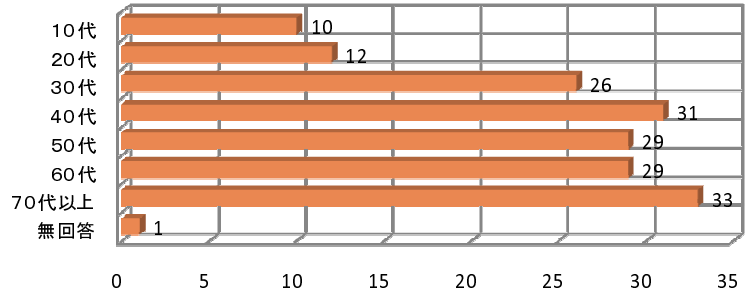


<藤沢>院内改善アンケート調査結果報告

- ・ 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

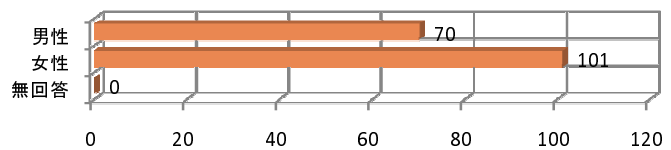
問1 年齢をお教えいただけますか？

	回答数	構成比
10代	10	5.8%
20代	12	7.0%
30代	26	15.2%
40代	31	18.1%
50代	29	17.0%
60代	29	17.0%
70代以上	33	19.3%
無回答	1	0.6%
合計	171	



