かみきたデンタルクリニックについてのアンケート

調査結果報告書

2013年1月

調査概要

1） **調査目的**　:かみきたデンタルクリニックに対する患者様の評価やご意見を把握し、今後の医院経営の参考となるデータを収集する。

2） **調査期間**　: 2012年11月～12月

3） **調査方法**　: 回答者による自記入式

4） **調査対象**　: 現在、かみきたデンタルクリニックに通院している患者及び、お子様の付き添いで来院された保護者

5） **回収数**　:100票（有効回収数）

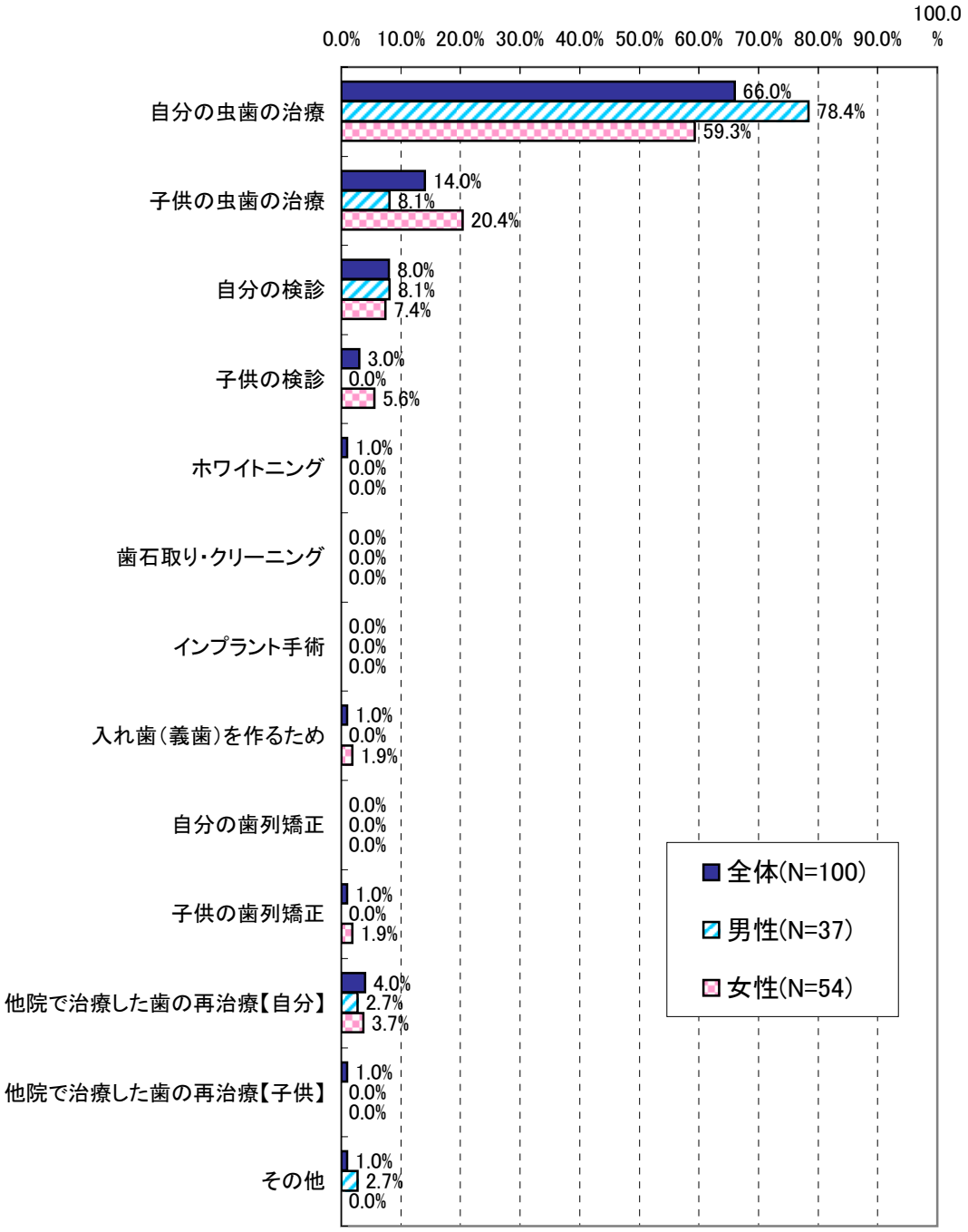
6） **調査内容**　: ①初来院時の状況
②治療について
③医院内外の清潔さについて
④ご意見ご要望
⑤対象者属性

