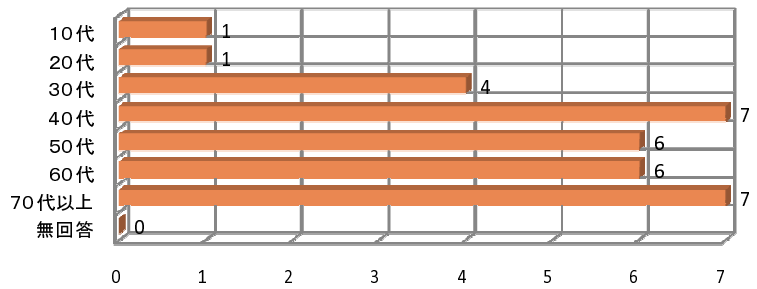


# <大和>院内改善アンケート調査結果報告

- ・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

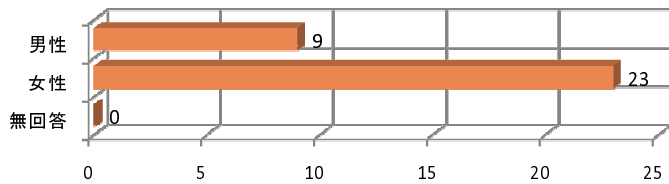
問1 年齢をお教えいただけますか？

	回答数	構成比
10代	1	3.1%
20代	1	3.1%
30代	4	12.5%
40代	7	21.9%
50代	6	18.8%
60代	6	18.8%
70代以上	7	21.9%
無回答	0	0.0%
合計	32	



