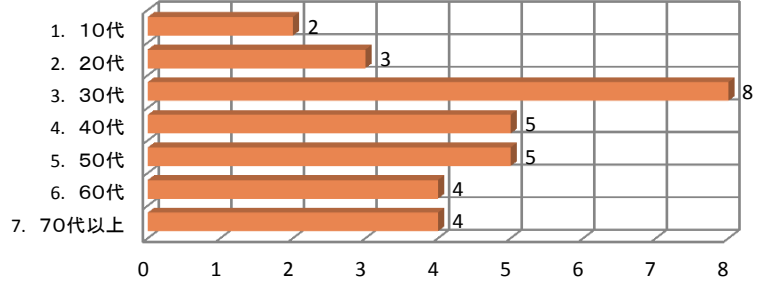


<大和>院内改善アンケート調査結果報告

- ・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

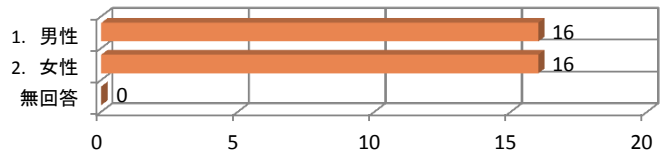
問1 年齢をお教えいただけますか？

	回答数	構成比
10代	2	6.3%
20代	3	9.4%
30代	8	25.0%
40代	5	15.6%
50代	5	15.6%
60代	4	12.5%
70代以上	4	12.5%
無回答	1	3.1%
合計	32	



問2 性別をお教えいただけますか？

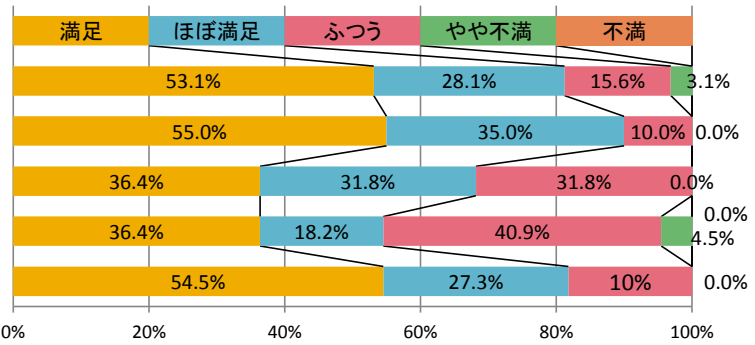
	回答数	構成比
男性	16	50.0%
女性	16	50.0%
無回答	0	0.0%
合計	32	



■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	17	9	5	1	0
問4 電話の対応（言葉使い）に満足されましたか？	20	11	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？	22	8	7	7	0	0
問6 会計の待ち時間の長さはいかがでしたか？	22	8	4	9	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？	22	12	6	4	0	0

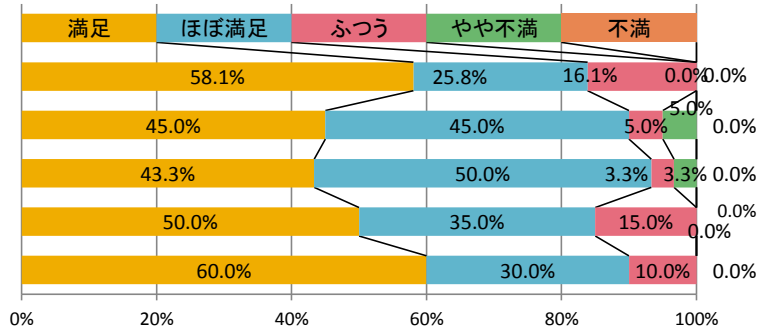
- 問3 来院された際の受付スタッフの対応（言葉使い、態度）、身だしなみ
- 問4 電話の対応（言葉使い）
- 問5 診療までの待ち時間の長さ
- 問6 会計の待ち時間の長さ
- 問7 お支払い時の受付スタッフの対応（言葉使い、態度）、身だしなみ



■ドクターに関して

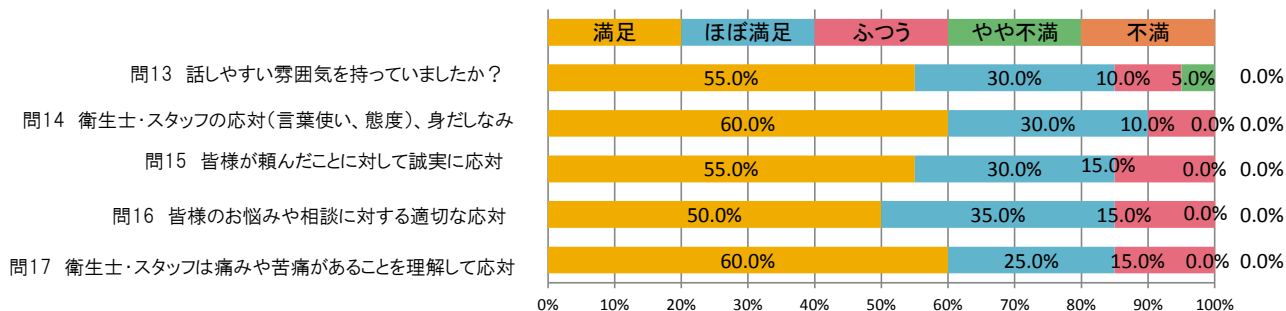
質問事項	有効回答数	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満
問8 ドクターの対応（言葉使い、態度）、身だしなみに満足されましたか？	31	18	8	5	0	0
問9 病状、治療内容などについての説明に満足されましたか？	20	9	9	1	1	0
問10 患者様のお悩みや相談に対する適切な対応ができていましたか？	30	13	15	1	1	0
問11 ドクターに信頼感が持てましたか？	20	10	7	3	0	0
問12 ドクターは痛みや苦痛があることを理解して対応してましたか？	20	12	6	2	0	0