1. 初来院時の状況

1-1 来院目的

（単一回答）

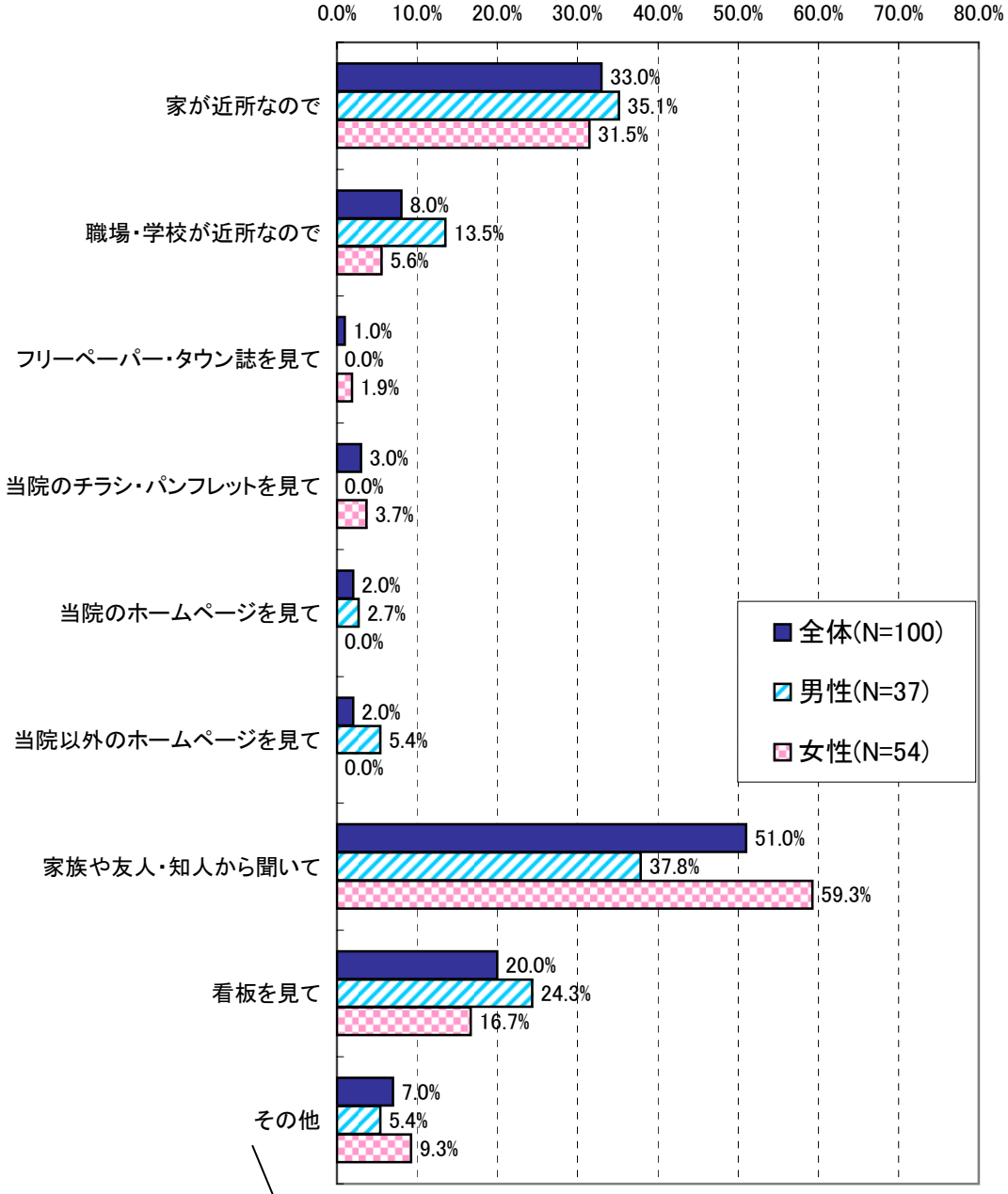
来院目的で最も多いのは「自分の虫歯の治療」（66.0%）で、過半数を占めている。
特に男性では8割近くが「自分の虫歯の治療」を目的に来院している。