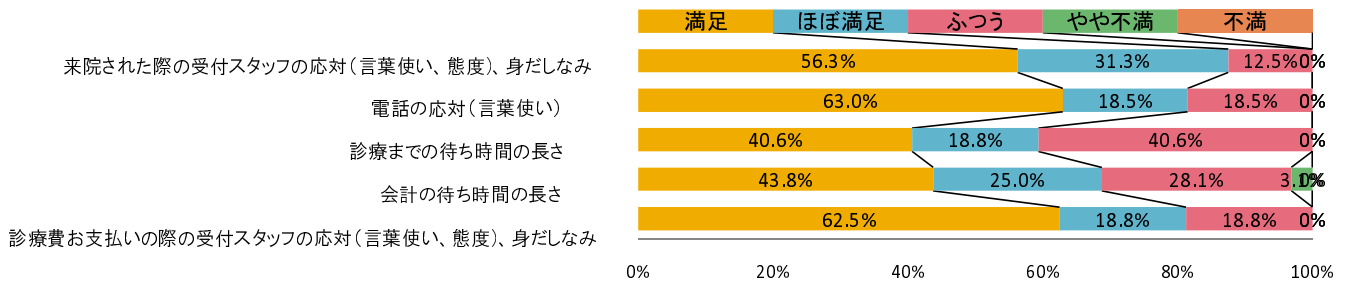
問2 性別をお教えいただけますか？

	回答数	構成比
男性	9	28.1%
女性	23	71.9%
無回答	0	0.0%
合計	32	



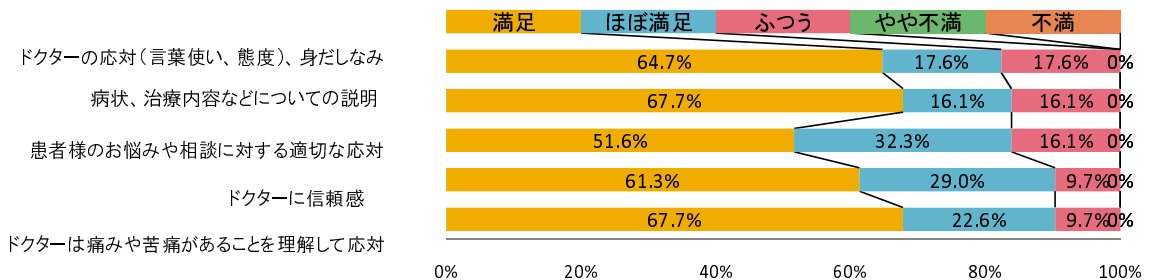
## ■受付及び会計窓口に関して

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？	32	56.3%	31.3%	12.5%	0%	0%
問4 電話の対応（言葉使い）に満足されましたか？	27	63.0%	18.5%	18.5%	0%	0%
問5 診療までの待ち時間の長さはいかがでしたか？	32	40.6%	18.8%	40.6%	0%	0%
問6 会計の待ち時間の長さはいかがでしたか？	32	43.8%	25.0%	28.1%	3.1%	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？	32	62.5%	18.8%	18.8%	0%	0%



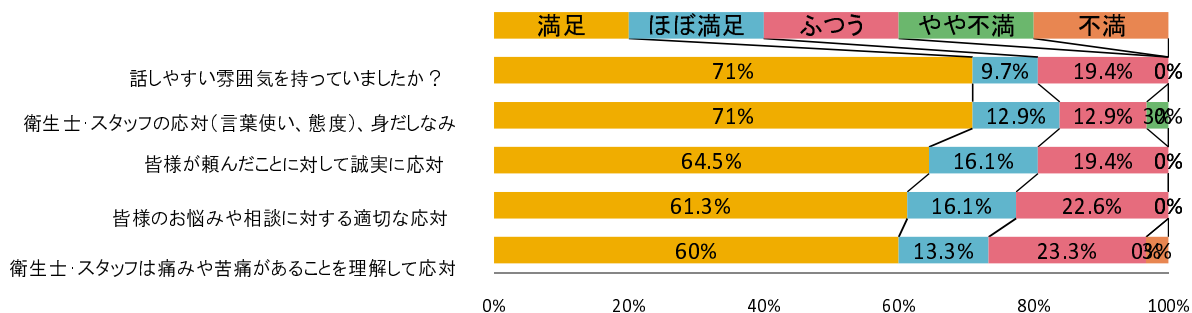
## ■ドクターに関して

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？	34	64.7%	17.6%	17.6%	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？	31	67.7%	16.1%	16.1%	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	51.6%	32.3%	16.1%	0%	0%
問11 ドクターに信頼感が持てましたか？	31	61.3%	29.0%	9.7%	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？	31	67.7%	22.6%	9.7%	0%	0%



■衛生士・スタッフに関して

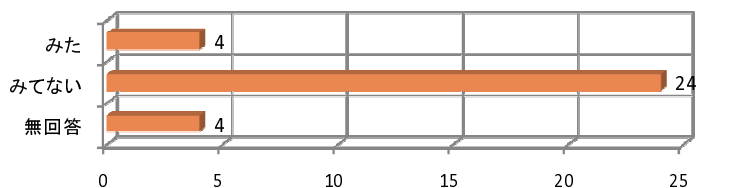
質問事項	有効回答数	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満
問13 話しやすい雰囲気を持っていましたか？	31	71.0%	9.7%	19.4%	0%	0%
問14 衛生士・スタッフの対応(言葉使い、態度)、身だしなみに満足されましたか？	31	71.0%	12.9%	12.9%	3.2%	0%
問15 皆様が頼んだことに対して誠実に応対できていましたか？	31	64.5%	16.1%	19.4%	0%	0%
問16 皆様のお悩みや相談に対する適切な応対ができていましたか？	31	61.3%	16.1%	22.6%	0%	0%
問17 衛生士・スタッフは痛みや苦痛があることを理解して対応していましたか？	30	60.0%	13.3%	23.3%	0%	3%



