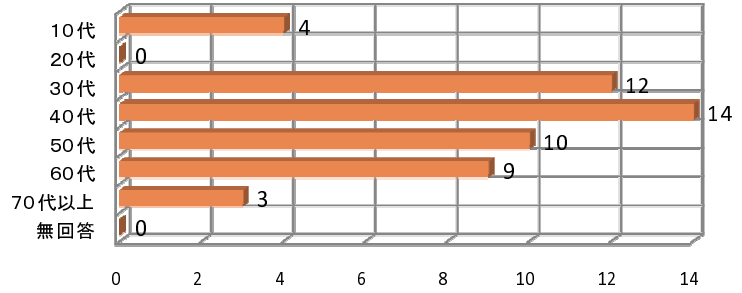


<茅ヶ崎>院内改善アンケート調査結果報告

・調査対象：当院の患者及び患者家族
 ・調査時期：平成25年10月1日～10月31日

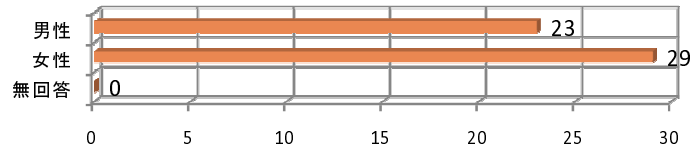
問1 年齢をお教えいただけますか？

	合計	構成比
10代	4	7.7%
20代	0	0.0%
30代	12	23.1%
40代	14	26.9%
50代	10	19.2%
60代	9	17.3%
70代以上	3	5.8%
無回答	0	0.0%
合計	52	



