

2011年度 江間歯科医院

第3回 治療に関するアンケート

実施期間 2011年2月～4月

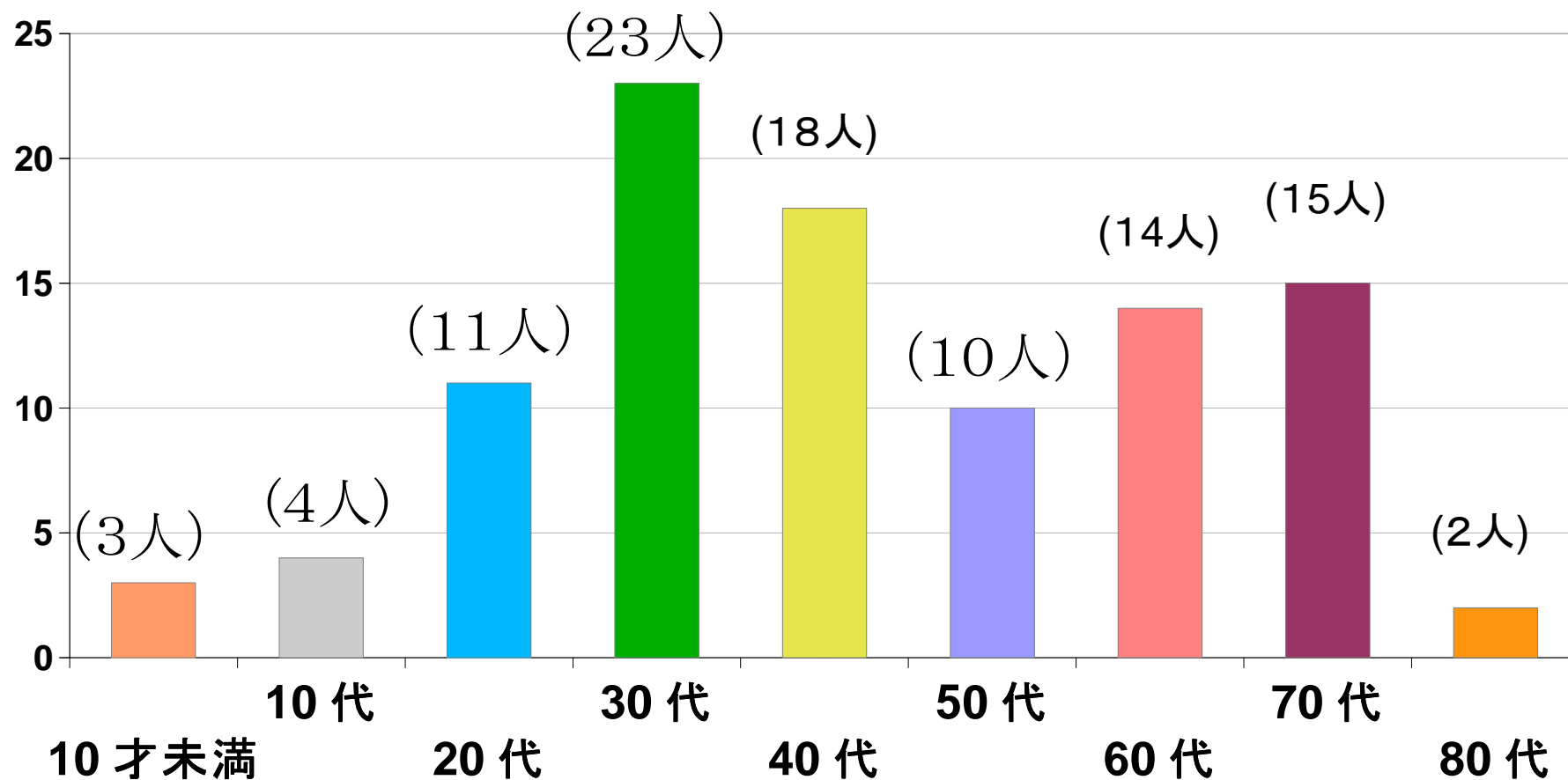
アンケート総数 100人

アンケート方法:患者さんへアンケートを配布
解答後に回収ボックスに入れていただいた。

平成23年 5月17日

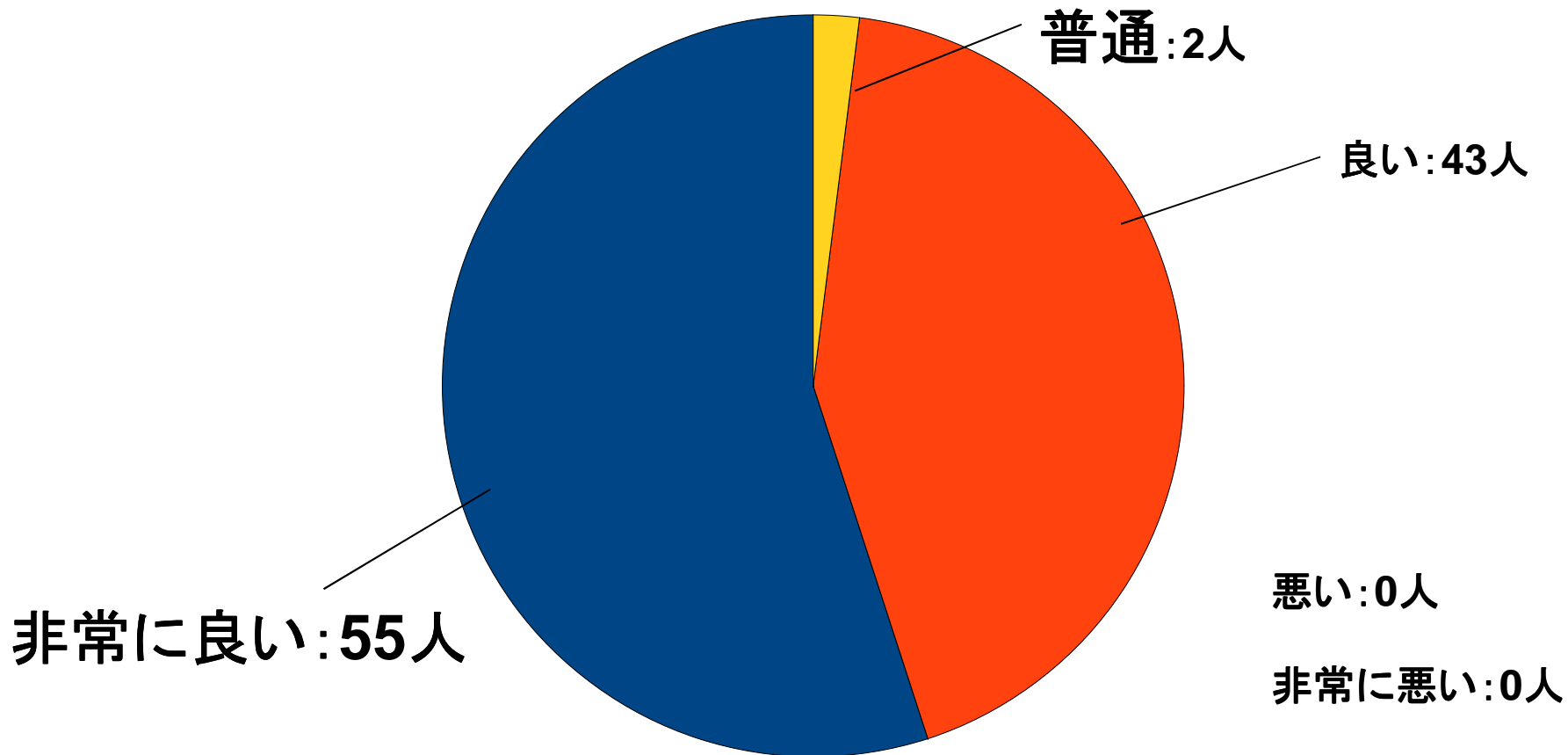
Q1.年代を教えてください。

(100人中)



