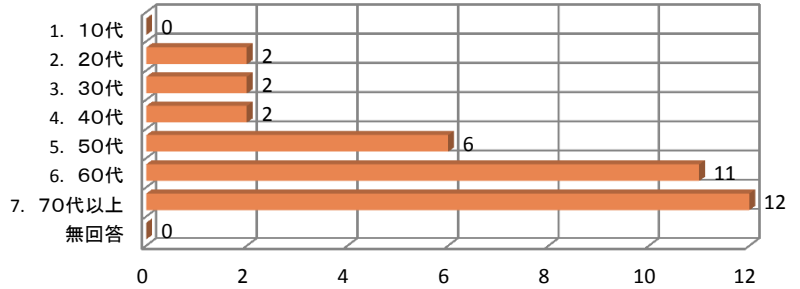


<藤沢>院内改善アンケート調査結果報告

- ・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

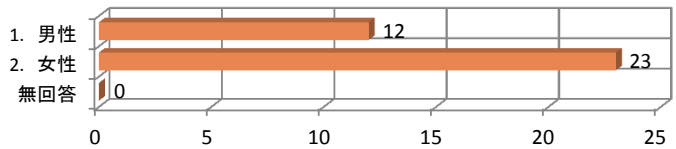
問1 年齢をお教えいただけますか？

| | 回答数 | 構成比 |
|-------|-----|-------|
| 1 0代 | 0 | 0.0% |
| 2 10代 | 2 | 5.7% |
| 3 20代 | 2 | 5.7% |
| 4 30代 | 2 | 5.7% |
| 5 40代 | 6 | 17.1% |
| 6 50代 | 11 | 31.4% |
| 7 60代 | 12 | 34.3% |
| 無回答 | 0 | 0.0% |
| 合計 | 35 | |



問2 性別をお教えいただけますか？

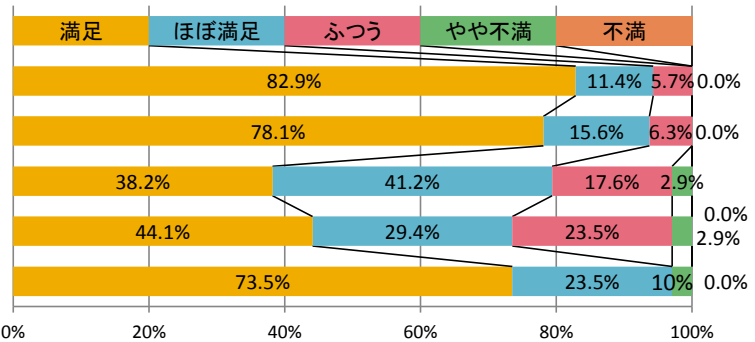
| | 回答数 | 構成比 |
|------|-----|-------|
| 1 男性 | 12 | 34.3% |
| 2 女性 | 23 | 65.7% |
| 無回答 | 0 | 0% |
| 合計 | 35 | |



■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？ | 35 | 29 | 4 | 2 | 0 | 0 |
| 問4 電話の対応（言葉使い）に満足されましたか？ | 32 | 25 | 5 | 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？ | 34 | 13 | 14 | 6 | 1 | 0 |
| 問6 会計の待ち時間の長さはいかがでしたか？ | 34 | 15 | 10 | 8 | 1 | 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？ | 34 | 25 | 8 | 0 | 1 | 0 |

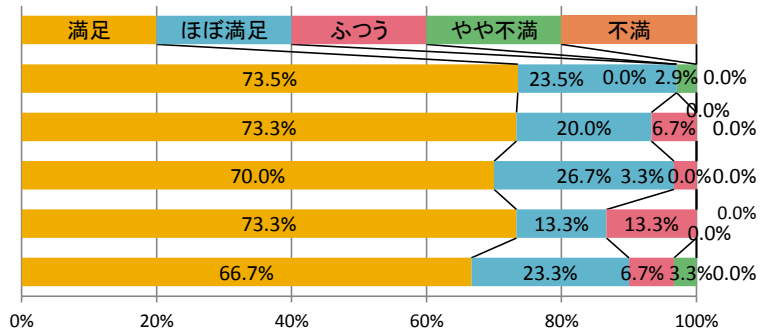
- 問3 来院された際の受付スタッフの対応（言葉使い、態度）、身だしなみ
- 問4 電話の対応（言葉使い）
- 問5 診療までの待ち時間の長さ
- 問6 会計の待ち時間の長さ
- 問7 お支払い時の受付スタッフの対応（言葉使い、態度）、身だしなみ



