お支払いの際の受付スタッフの対応（言葉使い、態度）、身だしなみに満足されましたか？	42	29	9	4	0	0

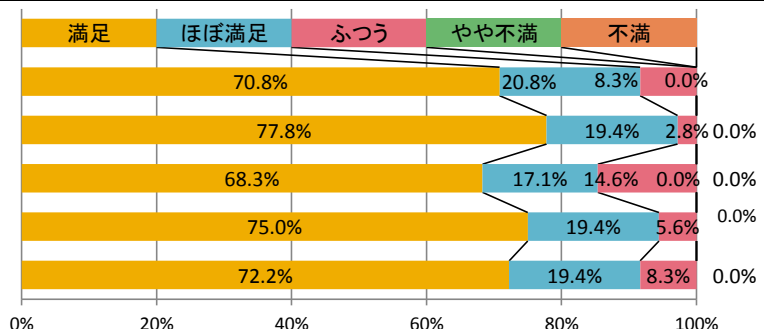
- 問3 来院された際の受付スタッフの対応（言葉使い、態度）、身だしなみ
- 問4 電話の対応（言葉使い）
- 問5 診療までの待ち時間の長さ
- 問6 会計の待ち時間の長さ
- 問7 お支払い時の受付スタッフの対応（言葉使い、態度）、身だしなみ



## ■ドクターに関して

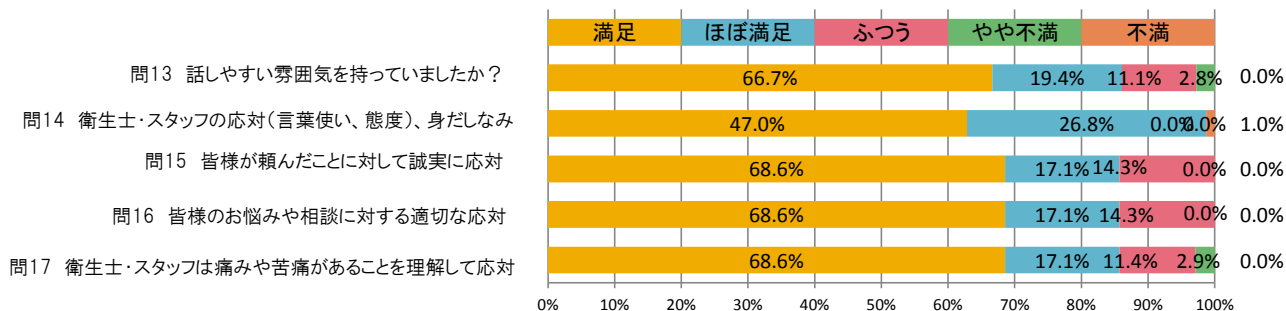
質問事項	有効回答数	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満
問8 ドクターの対応（言葉使い、態度）、身だしなみに満足されましたか？	48	34	10	4	0	0
問9 病状、治療内容などについての説明に満足されましたか？	36	28	7	1	0	0
問10 患者様のお悩みや相談に対する適切な対応ができていましたか？	41	28	7	6	0	0
問11 ドクターに信頼感が持てましたか？	36	27	7	2	0	0
問12 ドクターは痛みや苦痛があることを理解して対応してましたか？	36	26	7	3	0	0

- 問8 ドクターの対応（言葉使い、態度）、身だしなみ
- 問9 病状、治療内容などについての説明
- 問10 患者様のお悩みや相談に対する適切な対応
- 問11 ドクターに信頼感
- 問12 ドクターは痛みや苦痛があることを理解して対応



■衛生士・スタッフに関して

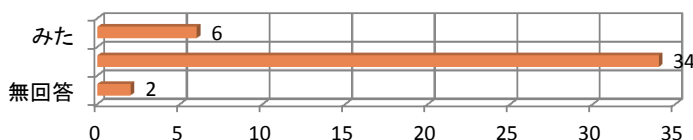
質問事項	有効回答数	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満
問13 話しやすい雰囲気を持っていましたか？	36	24	7	4	1	0
問14 衛生士・スタッフの対応(言葉使い、態度)、身だしなみに満足されましたか？	41	19	11	0	0	0
問15 皆様が頼んだことに対して誠実に応対できていましたか？	35	24	6	5	0	0
問16 皆様のお悩みや相談に対する適切な応対ができていましたか？	35	24	6	5	0	0
問17 衛生士・スタッフは痛みや苦痛があることを理解して応対していましたか？	35	24	6	4	1	0