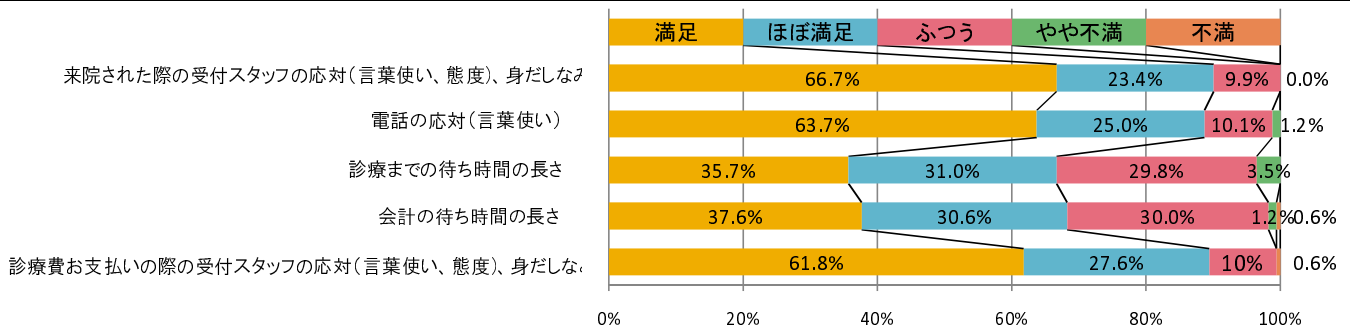
問2 性別をお教えいただけますか？

	回答数	構成比
男性	70	40.9%
女性	101	59.1%
無回答	0	0.0%
合計	171	



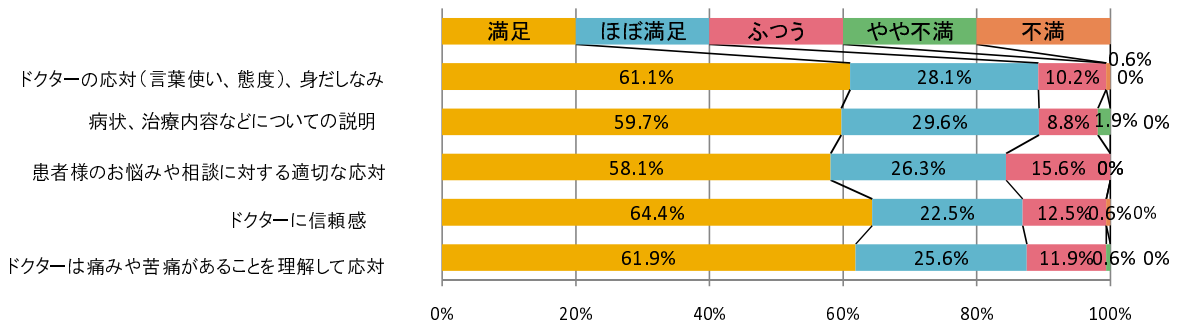
■受付及び会計窓口に関して

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？	171	66.7%	23.4%	9.9%	0%	0%
問4 電話の対応（言葉使い）に満足されましたか？	168	63.7%	25.0%	10%	1%	0%
問5 診療までの待ち時間の長さはいかがでしたか？	171	35.7%	31.0%	29.8%	3.5%	0%
問6 会計の待ち時間の長さはいかがでしたか？	170	37.6%	30.6%	30.0%	1.2%	1%
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？	170	61.8%	27.6%	10.0%	0%	1%



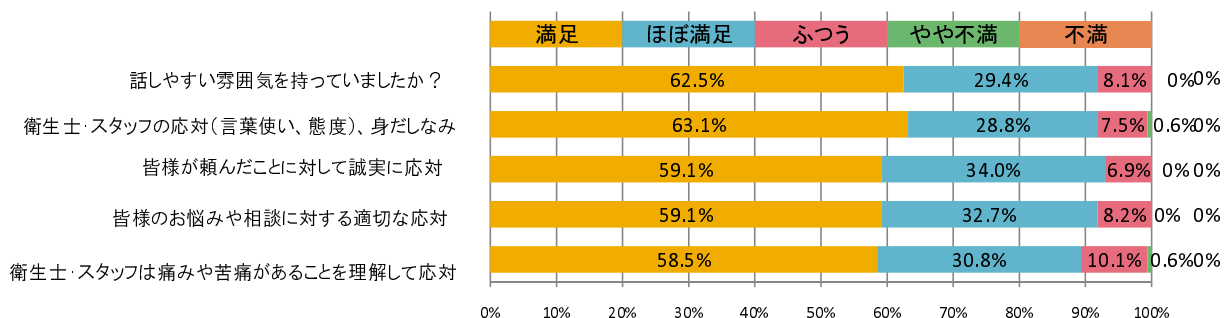
■ドクターに関して

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？	167	61.1%	28.1%	10.2%	0%	0.6%
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？	159	59.7%	29.6%	8.8%	1.9%	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？	160	58.1%	26.3%	15.6%	0%	0%
問11 ドクターに信頼感が持てましたか？	160	64.4%	22.5%	12.5%	0%	0.6%
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？	160	61.9%	25.6%	11.9%	0.6%	0%



■衛生士・スタッフに関して

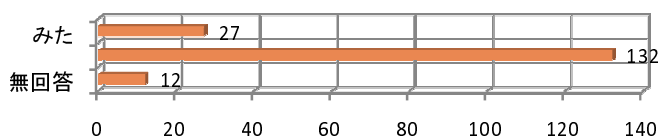
質問事項	有効回答数	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満
問13 話しやすい雰囲気を持っていましたか？	160	62.5%	29.4%	8.1%	0%	0%
問14 衛生士・スタッフの対応（言葉使い、態度）、身だしなみに満足されましたか？	160	63.1%	28.8%	7.5%	0.6%	0%
問15 皆様が頼んだことに対して誠実に応対できていましたか？	159	59.1%	34.0%	6.9%	0%	0%
問16 皆様のお悩みや相談に対する適切な応対ができていましたか？	159	59.1%	32.7%	8.2%	0%	0%
問17 衛生士・スタッフは痛みや苦痛があることを理解して応対していましたか？	159	58.5%	30.8%	10.1%	0.6%	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？

