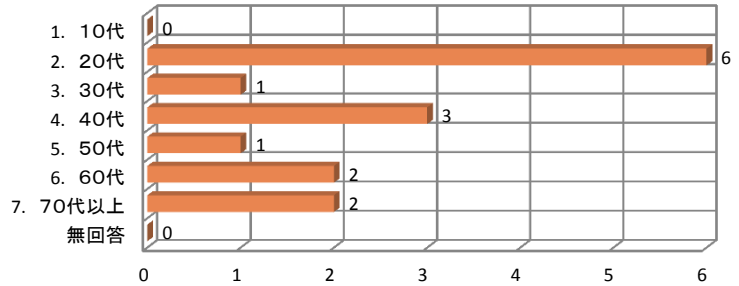


<タチバナ>院内改善アンケート調査結果報告

- ・ 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

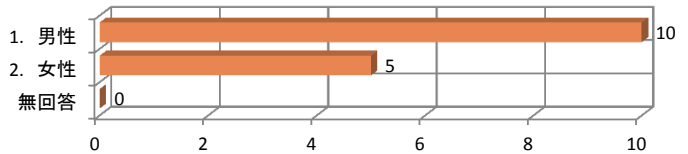
問1 年齢をお教えいただけますか？

	回答数	構成比
10代	0	0.0%
20代	6	41.7%
30代	1	8.3%
40代	3	16.7%
50代	1	0.0%
60代	2	16.7%
70代以上	2	16.7%
無回答	0	0.0%
合計	15	



問2 性別をお教えいただけますか？

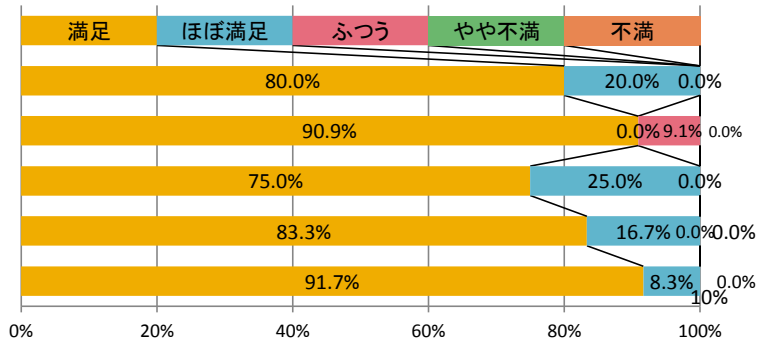
	回答数	構成比
男性	10	66.7%
女性	5	33.3%
無回答	0	0.0%
合計	15	



■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？	15	12	3	0	0	0
問4 電話の対応（言葉使い）に満足されましたか？	11	10	0	1	0	0
問5 診療までの待ち時間の長さはいかがでしたか？	12	9	3	0	0	0
問6 会計の待ち時間の長さはいかがでしたか？	12	10	2	0	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？	12	11	1	0	0	0

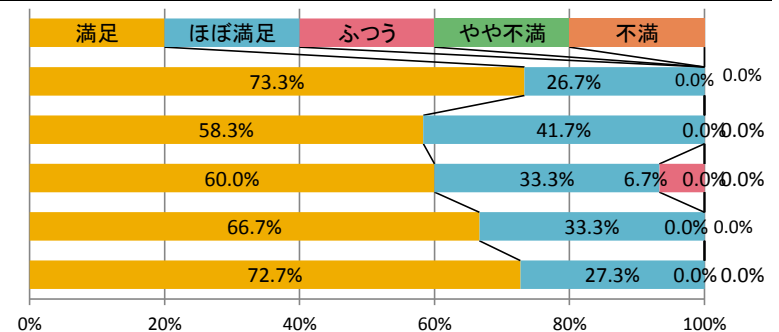
- 問3 来院された際の受付スタッフの対応（言葉使い、態度）、身だしなみ
- 問4 電話の対応（言葉使い）
- 問5 診療までの待ち時間の長さ
- 問6 会計の待ち時間の長さ
- 問7 お支払い時の受付スタッフの対応（言葉使い、態度）、身だしなみ