■ドクターに関して

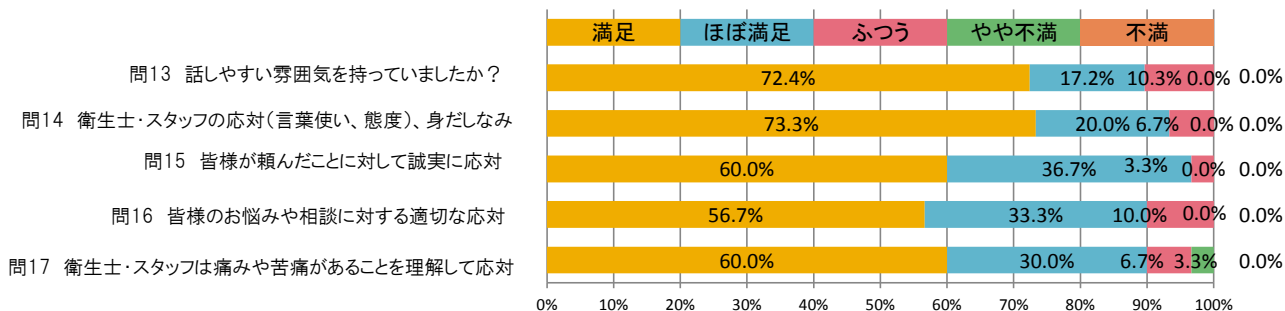
| 質問事項 | 有効回答数 | 満足 | ほぼ満足 | ふつう | やや不満 | 不満 |
|-------------------------------------|-------|----|------|-----|------|----|
| 問8 ドクターの対応（言葉使い、態度）、身だしなみに満足されましたか？ | 35 | 26 | 8 | 0 | 1 | 0 |
| 問9 病状、治療内容などについての説明に満足されましたか？ | 30 | 22 | 6 | 2 | 0 | 0 |
| 問10 患者様のお悩みや相談に対する適切な対応ができていましたか？ | 31 | 22 | 8 | 1 | 0 | 0 |
| 問11 ドクターに信頼感が持てましたか？ | 30 | 22 | 4 | 4 | 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？ | 30 | 20 | 7 | 2 | 1 | 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

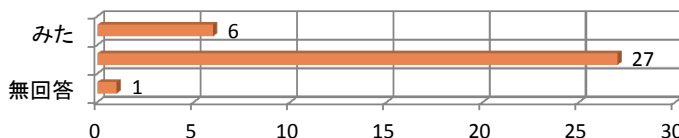
| 質問事項 | 有効回答数 | 満足 | ほぼ満足 | ふつう | やや不満 | 不満 |
|--|-------|----|------|-----|------|----|
| 問13 話しやすい雰囲気を持っていましたか？ | 29 | 21 | 5 | 3 | 0 | 0 |
| 問14 衛生士・スタッフの対応(言葉使い、態度)、身だしなみに満足されましたか？ | 31 | 23 | 6 | 2 | 0 | 0 |
| 問15 皆様が頼んだことに対して誠実に応対できていましたか？ | 30 | 18 | 11 | 1 | 0 | 0 |
| 問16 皆様のお悩みや相談に対する適切な応対ができていましたか？ | 30 | 17 | 10 | 3 | 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？ | 30 | 18 | 9 | 2 | 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？