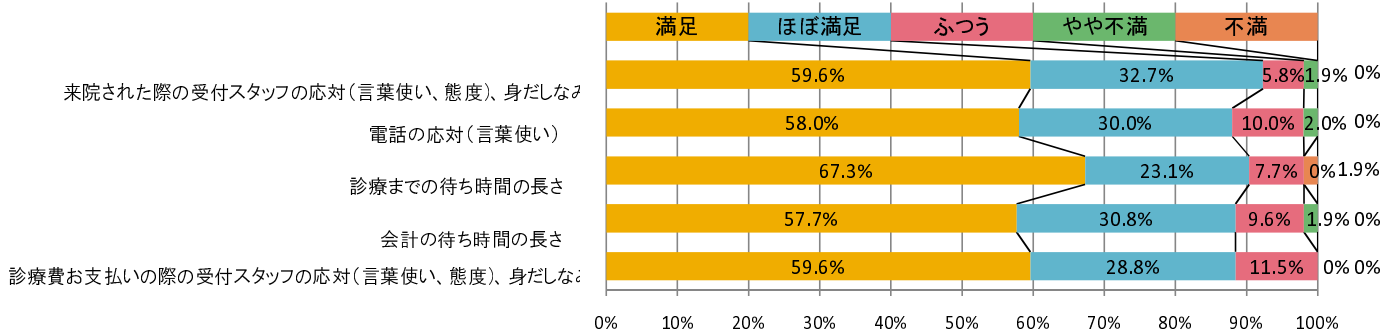
問2 性別をお教えいただけますか？

	回答数	構成比
男性	23	44.2%
女性	29	55.8%
無回答	0	0.0%
合計	52	



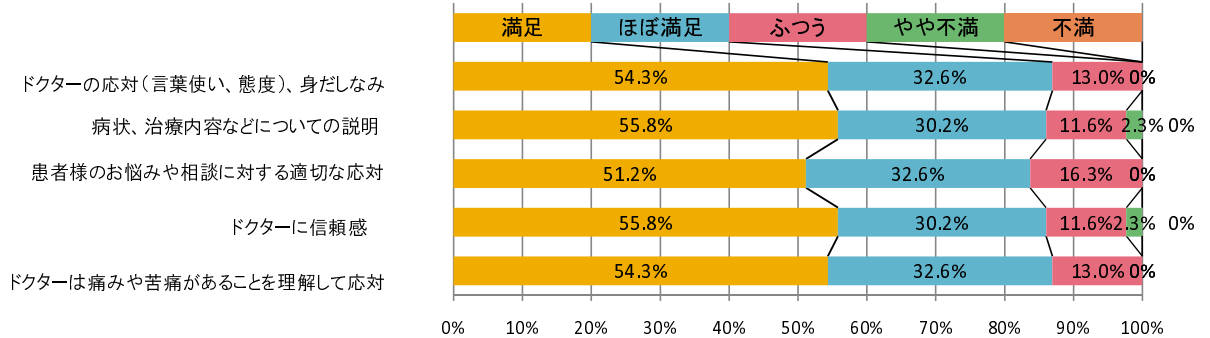
■受付及び会計窓口に関して

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？	52	59.6%	32.7%	5.8%	2%	0%
問4 電話の対応（言葉使い）に満足されましたか？	50	58.0%	30.0%	10%	2%	0%
問5 診療までの待ち時間の長さはいかがでしたか？	52	67.3%	23.1%	7.7%	0.0%	2%
問6 会計の待ち時間の長さはいかがでしたか？	52	57.7%	30.8%	9.6%	1.9%	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	52	59.6%	28.8%	11.5%	0%	0%



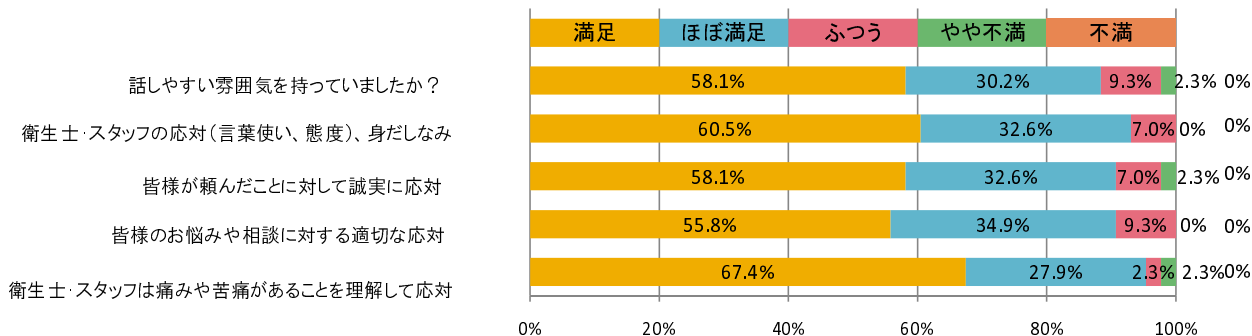
■ドクターに関して

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？	46	54.3%	32.6%	13.0%	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？	43	55.8%	30.2%	11.6%	2.3%	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？	43	51.2%	32.6%	16.3%	0%	0%
問11 ドクターに信頼感が持てましたか？	43	53.5%	34.9%	11.6%	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？	43	60.5%	34.9%	4.7%	0%	0%



■衛生士・スタッフに関して

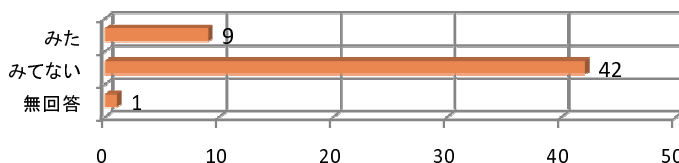
質問事項	有効回答数	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満
問13 話しやすい雰囲気を持っていましたか？	43	58.1%	30.2%	9.3%	2.3%	0.0%
問14 衛生士・スタッフの対応(言葉使い、態度)、身だしなみに満足されましたか？	43	60.5%	32.6%	7.0%	0.0%	0.0%
問15 皆様が頼んだことに対して誠実に応対できていましたか？	43	58.1%	32.6%	7.0%	2.3%	0.0%
問16 皆様のお悩みや相談に対する適切な応対ができていましたか？	43	55.8%	34.9%	9.3%	0.0%	0.0%
問17 衛生士・スタッフは痛みや苦痛があることを理解して応対していましたか？	43	67.4%	27.9%	2.3%	2.3%	0.0%



