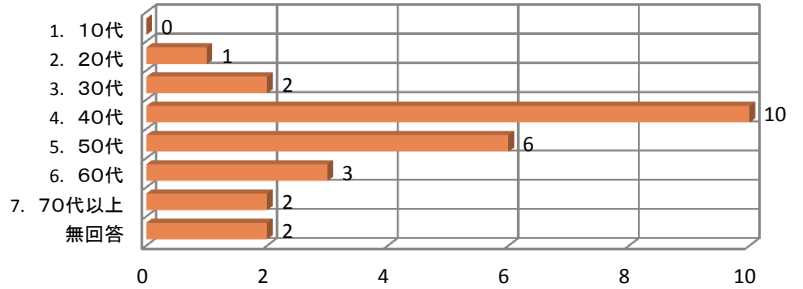


# <茅ヶ崎>院内改善アンケート調査結果報告

- ・調査対象：当院の患者及び患者家族
- ・調査時期：平成26年11月1日～平成27年1月31日

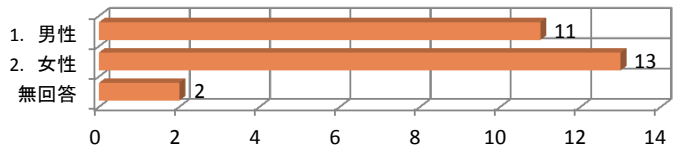
問1 年齢をお教えいただけますか？

	回答数	構成比
10代	0	0.0%
20代	1	3.8%
30代	2	7.7%
40代	10	38.5%
50代	6	23.1%
60代	3	11.5%
70代以上	2	7.7%
無回答	2	7.7%
合計	26	



問2 性別をお教えいただけますか？

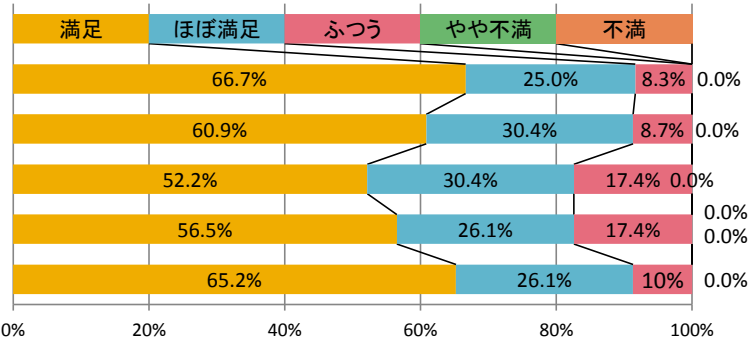
	回答数	構成比
男性	11	42.3%
女性	13	50.0%
無回答	2	8%
合計	26	



## ■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？	24	16	6	2	0	0
問4 電話の対応（言葉使い）に満足されましたか？	23	14	7	2	0	0
問5 診療までの待ち時間の長さはいかがでしたか？	23	12	7	4	0	0
問6 会計の待ち時間の長さはいかがでしたか？	23	13	6	4	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？	23	15	6	2	0	0

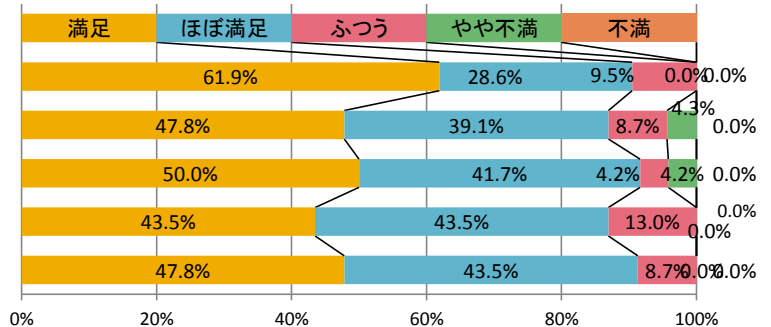
- 問3 来院された際の受付スタッフの対応(言葉使い、態度)、身だしなみ
- 問4 電話の対応(言葉使い)
- 問5 診療までの待ち時間の長さ
- 問6 会計の待ち時間の長さ
- 問7 お支払い時の受付スタッフの対応(言葉使い、態度)、身だしなみ