■ホームページに関して

問18 ホームページはご欄になりましたか？

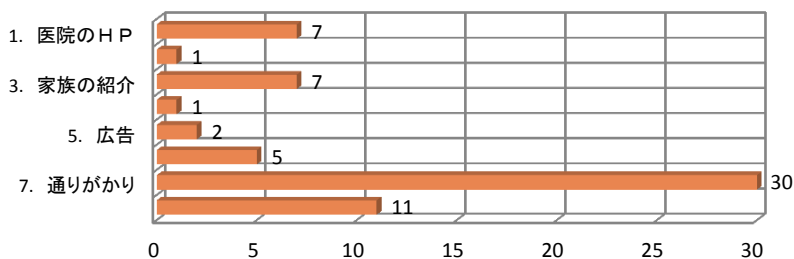
	回答数	構成比
みた	6	14.3%
みてない	34	81.0%
無回答	2	4.8%
合計	42	



■全体的なことに関して

問19 当院を選ぶ際に参考にした情報をお教えてください(あてはまるもの全て○)

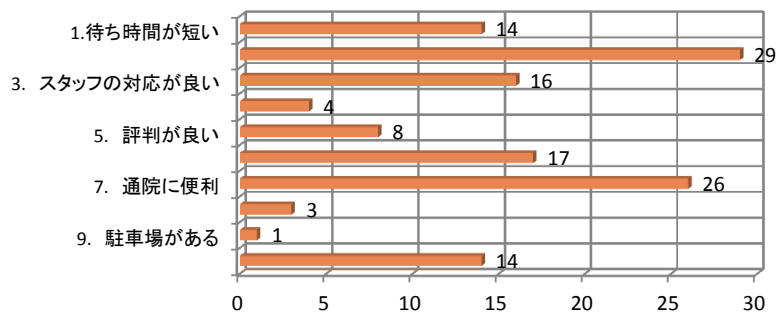
	回答数	構成比
医院のHP	7	10.9%
駅や電柱の看板	1	1.6%
家族の紹介	7	10.9%
友人の紹介	1	1.6%
広告	2	3.1%
本や雑誌の情報	5	7.8%
通りがかり	30	46.9%
その他	11	17.2%
合計	64	



<その他の声> 近所のため 4件

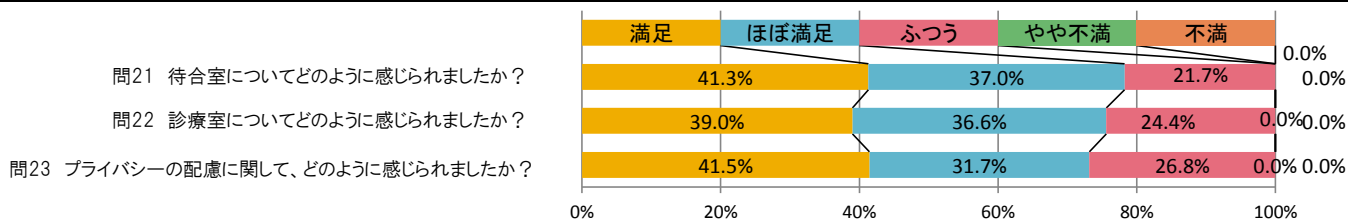
問20 医療機関を選ぶ際に重視することを上位3つまで教えてください。

	回答数	構成比
待ち時間が短い	14	10.6%
ドクターの対応が良い	29	22.0%
スタッフの対応が良い	16	12.1%
費用が安い	4	3.0%
評判が良い	8	6.1%
費用技術が高い	17	12.9%
通院に便利	26	19.7%
施設の設備が良い	3	2.3%
駐車場がある	1	0.8%
その他	14	10.6%
合計	132	



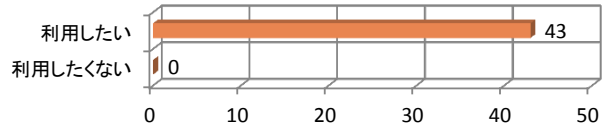
<その他の声> 家から近い 1件

質問事項	有効回答数	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満
問21 待合室についてお聞きします。どのように感じられましたか？	46	19	17	10	0	0
問22 診療室についてお聞きします。どのように感じられましたか？	41	16	15	10	0	0
問23 プライバシーの配慮に関して、どのように感じられましたか？	41	17	13	11	0	0