Q2. 受付の対応、電話応対はいかがでしたか？

(100人中)



Q3. 今までの予約診療の待ち時間に問題はございませんでしたか？

(100人中)

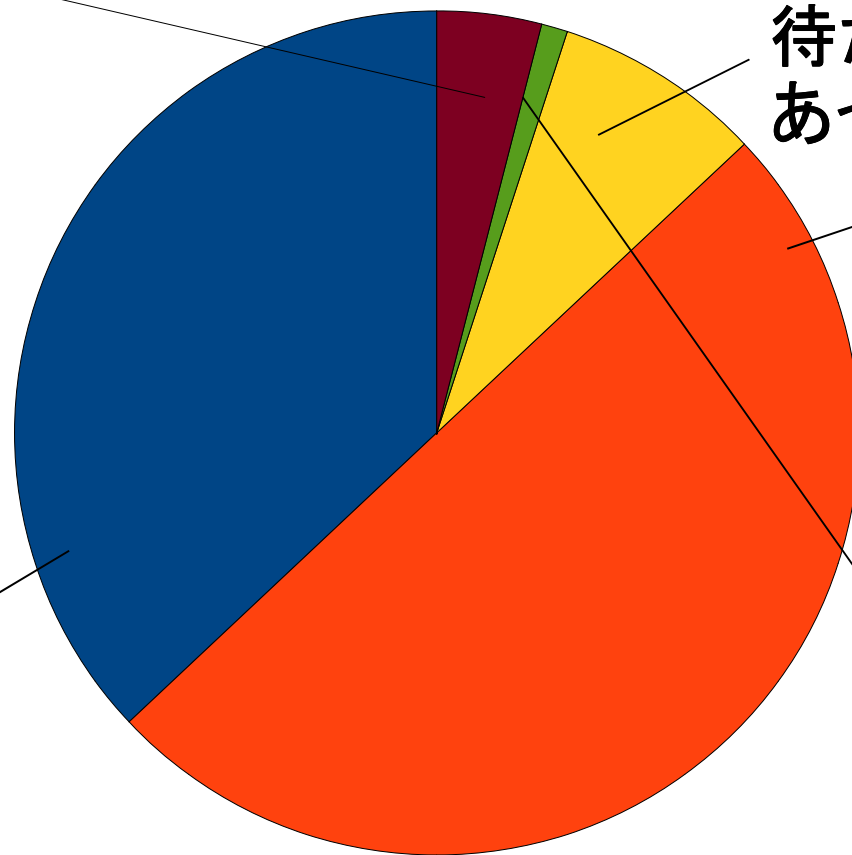
無回答:4人

待たされること
があった:8人

ほぼ時間通り
だった:50人

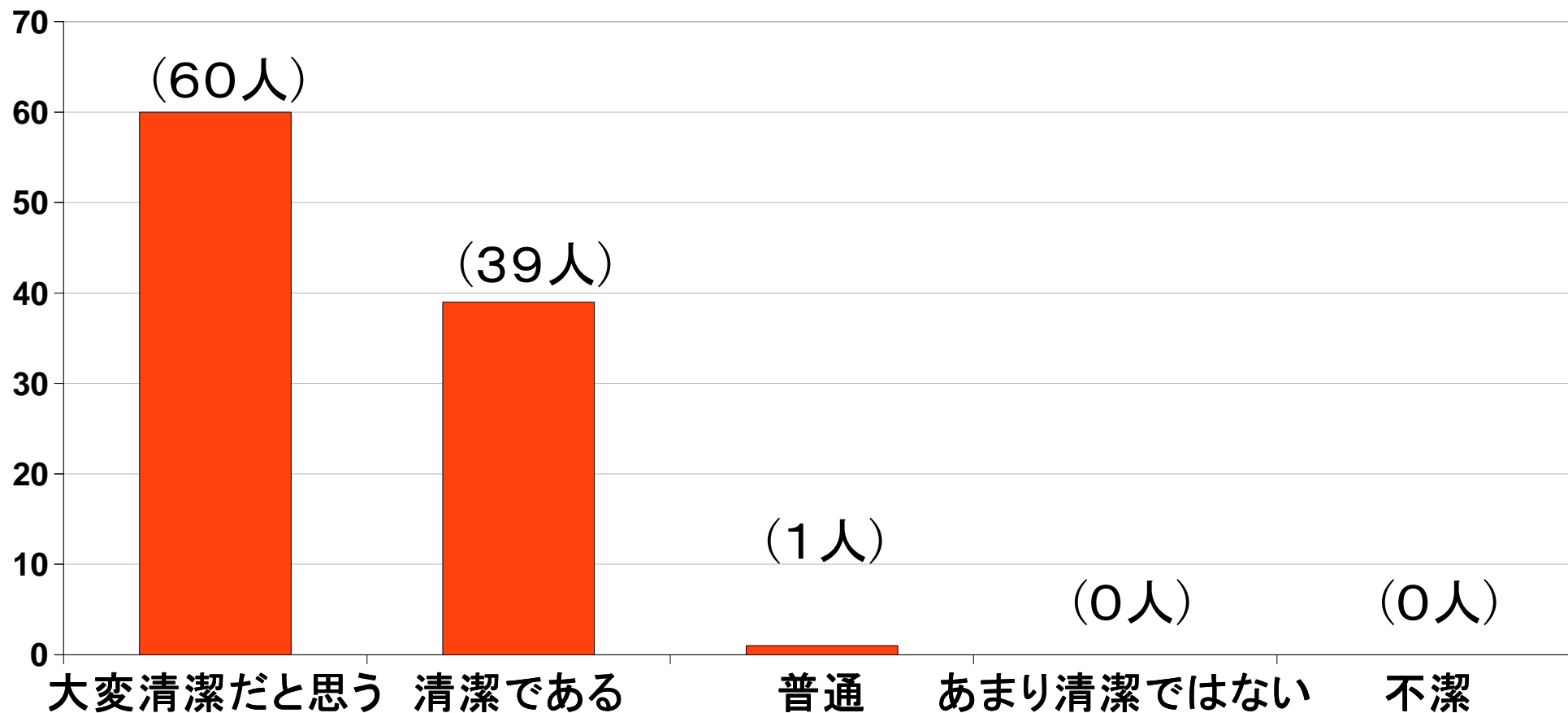
いつも時間通り
だった:37人

いつも待たされた:1人

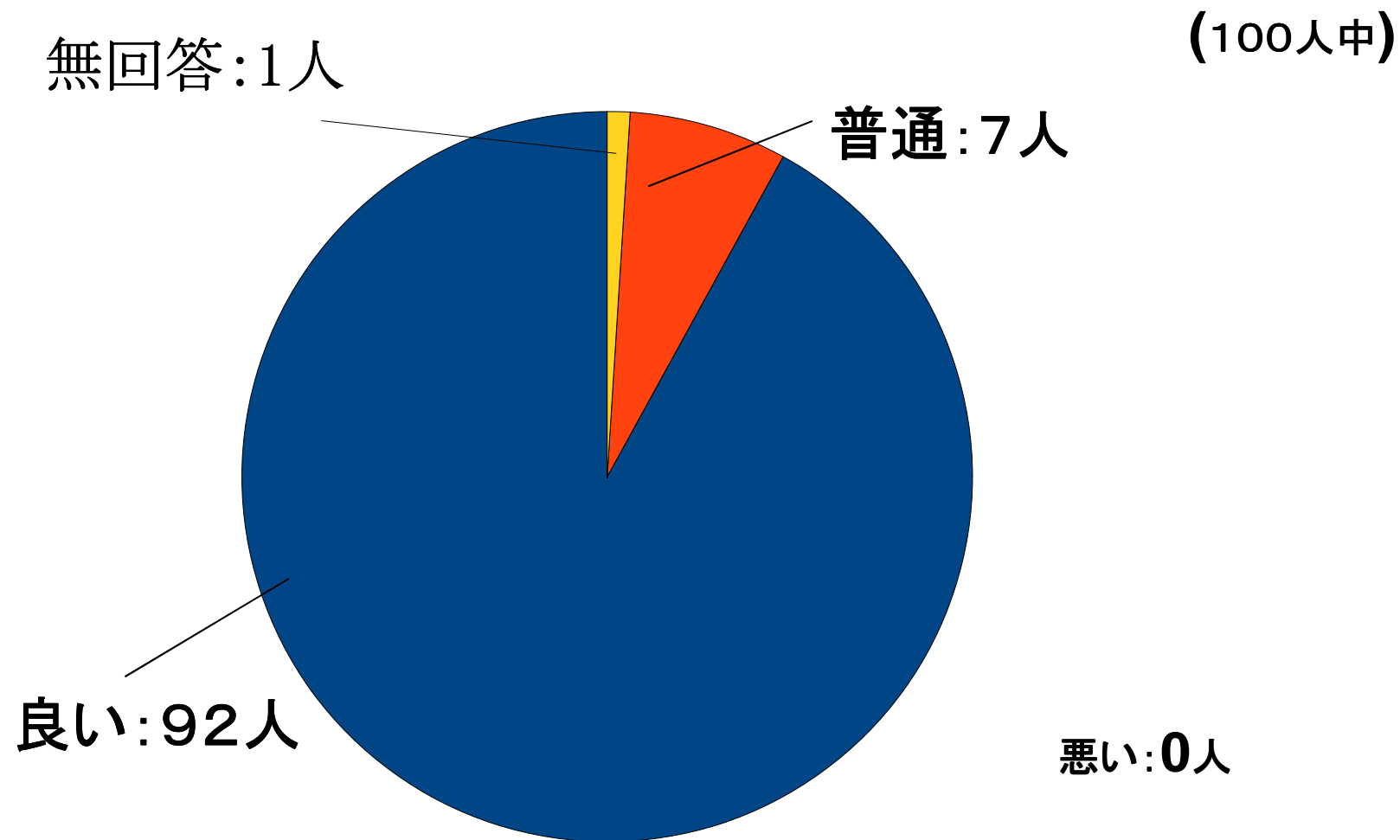


Q4. 衛生面において、院内は清潔に感じますでしょうか？

(100人中)