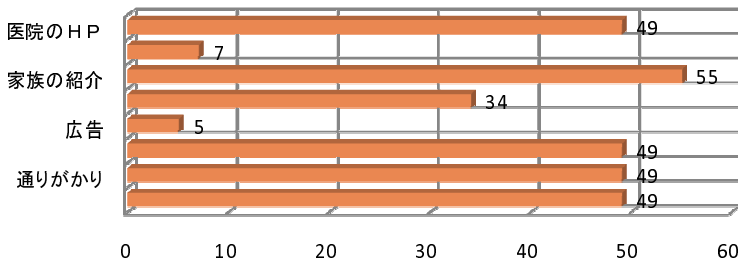
	回答数	構成比
みた	27	17.0%
みてない	132	83.0%
無回答	12	7.5%
合計	159	



■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	49	16.5%
駅や電柱の看板	7	2.4%
家族の紹介	55	18.5%
友人の紹介	34	11.4%
広告	5	1.7%
本や雑誌の情報	49	16.5%
通りがかり	49	16.5%
その他	49	16.5%
合計	297	

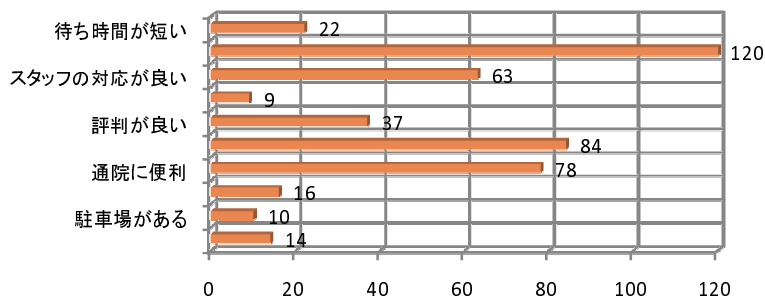


＜その他の声＞

家、会社から近い	5件
土日、20時まで診療しているので	3件
昔から通院しているため	3件
タウンページ	2件
看護師、医師にすすめられた	2件
パンフレット、インターネット	2件
色々行ってみた結果	1件
同級生	1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。

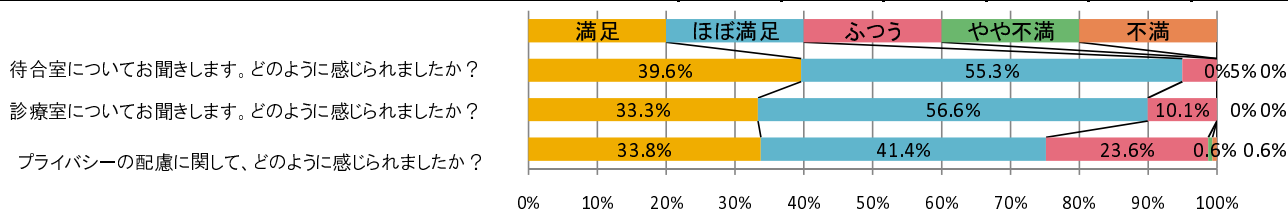
	回答数	構成比
待ち時間が短い	22	4.9%
ドクターの対応が良い	120	26.5%
スタッフの対応が良い	63	13.9%
費用が安い	9	2.0%
評判が良い	37	8.2%
費用技術が高い	84	18.5%
通院に便利	78	17.2%
施設の設備が良い	16	3.5%
駐車場がある	10	2.2%
その他	14	3.1%
合計	453	



＜その他の声＞

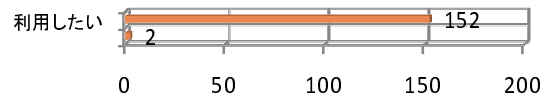
土日、より遅くまで診療できる	9件
通院に便利	2件
技術の高さ	2件
受けやすい環境	1件
治療時間が短い	1件

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ます。どのように感じられましたか？	159	39.6%	55.3%	5.0%	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？	159	33.3%	56.6%	10.1%	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？	157	33.8%	41.4%	23.6%	0.6%	1%