■ドクターに関して

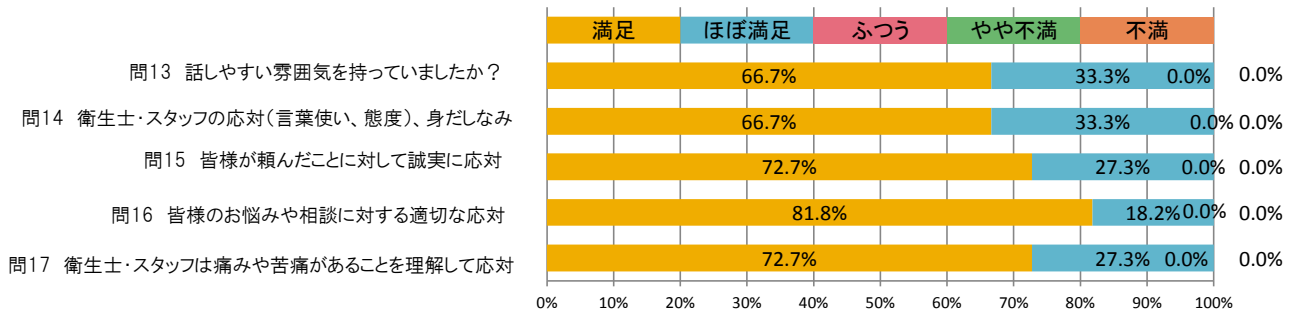
質問事項	有効回答数	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満
問8 ドクターの対応（言葉使い、態度）、身だしなみに満足されましたか？	15	11	4	0	0	0
問9 病状、治療内容などについての説明に満足されましたか？	12	7	5	0	0	0
問10 患者様のお悩みや相談に対する適切な対応ができていましたか？	15	9	5	1	0	0
問11 ドクターに信頼感が持てましたか？	12	8	4	0	0	0
問12 ドクターは痛みや苦痛があることを理解して対応していませんか？	11	8	3	0	0	0

- 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

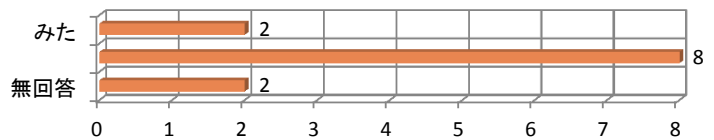
質問事項	有効回答数	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満
問13 話しやすい雰囲気を持っていましたか？	12	8	4	0	0	0
問14 衛生士・スタッフの対応(言葉使い、態度)、身だしなみに満足されましたか？	15	10	5	0	0	0
問15 皆様が頼んだことに対して誠実に応対できていましたか？	11	8	3	0	0	0
問16 皆様のお悩みや相談に対する適切な応対ができていましたか？	11	9	2	0	0	0
問17 衛生士・スタッフは痛みや苦痛があることを理解して応対していましたか？	11	8	3	0	0	0



■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？

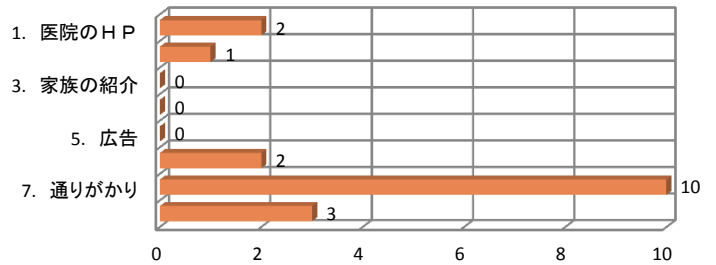
	回答数	構成比
みた	2	16.7%
みてない	8	66.7%
無回答	2	16.7%
合計	12	



■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○)

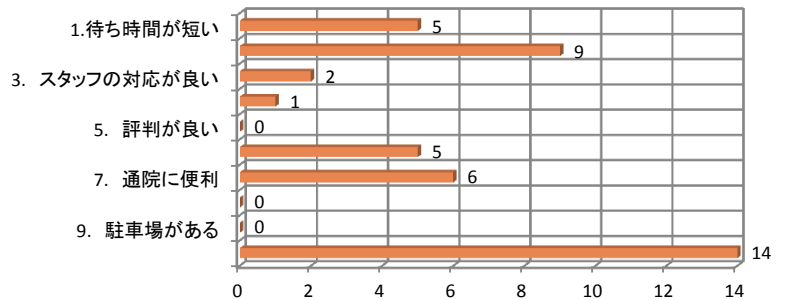
	回答数	構成比
医院のHP	2	0.0%
駅や電柱の看板	1	10.0%
家族の紹介	0	0.0%
友人の紹介	0	0.0%
広告	0	0.0%
本や雑誌の情報	2	0.0%
通りがかり	10	80.0%
その他	3	10.0%
合計	18	