■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？

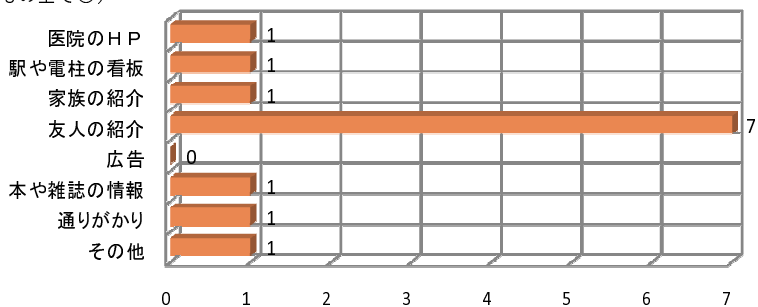
	回答数	構成比
みた	4	14.3%
みてない	24	85.7%
無回答	4	14.3%
合計	28	



■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ください(あてはまるもの全て○)

	回答数	構成比
医院のHP	1	7.7%
駅や電柱の看板	1	7.7%
家族の紹介	1	7.7%
友人の紹介	7	53.8%
広告	0	0.0%
本や雑誌の情報	1	7.7%
通りがかり	1	7.7%
その他	1	7.7%
合計	13	

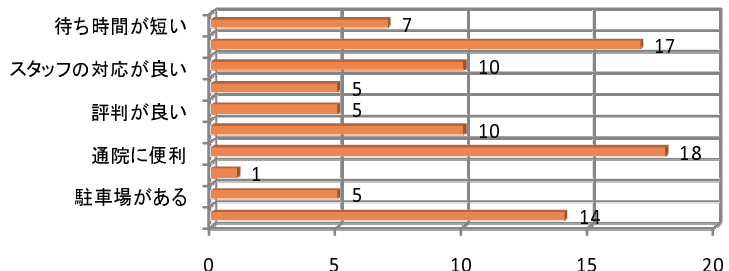


くその他の声

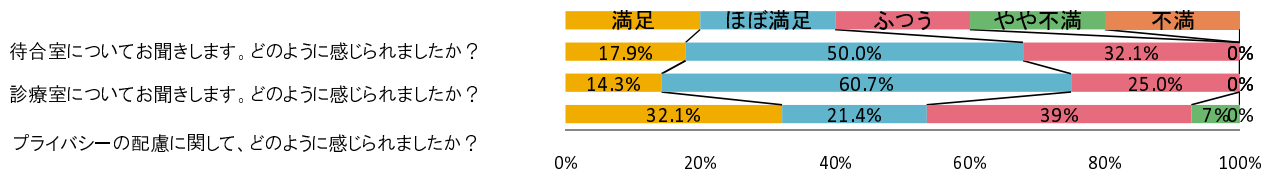
イオン内で車が止めやすいので	1件
自宅と医院が近所	1件
イオンで働いていた為	1件

問20 医療機関を選ぶ際に重視することを上位3つまでお教えください。

	回答数	構成比
待ち時間が短い	7	7.6%
ドクターの対応が良い	17	18.5%
スタッフの対応が良い	10	10.9%
費用が安い	5	5.4%
評判が良い	5	5.4%
費用技術が高い	10	10.9%
通院に便利	18	19.6%
施設の設備が良い	1	1.1%
駐車場がある	5	5.4%
その他	14	15.2%
合計	92	

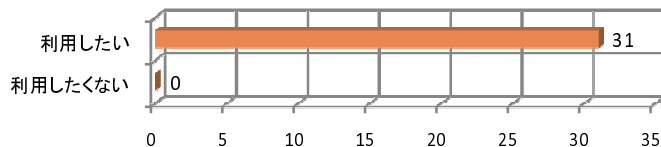


質問事項	有効回答数	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満
問21 待合室についてお聞きます。どのように感じられましたか？	28	17.9%	50.0%	32.1%	0%	0%
問22 診療室についてお聞きます。どのように感じられましたか？	28	14.3%	60.7%	25.0%	0%	0%
問23 プライバシーの配慮に関して、どのように感じられましたか？	28	32.1%	21.4%	39.3%	7.1%	0%