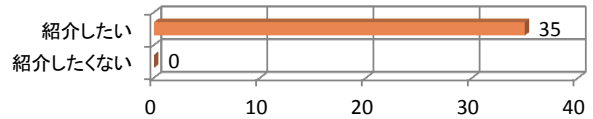
問24 今後も当院を利用したいと思いますか？ (1つに○)

	回答数	構成比
利用したい	43	88.1%
利用したくない	0	11.9%
合計	43	



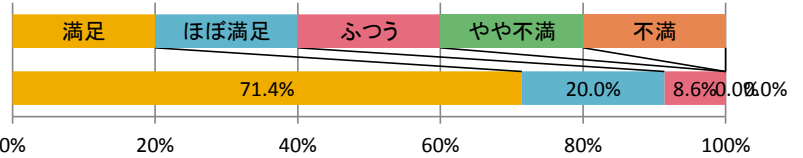
問25 当院を他の方に紹介したいと思われませんか？ (1つに○)

	回答数	構成比
紹介したい	35	81.0%
紹介したくない	0	19.0%
合計	35	



質問事項	有効回答数	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満
問26 当院の診療に満足していますか？	35	25	7	3	0	0

問26 当院の診療に満足していますか？



Q27 今後の励みになりますので、今回治療を受けて頂き、「ここがよかった！」と思われる点がございましたらぜひお教えて下さい。その他、当院へのご意見がございましたらご記入をお願いします。

詰めてあった物が取れて診察の相談をした際に丁寧な対応と診療日を調整してもらい助かりました。その後も心地の良い対応のおかげで通院が苦痛になっていません。
通りがかりに入ったのですが、実にいい病院です。キレイ、雰囲気もスタッフの方も、ドクターもお上手。お近くにある病院は老人が大半だけに止むを得ないとは思いますが、老人にキビシク、雰囲気も暗くよくないため、それだけにお宅へ行くとホッとします。これからもよろしく。
スタッフの理解しようという思いがあり、話しやすい。多忙感が少ないので相談しやすい。
わかりやすく説明して下さるので安心できます。
ドクターの説明がわかりやすく、治療にも信頼がもてる。安心できる。待ち時間が短いことがとても助かります。
突然の痛みに対し予約してなかったにもかかわらず優先的に対応をすみやかにしていただき助かりました。
歯の悪いところを指導してくれる
始めから終了まで満足でした。これからもよろしくをお願いします。
昔（10数年前）に受けた治療が全然違い、進歩しているので肩の力を抜いて受診できます。歩いて3分の近さなので悪い所を全部治療して頂きたいと思っています。
いつも大変お世話になっております。ありがとうございます。お口の健康手帳もいつもわかりやすくとてもありがたいです。「子供に優しい」という点ではこの辺りでは一番ではないでしょうか。窓から見える黒板の絵（上手！いつも絵がとっても上手でたのしみにしています）からも、受付、アシスタントのお姉さんの笑顔からも優しさが伝わり先生の少しおちゃらけた感じも安心します。子供が楽しく大切な条件が揃っているすばらしい歯科様だと思います。
いつもありがとうございます。いつも明るく接して下さい、名前も覚えて下さったり、とても気持ちよく通わせて頂いています。おみやげのフィギュア（箱から取るやつ）が斬新だなーと感心しています。色々この辺の歯医者を利用してきましたが、アットホーム+丁寧な貴院をこれからも利用させていただきたいと思っています。
先生も親切に説明してくれますが、スタッフの方が分かりやすく追加で説明して下さる事があるので非常にうれしく思う時がありました。できればもう少し週に何日か予約をとれる様な診察をしてもらいたいと思います。
途中で咳き込んでしまった時患者の気持ちになってドクターが対応してくれその後の治療が落ち着いてきた。
治療時間の変更など快く対応していただき、また何か変更等あればすぐに連絡をいただき助かりました。
ティッシュの入れるゴミ箱を大きなものにして頂きたい
入れ歯の具合が悪い時はいつでも来て下さい。という言葉が頼りになり嬉しかった
衛生状態は気を付けてほしい。前のひとのうがいの後がきれいにできていないことがあった。
入れ歯を作り、当たる所をすぐに治して下さいました。
毎回いい説明がある為、安心でした。
病院に飾りが若々しく素敵なのに感心しています。予約メモなどもかわいらしくて気に入っています。
毎月疾患管理説明書を頂きます。長いこと歯磨の悪い癖があるのでなかなかとれませんが私なりに参考に頑張りながら行っています。
最初に治療の全体の流を詳しく説明して頂けたこと