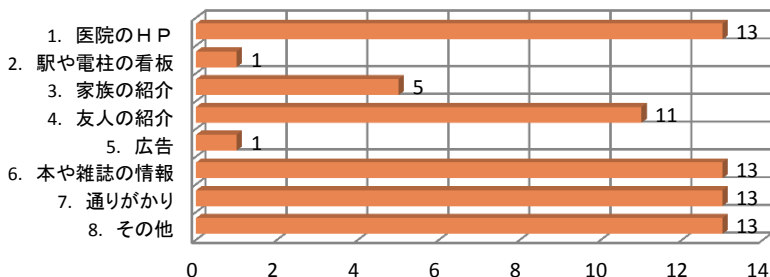
| | 回答数 | 構成比 |
|------|-----|-------|
| みた | 6 | 18.2% |
| みてない | 27 | 81.8% |
| 無回答 | 1 | 3.0% |
| 合計 | 34 | |



■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 |
|------------|-----|-------|
| 1. 医院のHP | 13 | 18.6% |
| 2. 駅や電柱の看板 | 1 | 1.4% |
| 3. 家族の紹介 | 5 | 7.1% |
| 4. 友人の紹介 | 11 | 15.7% |
| 5. 広告 | 1 | 1.4% |
| 6. 本や雑誌の情報 | 13 | 18.6% |
| 7. 通りがかり | 13 | 18.6% |
| 8. その他 | 13 | 18.6% |
| 合計 | 70 | |

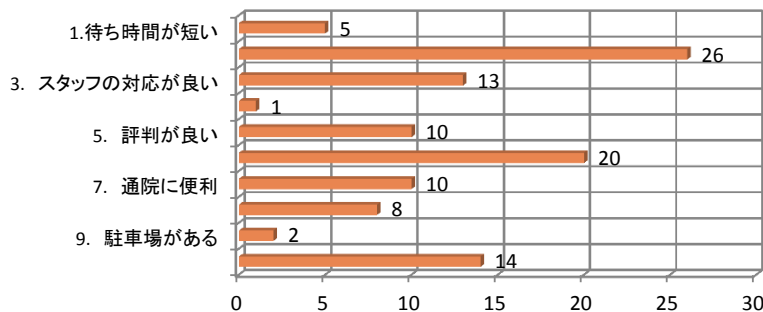


＜その他の声＞

| | |
|-----------------|----|
| 10年前治療して感じがよかった | 1件 |
| 長い間お世話になっている | 1件 |
| 自分で選択 | 1件 |
| 主人が自宅で診療を受けていた | 1件 |
| 辻堂パークからの紹介 | 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。

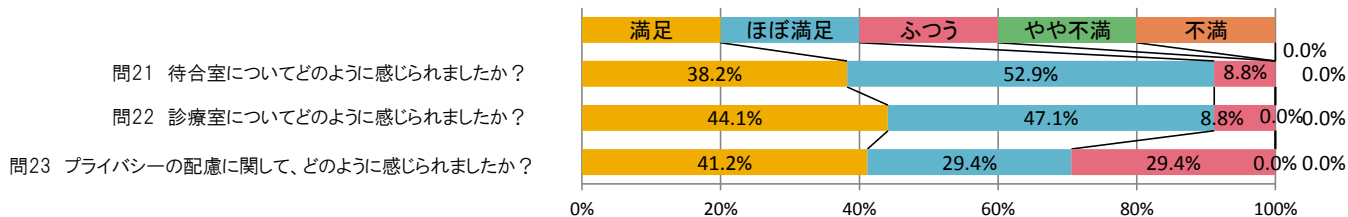
| | 回答数 | 構成比 |
|---------------|-----|-------|
| 1. 待ち時間が短い | 5 | 4.6% |
| 2. ドクターの対応が良い | 26 | 23.9% |
| 3. スタッフの対応が良い | 13 | 11.9% |
| 4. 費用が安い | 1 | 0.9% |
| 5. 評判が良い | 10 | 9.2% |
| 6. 費用技術が高い | 20 | 18.3% |
| 7. 通院に便利 | 10 | 9.2% |
| 8. 施設の設備が良い | 8 | 7.3% |
| 9. 駐車場がある | 2 | 1.8% |
| その他 | 14 | 12.8% |
| 合計 | 109 | |