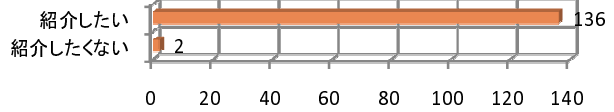
問24 今後も当院を利用したいと思いますか？ (1つに○)

	回答数	構成比
利用したい	152	98.7%
利用したくない	2	1.3%
合計	154	

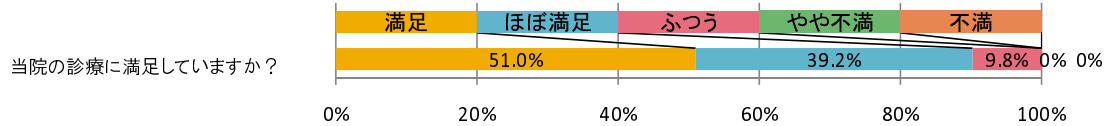


問25 当院を他の方に紹介したいと思われますか？ (1つに○)

	回答数	構成比
紹介したい	136	98.6%
紹介したくない	2	1.4%
合計	138	



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？	153	51.0%	39.2%	9.8%	0%	0%



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。

1	歯医者さんがどうしても好きになれないのですが、パーク歯科さんは安心して通えると思いました
2	定期的に歯のチェックをしてもらうので安心です。
3	パーク歯科にきてよかった。虫歯が5年間1本もないので楽しくすごしています。
4	治療前に丁寧に説明してくださるので安心して治療が受けられます。
5	言葉づかいをもう少し研修なさるとよろしいかと存じます。
6	先生の治療の説明が詳しく、安心できた。
7	衛生士の方がよく話を聞いてくれ、安心できた。子供の帰りのおもちゃが頑張れるきっかけになっているそうです。
8	突然の診療にも対応して頂き助かりました。ありがとうございました。
9	安心して治療を受けることが出来ました。こちらが不安に思っている事、困っているとき、親切に答えていただきました。今後もお世話になりたいと思っています。
10	いつも先生の優しいお気遣いの言葉や温かく接して下さる対応に安心して通わせていただいています。スタッフの方も言葉づかいが丁寧に好印象でした。受付の方も笑顔で迎えてくださり安心できました。ただ前回来院した時、制服が白衣ではない方のペアの受付さんのときは2人の私語が目立ち気になった感じはありました。必要な会話なら仕方ありませんが私的な話だと小声でも意外と届いてしまうので、気を付けられた方がよいかもかもしれません。
11	定期的にはがきがきて検診が受けられるのが良い
12	ドクターの技術が素晴らしく感謝しています。スタッフの方の対応も親切です。
13	治療方法や費用の面での説明を詳しく聞けて不安なく通院することができました。
14	ドクター・スタッフの皆さんの対応が良く、気持ちが良い
15	先生の診療がとても良いので安心してパーク歯科クリニック様にくることができます。院内も清潔で満足しております。
16	現在の状態とそれに対する対応を詳しくわかりやすく説明して下さるので安心できます。素人の質問（むし歯を抜いてはが動かないか等）にも丁寧に答えてくださって今の治療に納得できてよかったです。また、今後歯がどのような可能性があるかその時はどのような治療をし経過がどうなるかまで説明して下さいるのでありがたく思いました。
17	全部説明しながら治療していただきましたので安心でしたが、途中喉に水が入ってしまったのは残念です。
18	私は以前アゴが外れたことがあり、大きく口をあけると痛みが出る事があるのですが、ドクターをはじめ、衛生士の方も治療の際にいつも気遣ってくれます。いつも安心して治療を受けることができます。ありがとうございます。
19	1本にかかる時間日数が短い

■藤沢パークより改善案

5	言葉づかいは、それぞれで意識していく事も大切で早急に改善していくようにします。
10	勤務時間中の私語について、二度としないようにドクター・スタッフ全員で確認し反省しております。申し訳ございませんでした。
17	誤飲・誤嚥（ごえん）について。相互実習をし、患者様にご不快を与えないようにしていきます。