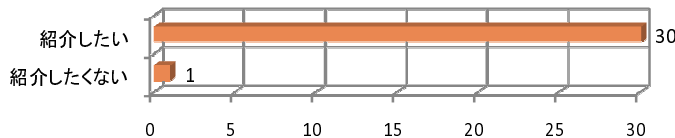
問24 今後も当院を利用したいと思いますか？ (1つに○)

	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	

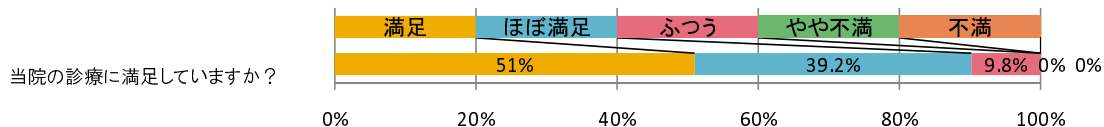


問25 当院を他の方に紹介したいと思われますか？ (1つに○)

	回答数	構成比
紹介したい	30	96.8%
紹介したくない	1	3.2%
合計	31	



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？	31	51%	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	レントゲンを取った画像が見れない。レントゲンの回数が多いのでは？
2	大和に引っ越してきたときに初めてお電話を差し上げたのに快く引き受けくださって嬉しかったです。それからお願いするようになりました。時間通りなので安心していきます。
3	スタッフも先生も対応が丁寧
4	待ち時間が短く、遅い時間まで営業されている。スタッフが若い方が多いのもよいところ。
5	担当の先生が元気で気さくで、なぜか安心感があります。これからもよろしくお願いします。後、土足じゃなくて良い件、もっと分かりやすいとよいかも。まだ3回しか通院していないが、2人脱いでいる人を見ました。
6	医院の皆さんとても親切で気持ちがよいです
7	インフォームドコンセントがよかったです
8	今までどおりで大丈夫です。これからもよろしく願い致します。
9	治療の流れや期間などの説明をもっと分かりやすくして欲しい
10	予約受付がスムーズで有難い
11	親切で丁寧で感じがいいと思います。とくに歯科助手さんたちの対応がいいと思います。
12	主人が病気をしておりますので治療費はかけられないので保険でとお話をしますと対応も変わらず気持ちよく治療をして頂きました。前回のブリッジの方も良くしっかりと出来ていました。
13	5年ほど前の初回時、歯全体の汚れを指摘され週3~4本ずつ3ヶ月にわたって歯石除去の治療を施されたことに感謝感服です。それまで数十年通っていたところは歯石除去の治療指摘は一度もなかったの、目からうろこの感じでした。
14	久しぶりの虫歯の治療で麻酔をかけてでしたが、全然痛くなく先生もスタッフの方も優しくしたので安心して治療させてもらえました。
15	子供が小さいころから利用させて頂いて、DVDもあるしとても優しいのであまり痛がらずに定期的に来ています。ハガキもくるので助かっています。普通に○をつけていますが、ほぼ満足の普通です。
16	ドクターの治療に関しては満足しているが衛生士(助手)のバキュームの使い方が下手！唇や歯間に当たって痛い！治療よりもいつもそちらが気になる。口と唇に当たっていないか、歯肉に当たっていないか、常時気にするべき！
17	麻酔が痛くない(感激です)。他院の時は塗る麻酔をしてから打つか聞いてから病院を選んでいたが、今回は痛みの為効く余裕もなかった
18	困っていることを相談させてもらったら理解してくださり、対応してくれ安心する事ができました。治療技術もとても高いと思っています。技術だけでなく対応なども感じがよいと思います。先生も衛生士の方々も信頼しています。

■大和パークより改善案

1	新しいレントゲンの画像が見えない件に関して。タブレットをキャビネットに置く事があり、必ず患者様が見える診療台の上に置く。回数については、安全性の声掛けの徹底。
5	土足で入ってよいか分かりにくい件に関して。患者様が靴を脱がれるときの目線の位置などにポップを貼る。
16	バキュームが当たって痛い件に関して。ドクターやスタッフ、一人一人が意識を持って従事する。