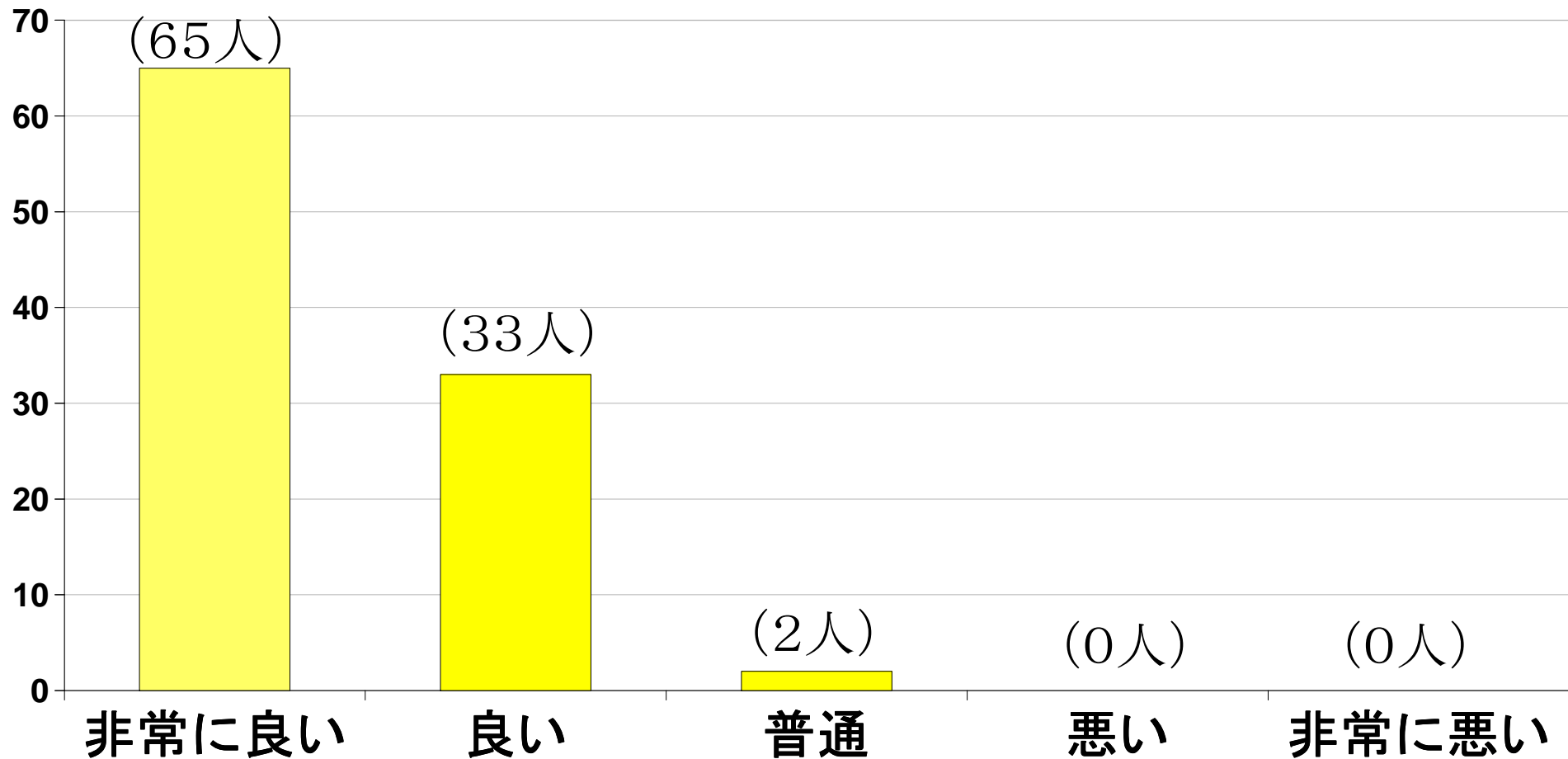


Q5. 医院の雰囲気はいかがですか？



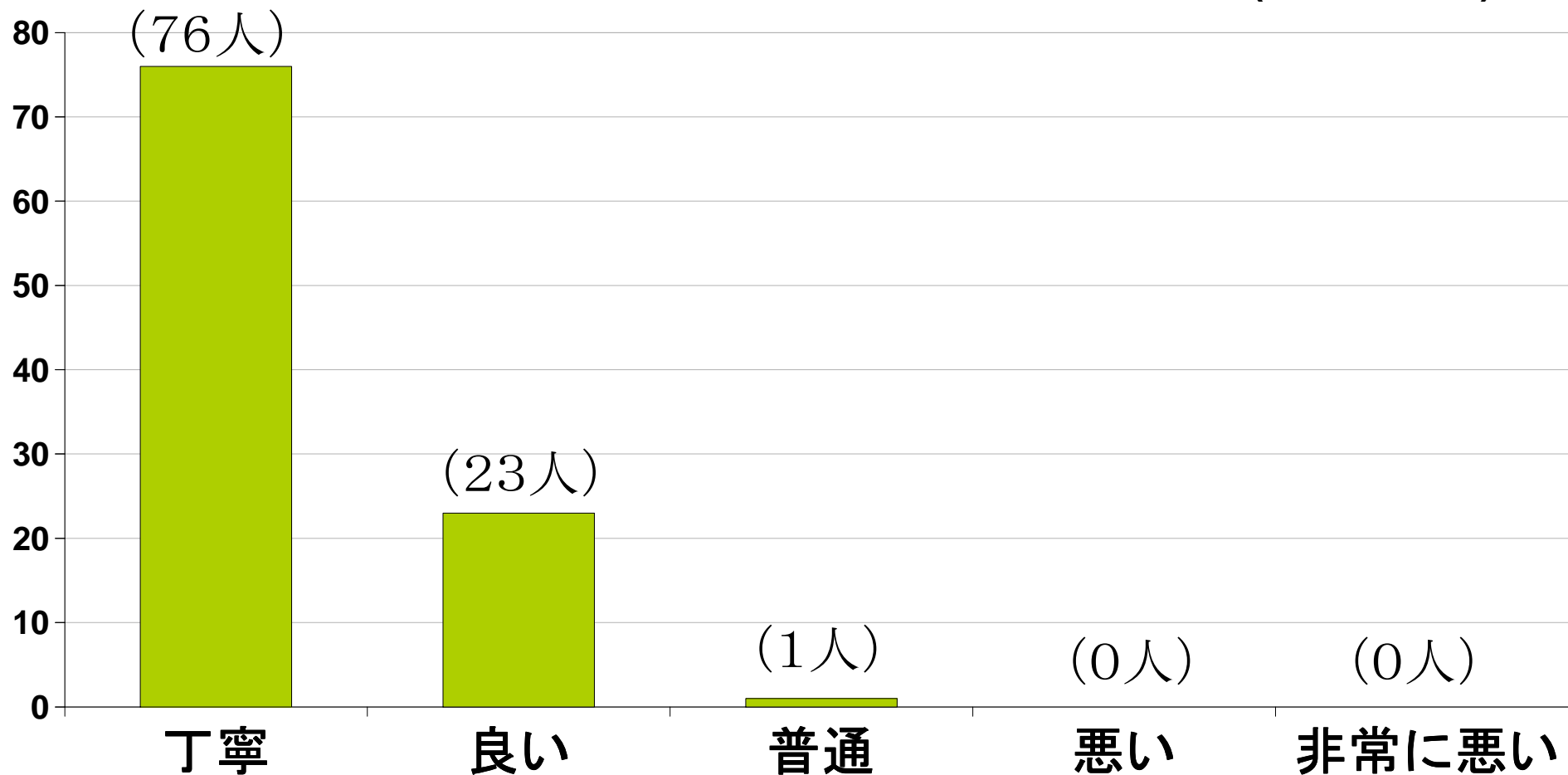
Q6. 歯科医師の対応は親切でしたか？

(100人中)



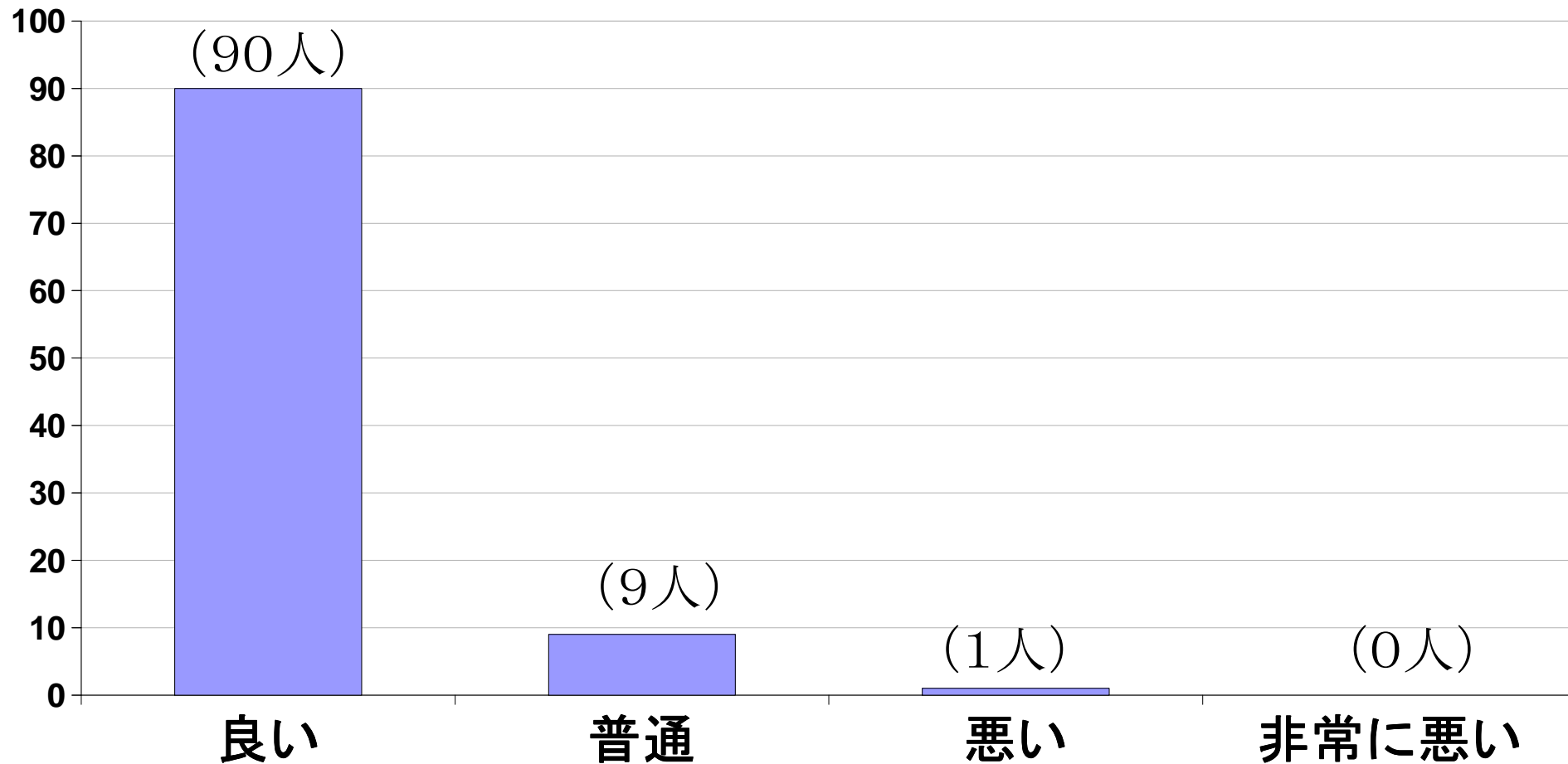
Q7.スタッフの言葉遣いはいかがですか？

(100人中)