- 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

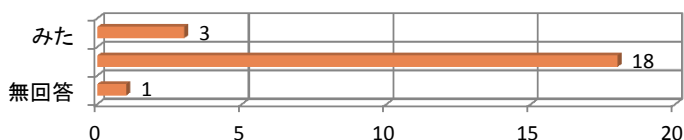
質問事項	有効回答数	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満
問13 話しやすい雰囲気を持っていましたか？	20	11	6	2	1	0
問14 衛生士・スタッフの対応(言葉使い、態度)、身だしなみに満足されましたか？	30	18	9	3	0	0
問15 皆様が頼んだことに対して誠実に応対できていましたか？	20	11	6	3	0	0
問16 皆様のお悩みや相談に対する適切な対応ができていましたか？	20	10	7	3	0	0
問17 衛生士・スタッフは痛みや苦痛があることを理解して対応していましたか？	20	12	5	3	0	0



■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？

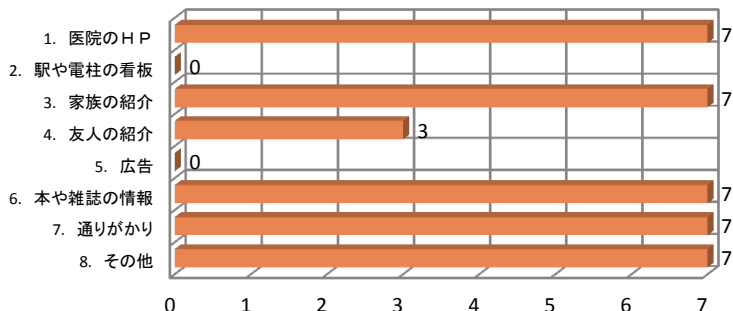
	回答数	構成比
みた	3	13.6%
みてない	18	81.8%
無回答	1	4.5%
合計	22	



■全体的なことに関して

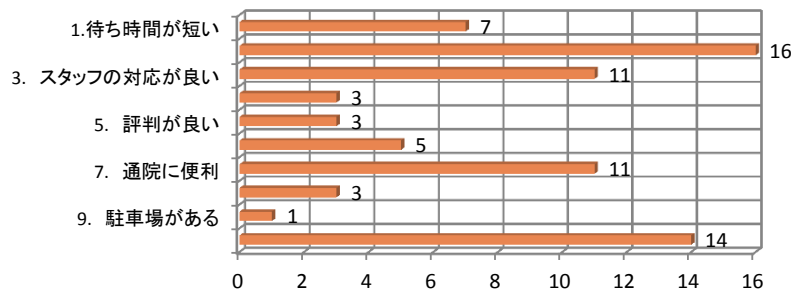
問19 当院を選ぶ際に参考にした情報をお教えてください(あてはまるもの全て○)

	回答数	構成比
医院のHP	7	18.4%
駅や電柱の看板	0	0.0%
家族の紹介	7	18.4%
友人の紹介	3	7.9%
広告	0	0.0%
本や雑誌の情報	7	18.4%
通りがかり	7	18.4%
その他	7	18.4%
合計	38	

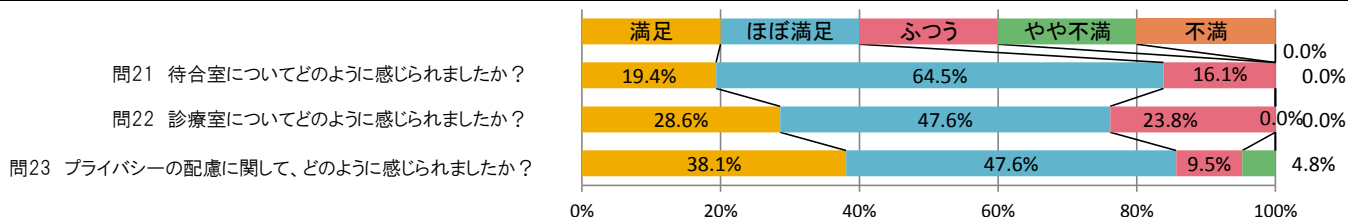


問20 医療機関を選ぶ際に重視することを上位3つまでお教えてください。

	回答数	構成比
待ち時間が短い	7	9.5%
ドクターの対応が良い	16	21.6%
スタッフの対応が良い	11	14.9%
費用が安い	3	4.1%
評判が良い	3	4.1%
費用技術が高い	5	6.8%
通院に便利	11	14.9%
施設の設備が良い	3	4.1%
駐車場がある	1	1.4%
その他	14	18.9%
合計	74	