＜その他の声＞

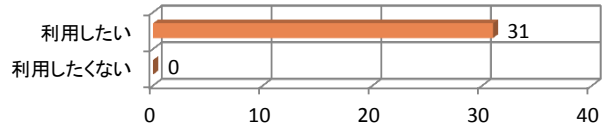
| | |
|----------------|----|
| 土日、よる遅くまで診療できる | 1件 |
|----------------|----|

| 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？ | 35 | 14 | 18 | 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？ | 34 | 15 | 16 | 3 | 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？ | 34 | 14 | 10 | 10 | 0 | 0 |



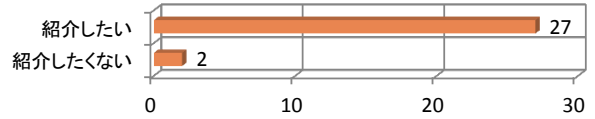
問24 今後も当院を利用したいと思いますか？ (1つに○)

| | 回答数 | 構成比 |
|---------|-----|--------|
| 利用したい | 31 | 100.0% |
| 利用したくない | 0 | 0.0% |
| 合計 | 31 | |



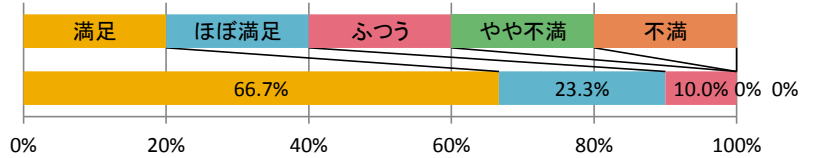
問25 当院を他の方に紹介したいと思われませんか？ (1つに○)

| | 回答数 | 構成比 |
|---------|-----|-------|
| 紹介したい | 27 | 93.1% |
| 紹介したくない | 2 | 6.9% |
| 合計 | 29 | |



| 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？ | 30 | 20 | 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。

| |
|--|
| 歯に関しては見守ってもらっていると感じています。今後とも宜しくお願いします。 |
| 歯医者さんにはいつも緊張して行きますが、いつも明るくやさしく対応して下さいるのでホッと致します。今後とも宜しくお願いいたします。ありがとうございます。 |
| 院長先生始めスタッフの皆様が優しくして頂いて本当にありがとうございます。 |
| 何共言ません |
| 治療の際に先生一つ一つのお言葉により安心して受けられます。その結果技術の高さに満足しております。 |
| 話やすく、治療の説明がわかりやすいが、飲み薬の説明がなかった |
| 担当以外のスタッフの方も心配して声をかけてくださったり、とても安心して治療をお願いできる雰囲気です。 |
| 口・歯のケアについてももう少し具体的に指導してもらいたい。(なるべく自分の歯を維持したい) |
| 前の場所からお世話になっています。先生が私よりずーと若いので最後まで診てもらえると安心しています。いつもお世話になっていた衛生士さんが今年で退職とのこと。次の方に期待。受付の方とても感じいいです。 |
| いつ座っても診療台に座ると緊張するものですが、衛生士さんが雑談などして気持ちを楽に下さるのでありがたいです。このようにアンケート等をとることもより良くしていきたい。という気概が感じられて好感を持ちました。今後も期待しております。 |
| 歯科クリニックの理想像に近いと思います。理事長さんの強い意志が感じられます。これからも、より一層のレベルを求めてご尽力下さい。ドクターをはじめ、みなさんの笑顔です。 |
| 急に痛みだし予約を入れた時も当日中に診てもらえる点はとてもよいです。今後も緊急対応をお願いします。診療室の通路がややせまく、機器にぶつかりそうになったことありました。診療室内まで靴を履いたまま診療うけるが、不潔なのでスリッパに履き替えさせた方がよいと思う。 |
| 先生からの説明をもう少し丁寧にしてほしい |
| いまのままで継続してください |
| 丁寧に対応して頂きうれしかったです。トリケアの料金がもう少し安いと助かります。 |
| 治療の進め具合を事前に説明して頂くのがとても良いです。 |