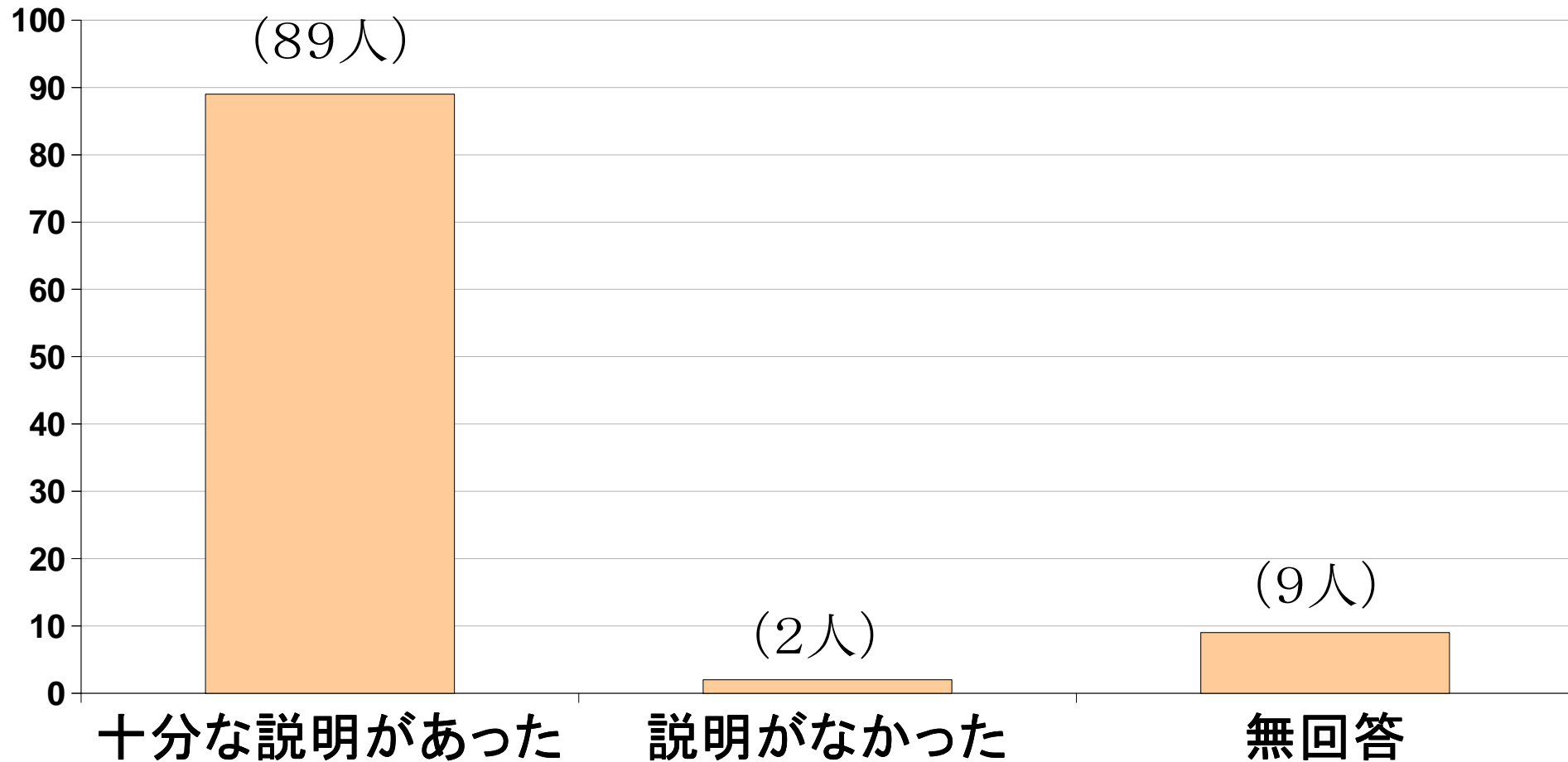
Q8. スタッフの態度はいかがですか？

(100人中)



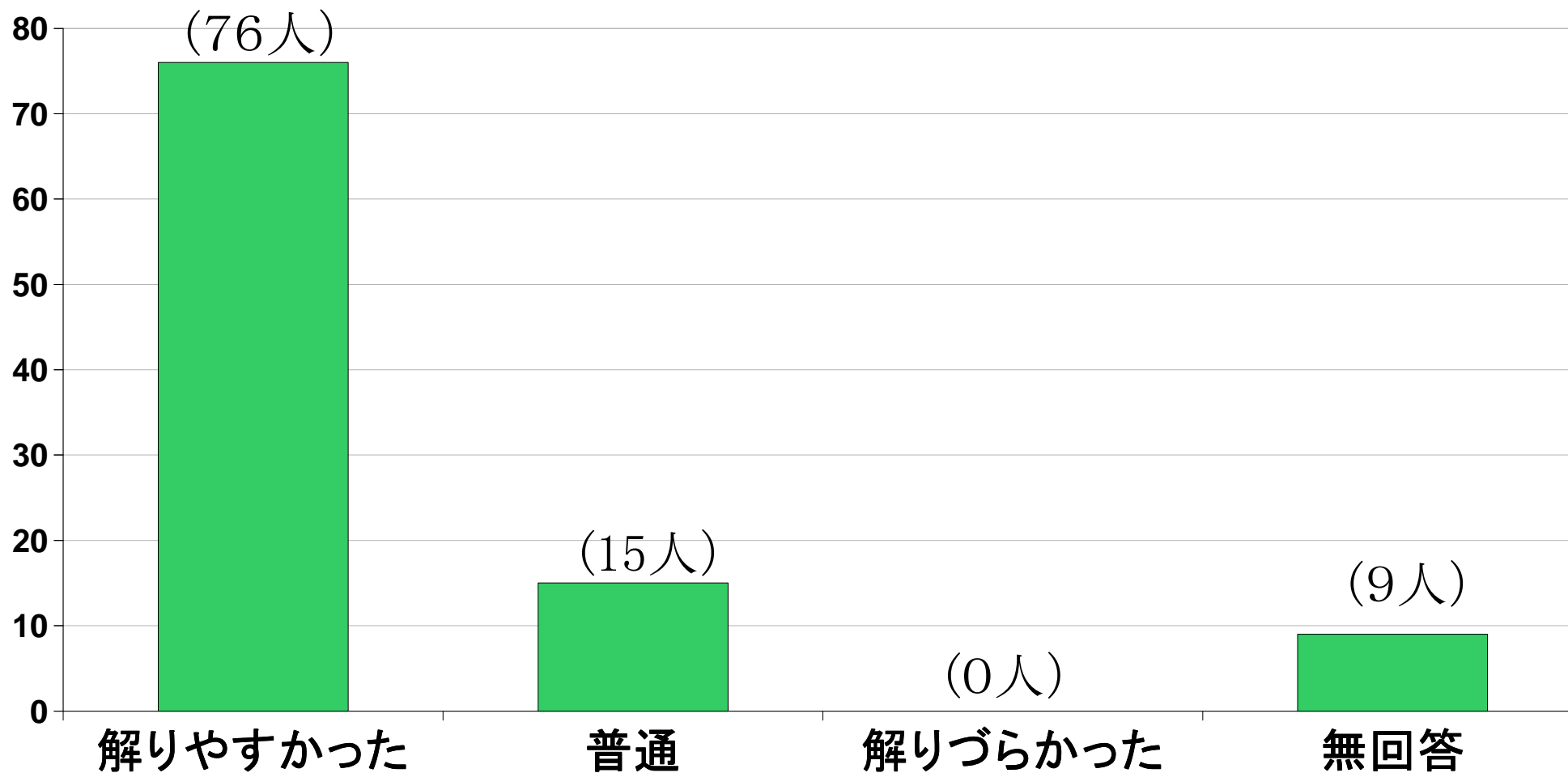
Q9.治療の内容について十分な説明を受けましたか？

(100人中)