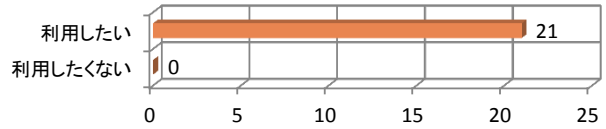


質問事項	有効回答数	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満
問21 待合室についてお聞きします。どのように感じられましたか？	31	6	20	5	0	0
問22 診療室についてお聞きします。どのように感じられましたか？	21	6	10	5	0	0
問23 プライバシーの配慮に関して、どのように感じられましたか？	21	8	10	2	1	0



問24 今後も当院を利用したいと思いますか？ (1つに○)

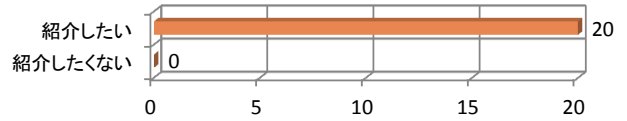
	回答数	構成比
利用したい	21	100.0%
利用したくない	0	0.0%
合計	21	



<その他の声> 治療の説明を具体的にしてほしい 1件

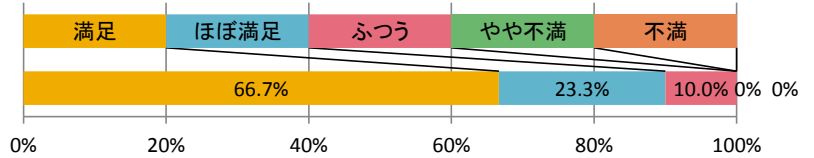
問25 当院を他の方に紹介したいと思われませんか？ (1つに○)

	回答数	構成比
紹介したい	20	100.0%
紹介したくない	0	0.0%
合計	20	



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	13	15	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。

今のままで良いと思います。この2月ごろに同じ所辺りが痛かったが、異常なしとのこと。ずっと痛みが続き今回治療でなおった。これは？
スタッフの対応がよかった
スタッフの対応がとても良かった。金額が安い。(良い意味で)
先生もスタッフの方々もとても優しく接して頂けるので子どもたちも歯医者は怖がることなくいってくれています。これからも末永く見て頂きたいと思っています。
治療中に言葉だけでなく鏡で状態を確認させてくれて説明してくれたり、先生だけではなくスタッフさんみなさんが親切です。
いやな顔ひとつせずに対応して下さいました。
予約もあり、待たない
初めて行った時から親知らずがあったのですが「ここでは抜けない」と言われ、そのまま怖くなり放置でしたが、担当の先生が変わり抜く覚悟ができました。受付の人も親身になって抜歯の日にち等を相談にのってくれたり助かりました。
初めて受診した時とても痛くて訪れたことに衛生士さんは共感してくれとても優しくして下さいましたことが印象的でこちらに決めました。歯医者さんというどこか事務的で痛いし嫌だな～と思っていた気持ちでしたが通院するようになり、変わりました。どの衛生士さんも感じ良く教育の高さを感じられます。また以前の歯科よりもすぐに次の予約が取れ通院しやすい仕事で時間変更の相談をしてもすぐに対応して下さいてそこも通院しやすい点でもあります。先生もいつも優しくきちんと患者の声に耳を傾けて下さってそこも通院しやすい点でもあります。先生もいつも優しくきちんと患者の声に耳を傾けてくださっているのが分かります。噛み合わせもみてくれる先生初めてでした。先生が担当で良かったです。
私の希望を尊重して下さい、最後まで歯を温存して下さい感謝しています。最終的には納得して抜歯できました。半年後の抜歯のお知らせですが最後の確認の日にキャンセルしたので半年たっても「お知らせ」がきませんでした。治療の終了の有無に関係なく半年空いたら「お知らせ」(ハガキ)をいただけるとうれしいです。(行こうと思ってもキッカケがなかったりするのです)
子どもの歯の着色の理由を指摘していただき対処方法も指導していただいたので、よかった。
みんなが親切で優しく、おちついて診療ができる点がいいと思います。
歯科治療の進歩におどろきました。歯のかみ合わせ高さ調整も上手だと思いました。
衛生士・スタッフの方が優しく笑顔で良かった 受付の方の声が低く、聞き取りにくかった 院長の対応に大変満足しています。
いつも院長先生にはひとかたならずお世話になっております。特に小生の入れ歯の作り直しに際しまして、なるべく普段の食事をとりやすいように、工夫し、対応して頂き、大変感謝しております。今後ともご協力をお願い致します。なお、本件アンケートの字の大きさですが、初老の身としましてはもうすこし字を大きくして頂くと見やすくなります。ご検討をお願いします。
遅い時間まで診療できるので良い