## ■ドクターに関して

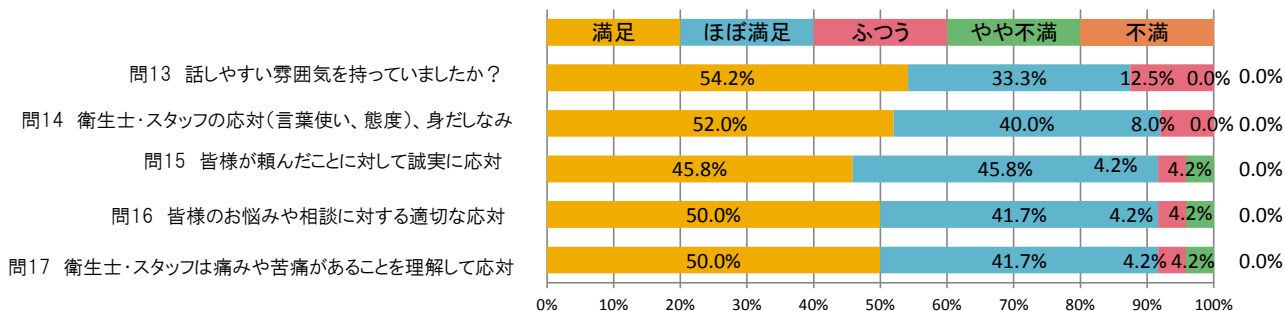
質問事項	有効回答数	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満
問8 ドクターの対応（言葉使い、態度）、身だしなみに満足されましたか？	21	13	6	2	0	0
問9 病状、治療内容などについての説明に満足されましたか？	23	11	9	2	1	0
問10 患者様のお悩みや相談に対する適切な応対ができていましたか？	24	12	10	1	1	0
問11 ドクターに信頼感が持てましたか？	23	10	10	3	0	0
問12 ドクターは痛みや苦痛があることを理解して対応してましたか？	23	11	10	2	0	0

- 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応対
- 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

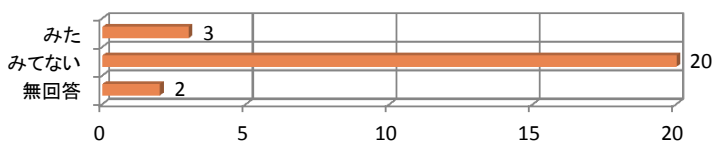
質問事項	有効回答数	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満
問13 話しやすい雰囲気を持っていましたか？	24	13	8	3	0	0
問14 衛生士・スタッフの対応(言葉使い、態度)、身だしなみに満足されましたか？	25	13	10	2	0	0
問15 皆様が頼んだことに対して誠実に応対できていましたか？	24	11	11	1	1	0
問16 皆様のお悩みや相談に対する適切な対応ができていましたか？	24	12	10	1	1	0
問17 衛生士・スタッフは痛みや苦痛があることを理解して対応していましたか？	24	12	10	1	1	0



■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？

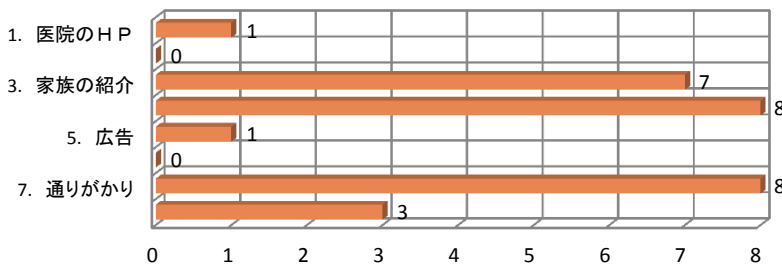
	回答数	構成比
みた	3	12.0%
みてない	20	80.0%
無回答	2	8.0%
合計	25	



■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	3.6%
駅や電柱の看板	0	0.0%
家族の紹介	7	25.0%
友人の紹介	8	28.6%
広告	1	3.6%
本や雑誌の情報	0	0.0%
通りがかり	8	28.6%
その他	3	10.7%
合計	28	