■ホームページに関して

問18 ホームページはご覧になりましたか？

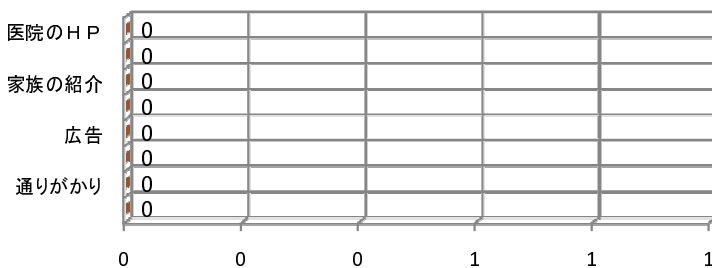
	回答数	構成比
みた	9	17.6%
みてない	42	82.4%
無回答	1	2.0%
合計	51	



■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	1	3.2%
駅や電柱の看板	2	6.5%
家族の紹介	15	48.4%
友人の紹介	10	32.3%
広告	0	0.0%
本や雑誌の情報	1	3.2%
通りがかり	1	3.2%
その他	1	3.2%
合計	31	

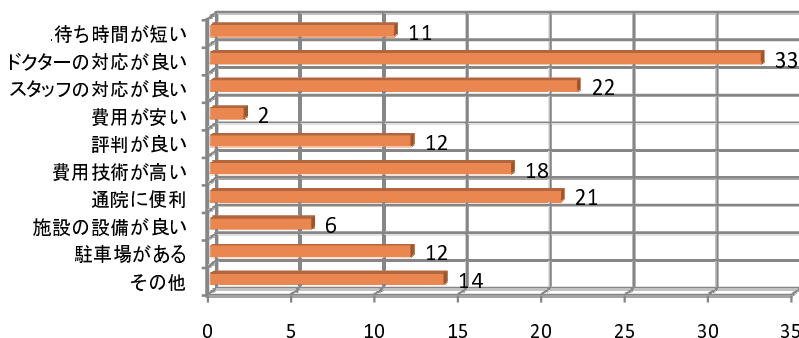


<その他の声>

イオンに買い物によくくる	3件
知人の紹介	3件
タウンページ	
家から近い	2件
以前利用した事があった	2件

問20 医療機関を選ぶ際に重視することを上位3つまでお教えてください。

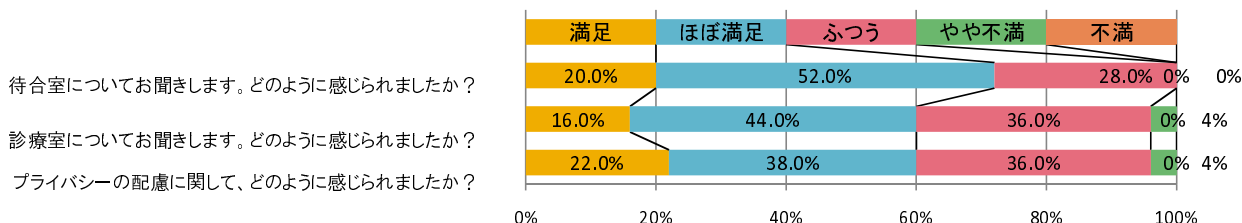
	回答数	構成比
待ち時間が短い	11	7.3%
ドクターの対応が良い	33	21.9%
スタッフの対応が良い	22	14.6%
費用が安い	2	1.3%
評判が良い	12	7.9%
費用技術が高い	18	11.9%
通院に便利	21	13.9%
施設の設備が良い	6	4.0%
駐車場がある	12	7.9%
その他	14	9.3%
合計	151	



<その他の声>

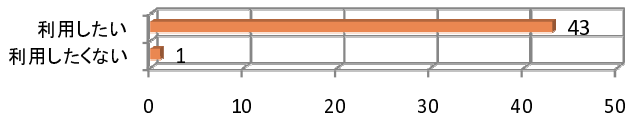
休診日がないため
土日祝の治療が出来る
休日もやっている

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ます。どのように感じられましたか？	50	20.0%	52.0%	28.0%	0%	0%
問22 診療室についてお聞きます。どのように感じられましたか？	50	16.0%	44.0%	36.0%	4.0%	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？	50	22.0%	38.0%	36.0%	4.0%	0%