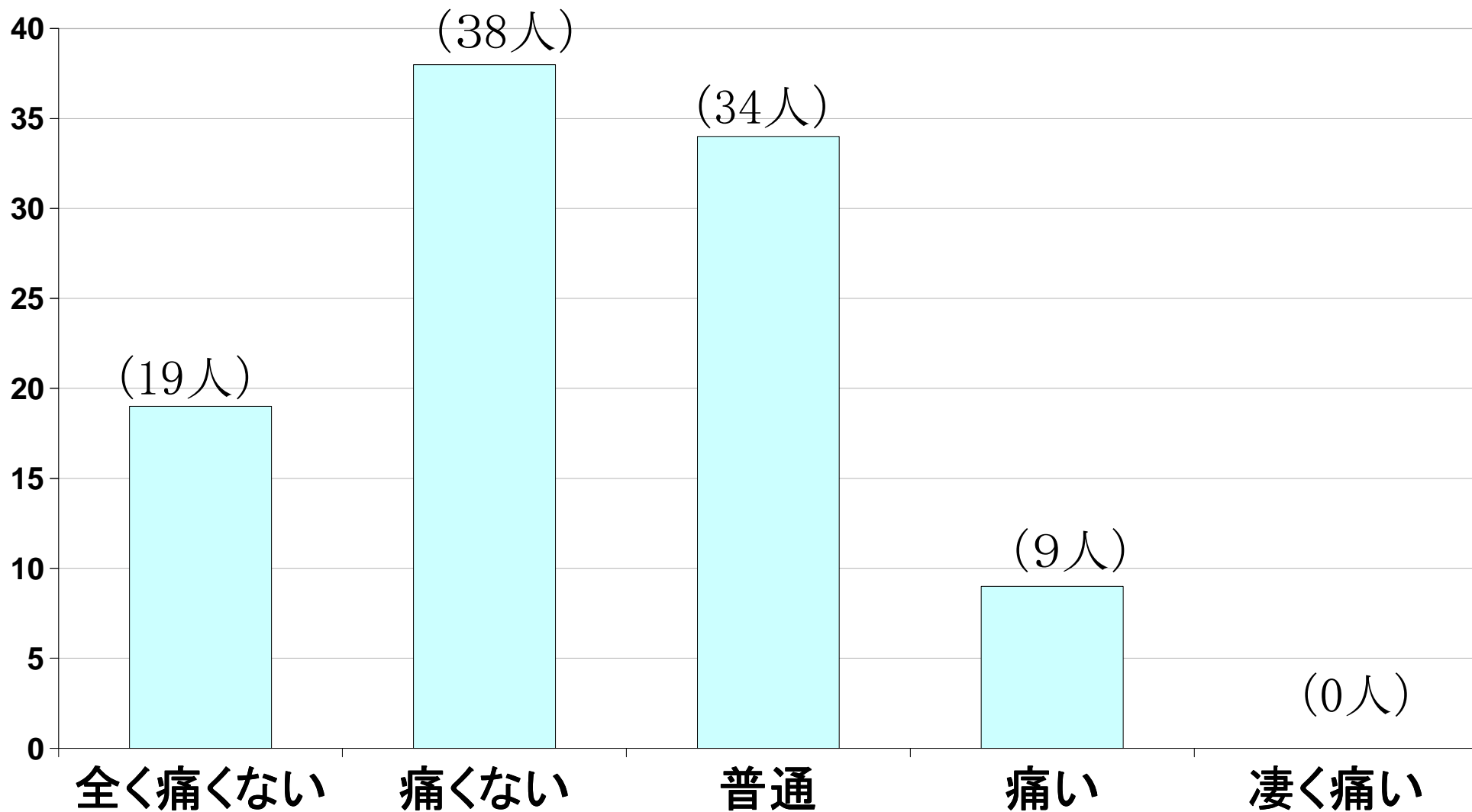
Q10. 治療の説明は十分ご理解出来ましたか？

(100人中)