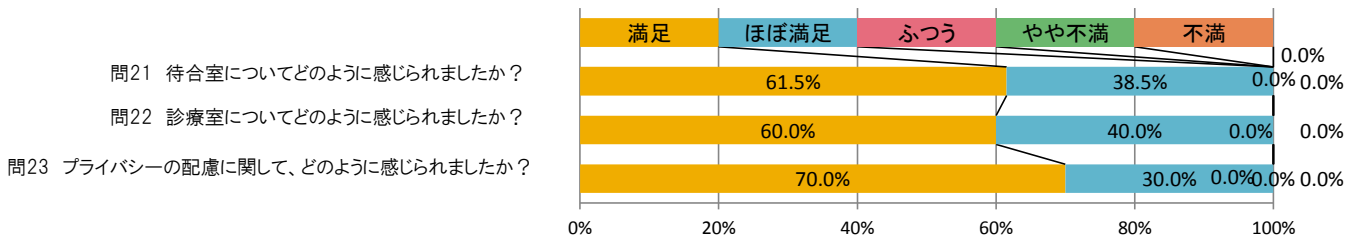
その他の声	回数
近所のため	2件
口コミサイト	1件

問20 医療機関を選ぶ際に重視することを上位3つまで教えてください

	回答数	構成比
待ち時間が短い	5	11.9%
ドクターの対応が良い	9	21.4%
スタッフの対応が良い	2	4.8%
費用が安い	1	2.4%
評判が良い	0	0.0%
費用技術が高い	5	11.9%
通院に便利	6	14.3%
施設の設備が良い	0	0.0%
駐車場がある	0	0.0%
その他	14	33.3%
合計	42	

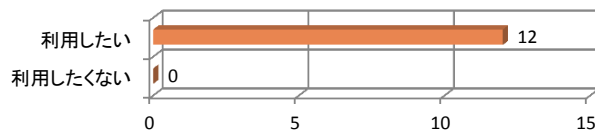


質問事項	有効回答数	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満
問21 待合室についてお聞きます。どのように感じられましたか？	13	8	5	0	0	0
問22 診療室についてお聞きます。どのように感じられましたか？	10	6	4	0	0	0
問23 プライバシーの配慮に関して、どのように感じられましたか？	10	7	3	0	0	0



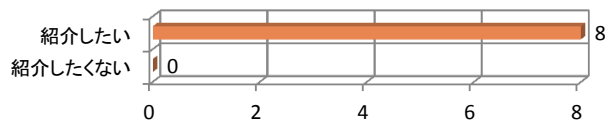
問24 今後も当院を利用したいと思いますか？ (1つに○)

	回答数	構成比
利用したい	12	100.0%
利用したくない	0	0.0%
合計	12	



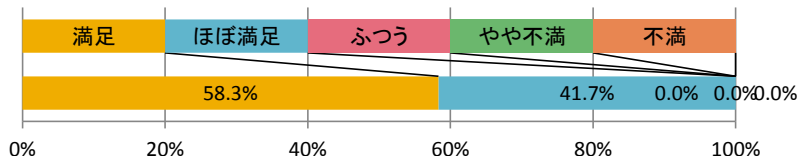
問25 当院を他の方に紹介したいと思われませんか？ (1つに○)

	回答数	構成比
紹介したい	8	100.0%
紹介したくない	0	0.0%
合計	8	



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？	12	7	5	0	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。

歯の治療になかなか行けない時も（本来であれば先生に怒られる状態であっても）先生が根気強く治療して頂ける点が良いです。以前、他の歯医者さんへ通っていた際、治療やカウンセリングなど1本の歯を治すのに曜日と時間が指定されて何ヶ月もかかっていたため、途中で断念して何年か歯の治療を投げ出してしまいましたが、 この歯科は1人の先生が口腔外科から（特に根の治療から）しっかりやって見て頂くので、通いやすさと安心感があります。
以前の歯科2医院に比べ、親切で対応も良く今のところ満足しています。
毎回待ち時間がなくスムーズなのでありがたいです。
治療技術が高い。家族にも勧めています。
説明が割と分かりやすく、「痛い」と思った所にはすぐに対処してくれて次の診療の時にはすでに改善されていたりして、とてもいいです。 あと助手さん美人です（笑）
ドクター スタッフの対応が良かったです。
患者の意見をしっかり聞いてくれて安心して治療を任せられる
治療の計画を予め教えて頂いたので安心して通院できました
歯のクリーニングの手際が良く短時間で終わり大変良かったです。ただ一番奥の診療台の横に歯の型が雑然と置いてあるので少し気になります。