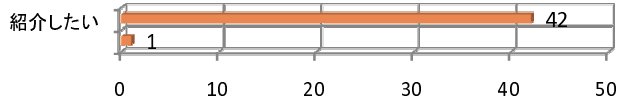
問24 今後も当院を利用したいと思いますか？（1つに○）

	回答数	構成比
利用したい	43	97.7%
利用したくない	1	2.3%
合計	44	

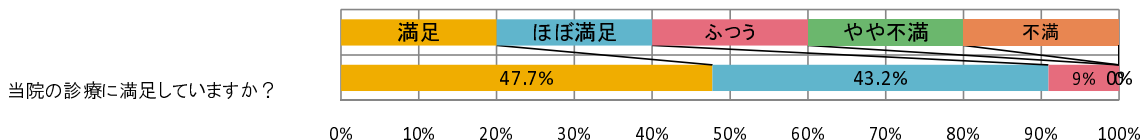


問25 当院を他の方に紹介したいと思われますか？（1つに○）

	回答数	構成比
紹介したい	42	97.7%
紹介したくない	1	2.3%
合計	43	



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？	44	47.7%	43.2%	9.1%	0%	0%



問27 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。

1	病院内の全体の雰囲気、窓口、ドクター、スタッフとても満足しています。
2	急な来店でも歯を抜いて頂いたり、対応が早いことがすごい助かります。
3	現状に満足
4	今までこちらで何人かのドクターが担当していただきましたが、どなたもソフトなイメージで良かったです。歯医者さんというと痛い、怖い...というイメージがあるのですが、ドクターはじめスタッフ、衛生士のみなさんととても優しく明るく、安心してイスに座る事ができます。何人かの人に紹介しましたが、みなさん良かったと話していました。
5	回数を分けないで早めに終わらせてほしい。
6	とてもやさしく親切で安心して通院しています。待ち時間が短くて1日のスケジュールを無理なく予定が立てられます。
7	最初、TELで治療の予約をしました時から、大変感じの良い対応をして頂き、気持ちよく通院しています。スタッフの皆さんも清潔感があり、安心して治療を受ける事ができます。
8	一つ一つきちんと説明をしてもらって安心できたところが良かったです
9	説明が十分ではない中、治療が進んでいく傾向があった。衛生士の説明とドクターの診療内容が食い違うことがあった。よくわからない中、治療が進んでいった印象がある。結果的に全ての治療は済んだので治療自体には満足している。
10	今回は歯の違和感を感じてみてもらいましたが、虫歯と歯槽膿漏みつまり治療中です。治療の前に今後の治療方法を十分に説明して頂き、安心して治療を受けております
11	待ち時間がないのがよいです。土日祝に診療をして頂けるのがうれしいです
12	私は痛みに弱く恥ずかしいほど大げさですけど、先生は親切に対応してくださって安心して治療を受けれます
13	先生やスタッフさんがとても丁寧で優しく好感が持てます
14	今回は検診のため先生にはお会いしませんでした。前回治療していただいた時は、本当にありがとうございます。
15	前回、衛生士の方がまだ慣れていないような感じの人で、すごく時間がかかって辛かったのですが、ベテラン衛生士の方が気付いてくれて変わってくれました。すごく早く終わりました。何事も経験でベテランになっていくものですが、時間がかかりすぎて苦痛だったので、私のように口に出せない人もいると思うので、今回ベテラン衛生士の方の対応良かったです。
16	担当医が必ず「お変わりありませんか?」と聞いてくださって、その度自分の歯の状況を伝える事ができ、コミュニケーションが取れることに安心してよかったですと思います。今後も私たちの声を聞いて頂きたいです。忙しい中一人一人の声を聞くのは大変かと思いますが、大事な事だと思います。
17	ブラッシングや日々のお手入れ方法について。詳しく説明して頂けたのでとても参考になりました。

■茅ヶ崎パークより改善案

5	治療が長期になりそうな際は、内容を説明しスタッフから患者様の希望を伺いドクターへ伝えます。
9	患者様に口腔内の状態をお伝えし、どう治療をしていくかをお勧めしていきます。
14	毎回ドクターが患者様の口腔内を診るように致します。
15	スタッフ全員で報連相を徹底し、お互いにフォローを心がけます。