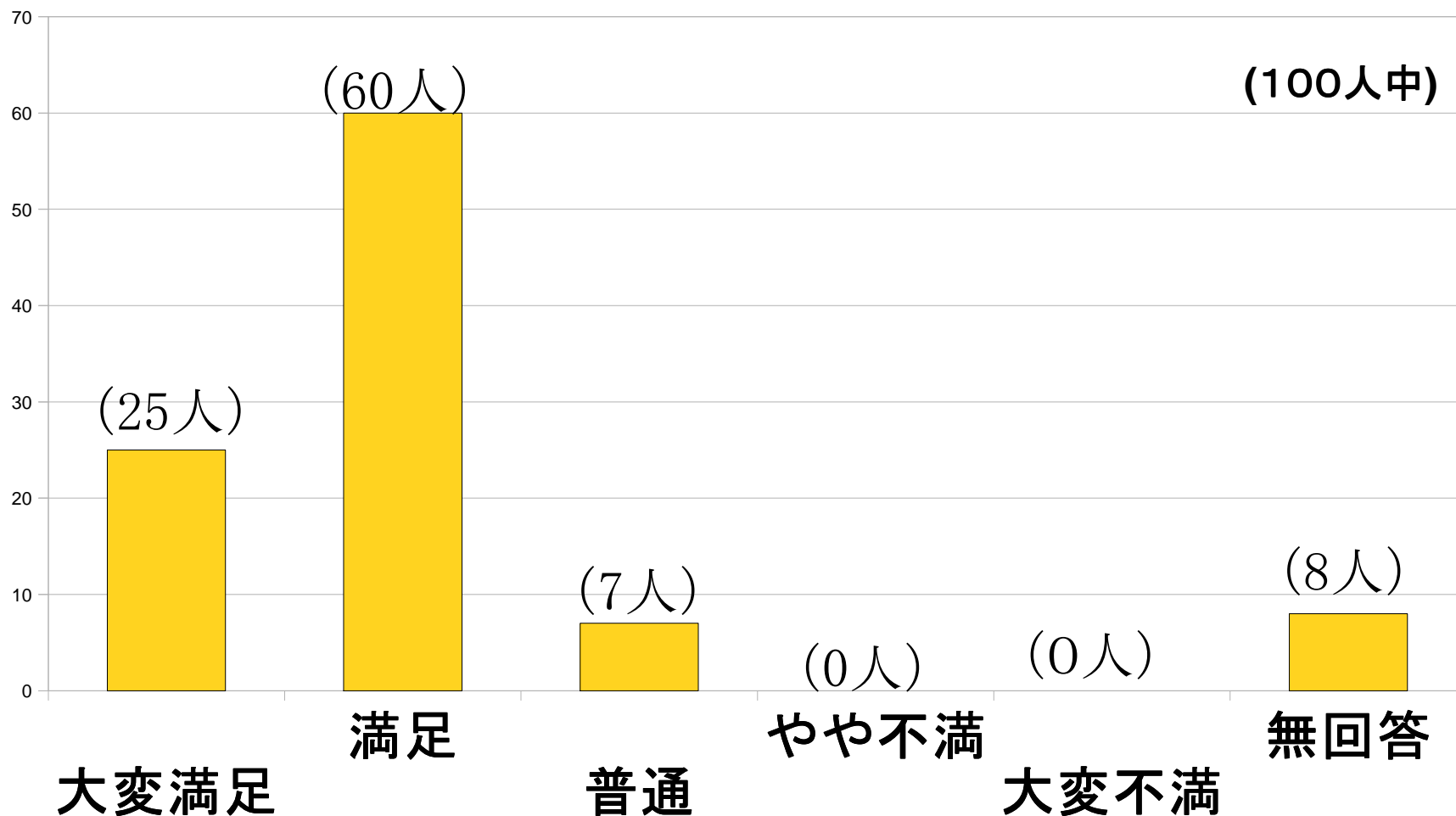


Q11. 麻酔や治療が痛いと感じましたか？

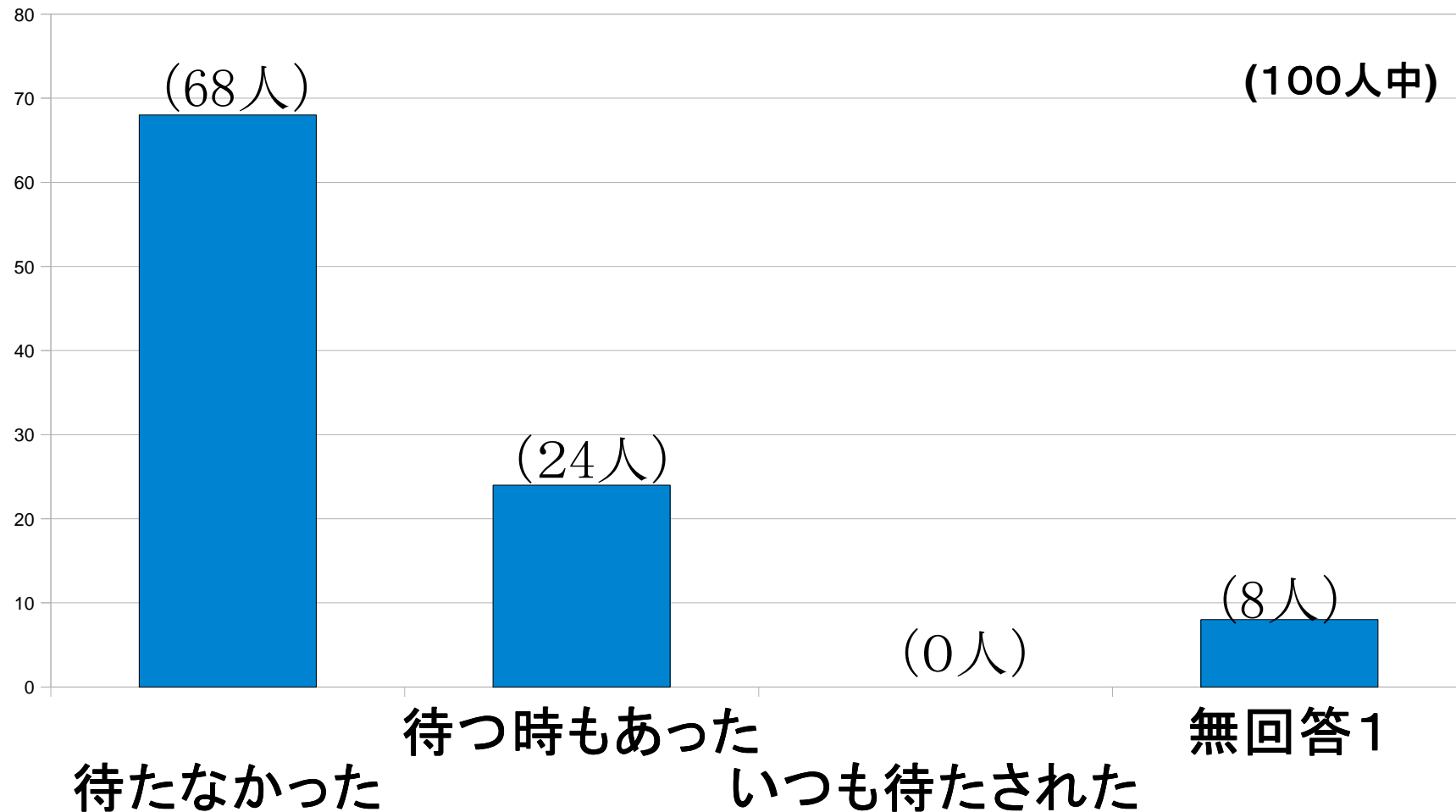
(100人中)