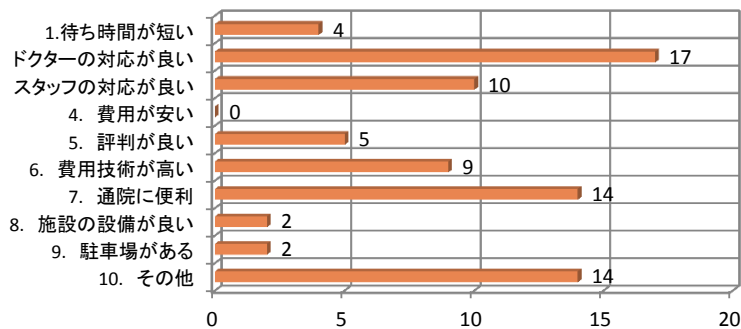


＜その他の声＞

数年前より毎年来院
近い
イオンに買物中、詰めていたものが取れた

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。

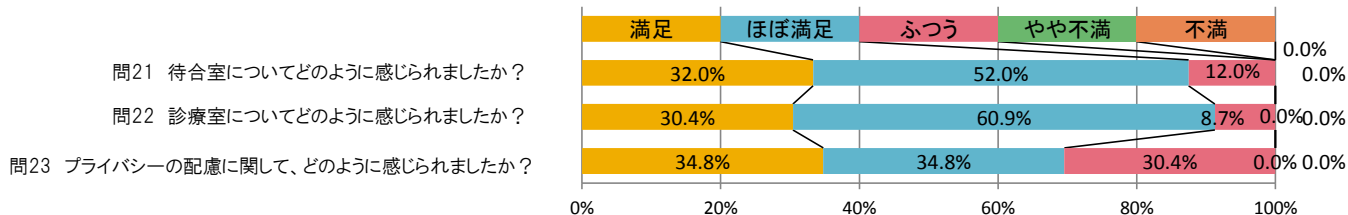
	回答数	構成比
待ち時間が短い	4	5.2%
ドクターの対応が良い	17	22.1%
スタッフの対応が良い	10	13.0%
費用が安い	0	0.0%
評判が良い	5	6.5%
費用技術が高い	9	11.7%
通院に便利	14	18.2%
施設の設備が良い	2	2.6%
駐車場がある	2	2.6%
その他	14	18.2%
合計	77	



＜その他の声＞

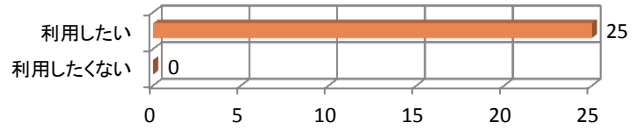
土日、祝日にやっている	1件
-------------	----

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ます。どのように感じられましたか？	25	8	13	3	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？	23	7	14	2	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？	23	8	8	7	0	0



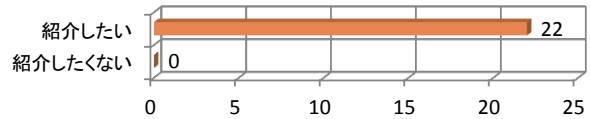
問24 今後も当院を利用したいと思いますか？ (1つに○)

	回答数	構成比
利用したい	25	100.0%
利用したくない	0	0.0%
合計	25	



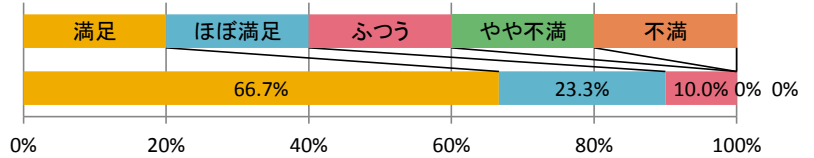
問25 当院を他の方に紹介したいと思われませんか？ (1つに○)

	回答数	構成比
紹介したい	22	100.0%
紹介したくない	0	0.0%
合計	22	



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？	25	11	12	2	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。

初回の予約や次回の予約が自分の希望する日程や時間がスムーズにとれるので大変満足しております。
1年ぶりに来院したところ 待合室や診察室等改装されていて広くなって気分が良かったです。待合室でグーグーに座っているのは嫌ですから…。ドクターもスタッフもこちらの質問等にはきちんと答えていただきました。
こちらの気になる点をきちんと聞いてくれ次回も覚えていてどうでしたか？と質問してくれた 治療が終わった後のケアについて提案してくれた。明るい雰囲気がいよい 最初にこういうスケジュールでやるという説明があるのでどのくらい通院すればよいか分かる点
特に不自由が無いので満足しています
歯医者さんは怖いイメージが強いのですが先生やスタッフの方たちがおだやかな雰囲気なので 少し気持ちが和らぎます。
予約、治療、会計と短時間で対応であり、待つことがない点非常に良いと思います
歯医者さんが苦手なので毎回ドキドキしながら治療を受けているのですが担当のスタッフさんが親切に対応してくれ私の質問にもとてもやさしく答えていただけるので心強く安心して治療を受けさせていただけます。衛生士さんに毎回とてもお世話になりどうもありがとうございます。とても感謝しています。
他院に比べ治療スケジュールが明確で治療期間も短く予約も取りやすい。
受付の方の対応、話し方などとても優しくよかったです。口腔内の今後についていろいろな不安を抱いていましたが、親身になって相談に乗って下さった先生にも感謝します。
治療にかかる期間を明確に説明頂いたので仕事のスケジュールとの調整が出来て助かりました。今後もどの程度の期間、回数等を説明頂けると出張(長期出張含む)等の調整ができますのでよろしくお願いします。
スタッフも先生も対応がきちんとして良かった
バリアフリーの設計になり支障なく診療が出来ます。治療後の出口の扉が分かり難いので改善をお願い致します。時々コップに水が入っていないので慌てます。私も半身付随の主人も大変満足しています。