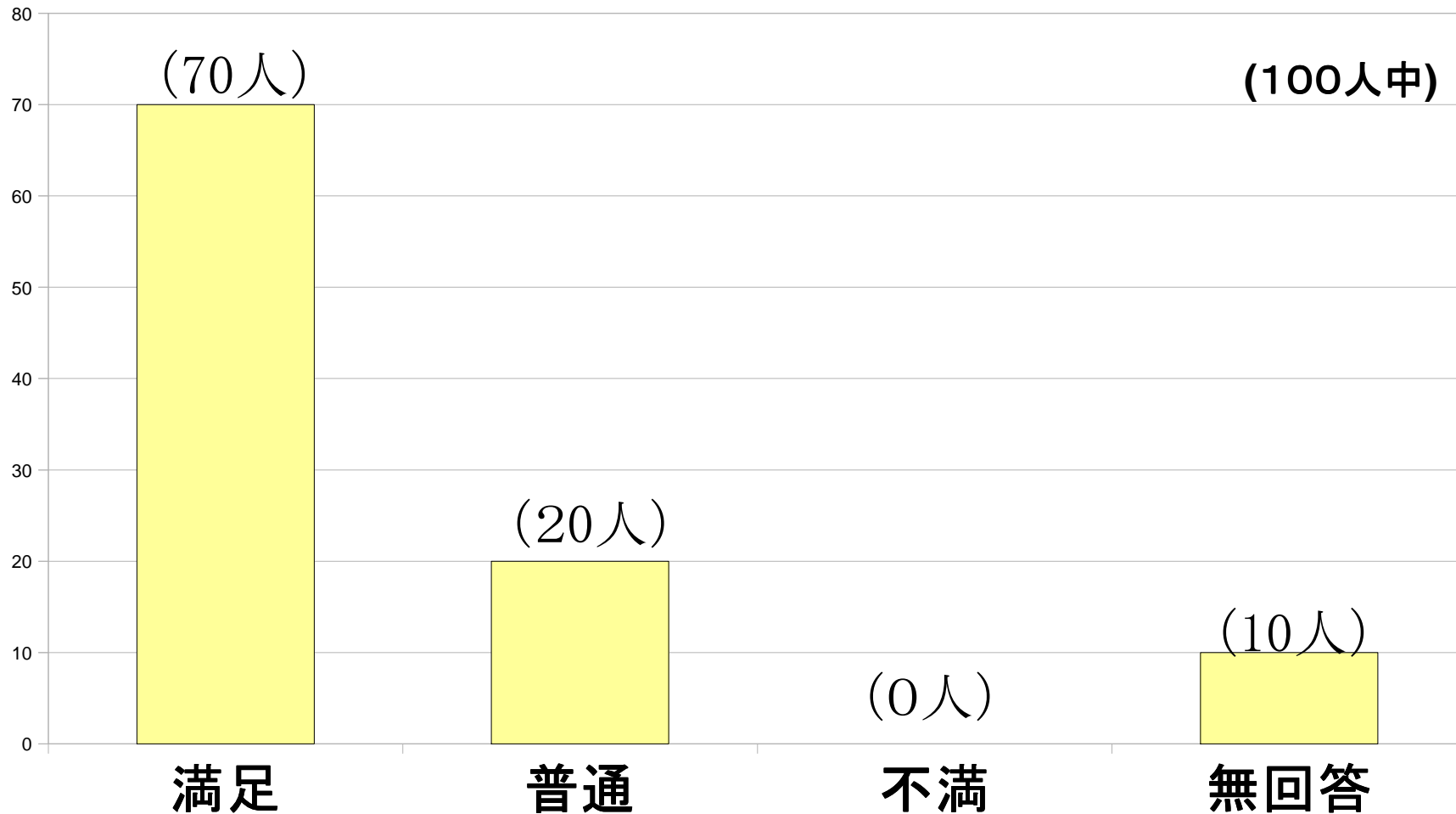
Q12. 治療に満足していますか？



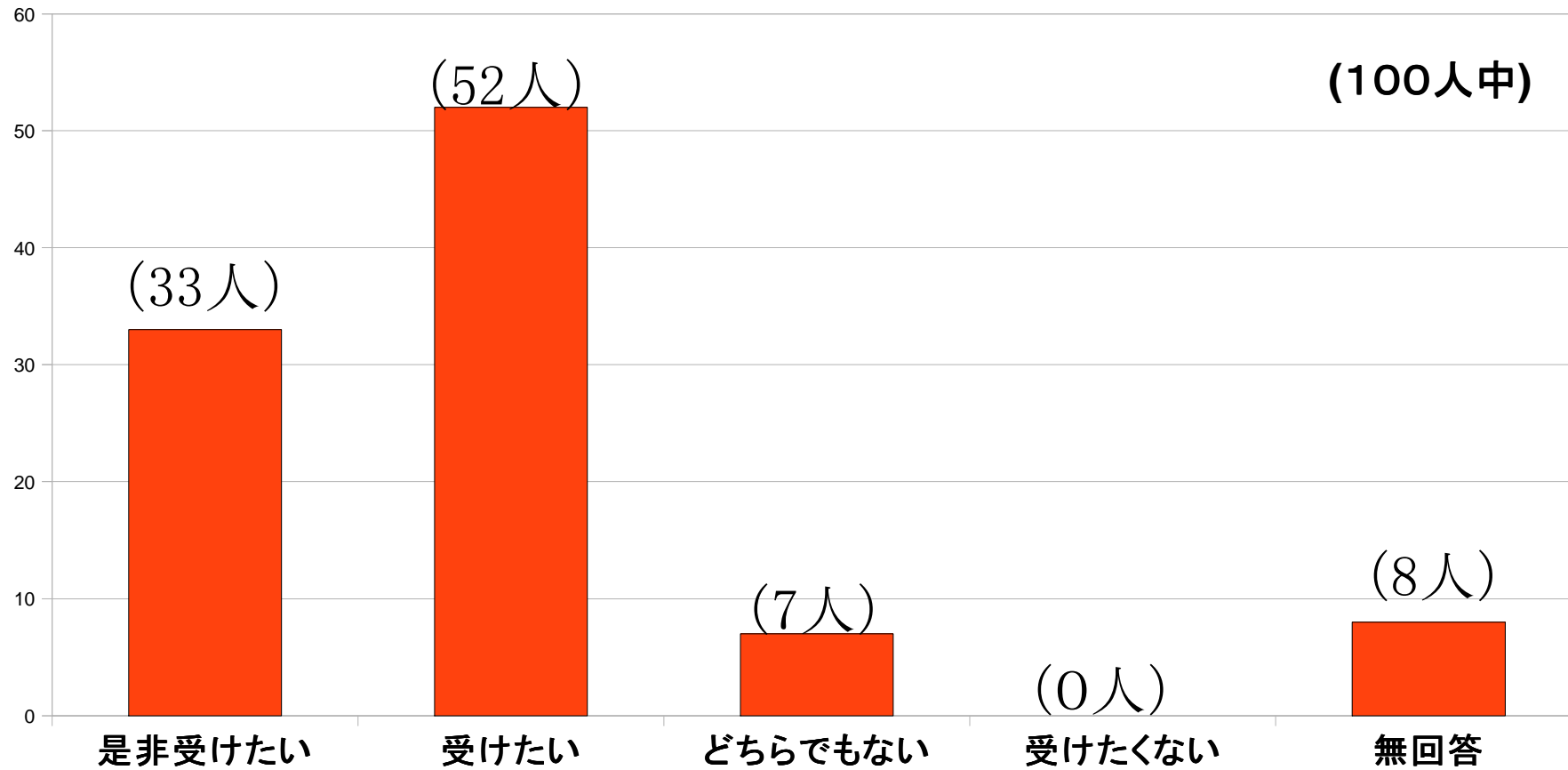
Q13. 今までの会計の待ち時間に問題はございませんでしたか？



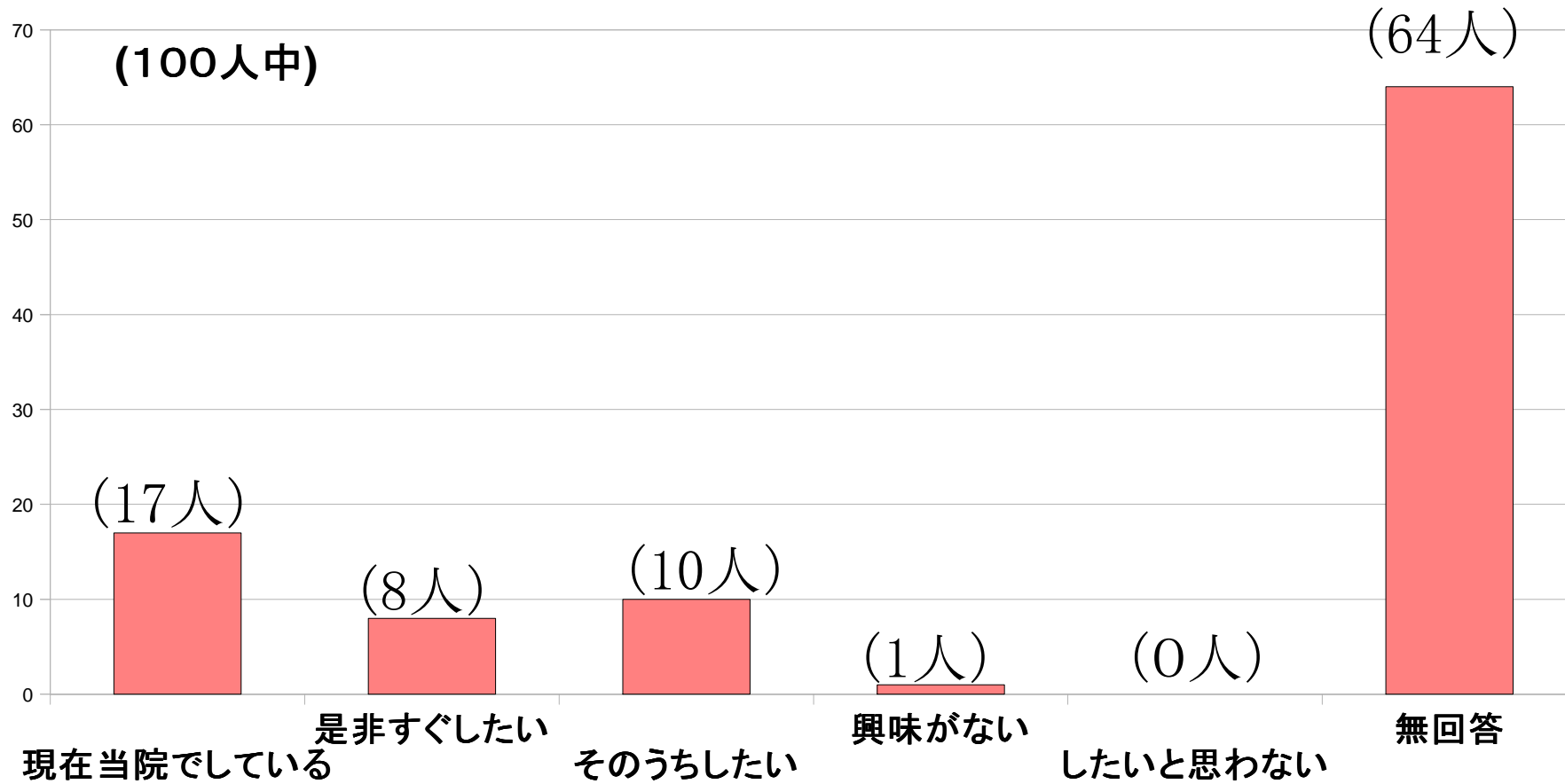
Q14. 当院の治療の流れに関して いかがですか？



Q15. 今回の治療終了後、当院にて定期的な受診をしたいと思いますか？



Q16. お子様のいるご家庭にお伺いします。子供の予防をしていききたいと思いませんか？



総括

ISO取得し1年が経ちました。来院経路がご家族や知人の紹介が多いのですがネット検索や当院のホームページ、雑誌を

見ての来院もだいぶ増えました。

今年も患者アンケートを行うことにより課題を発見できました。

全体的に去年より大変良い評価より良いへの評価の方が多く見受けられ

非常に満足している患者さんより満足している患者さんのほうが昨年より8%減っていました。

患者様が来られる理由の第一は、やはり口コミです。

患者さんの満足度を上げることが医院の改善、患者満足度の上昇へつなげていきますので

しっかりとした説明、医院の考え方やこれからの診療の流れなど説明をする必要があります。

困っている時に来院するのではなく、病気を発生させないように未然に防ぐ予防的な歯科医療に賛同して頂ける様な

説明責任を果たしていくことが大事だと自覚させられます。

80代の患者さんより衛生士と先生のやり取りがよく聞こえずどなたに話しかけられているのかと返答に困るという意見が

ありました。江間歯科医院ではお体が不自由な方だけでなくご高齢の患者さんへの配慮や対応を今後不自由にないよう

対策を考えていきたいと思えます。

今までの歯科でNo.1！という声や早く江間歯科医院に出会っていたかったなどの声も頂きました。

今後も期待に応えられるような歯科医院づくりをスタッフ一丸となって追求していきたいと思えます