1-2 当院認知経路

（複数回答）

当院の認知経路で最も多いのは、「家族や友人・知人から聞いて」（51.0%）で、約半数が回答している。次いで、「家が近所なので」（33.0%）の順となっている。

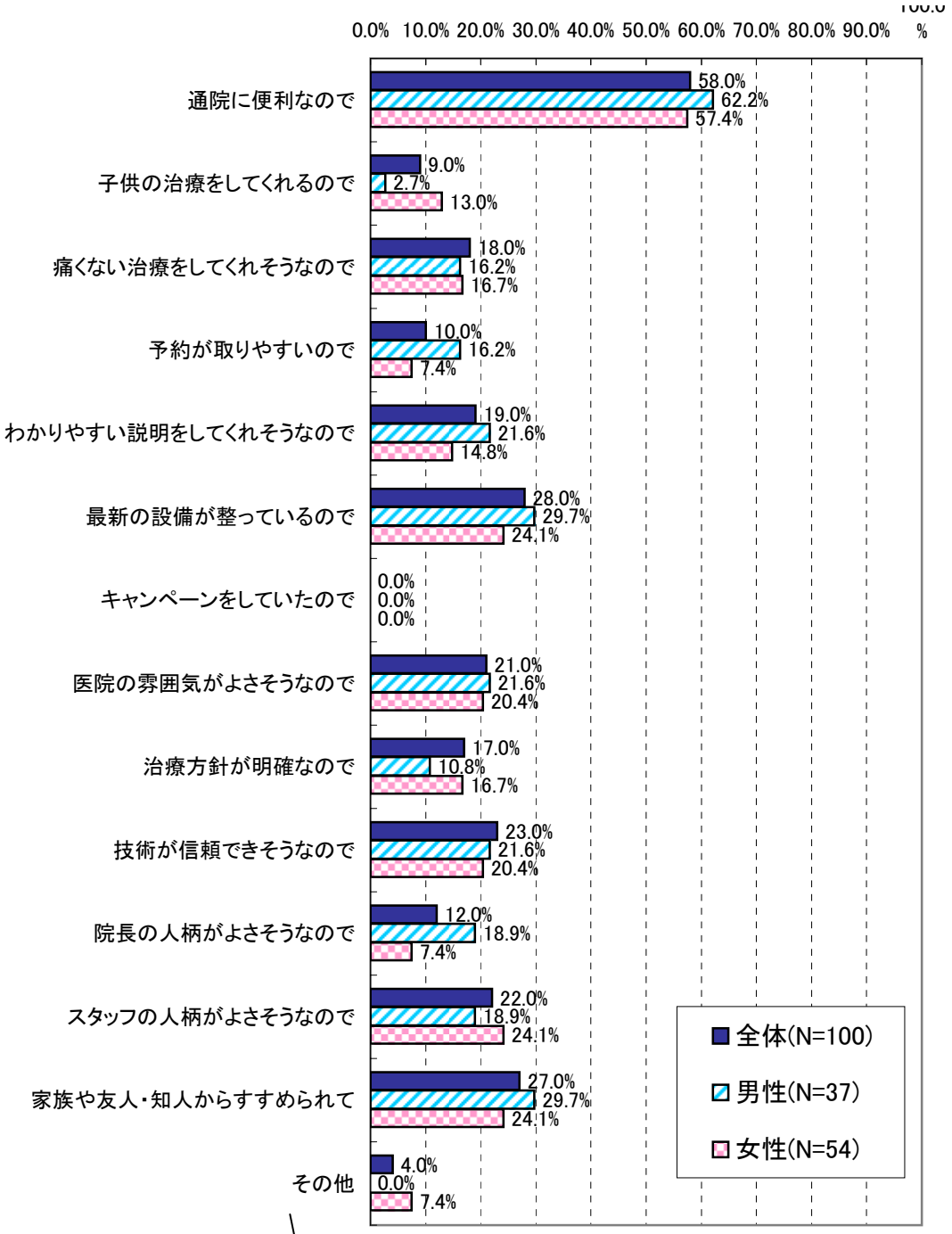


●知り合いだったので。（女性）
●Drを知っているから（前にあさひに通っていたから）（女性）
●上松綾子さんとお友達なので（女性）
●前にクリニックパークにかかっていたから（女性）
●以前のクリニックからのDrを希望したかったので（女性）

1-3 当院選択理由

（複数回答）

当院を選択した理由では、「通院に便利なので」が58.0%と圧倒的に多い。次いで、「最新の設備が整っているので」（28.0%）、「家族や友人・知人からすすめられて」（27.0%）の順となっている。

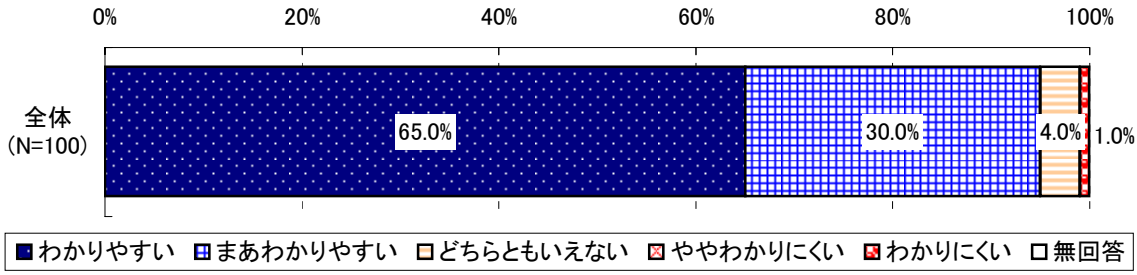


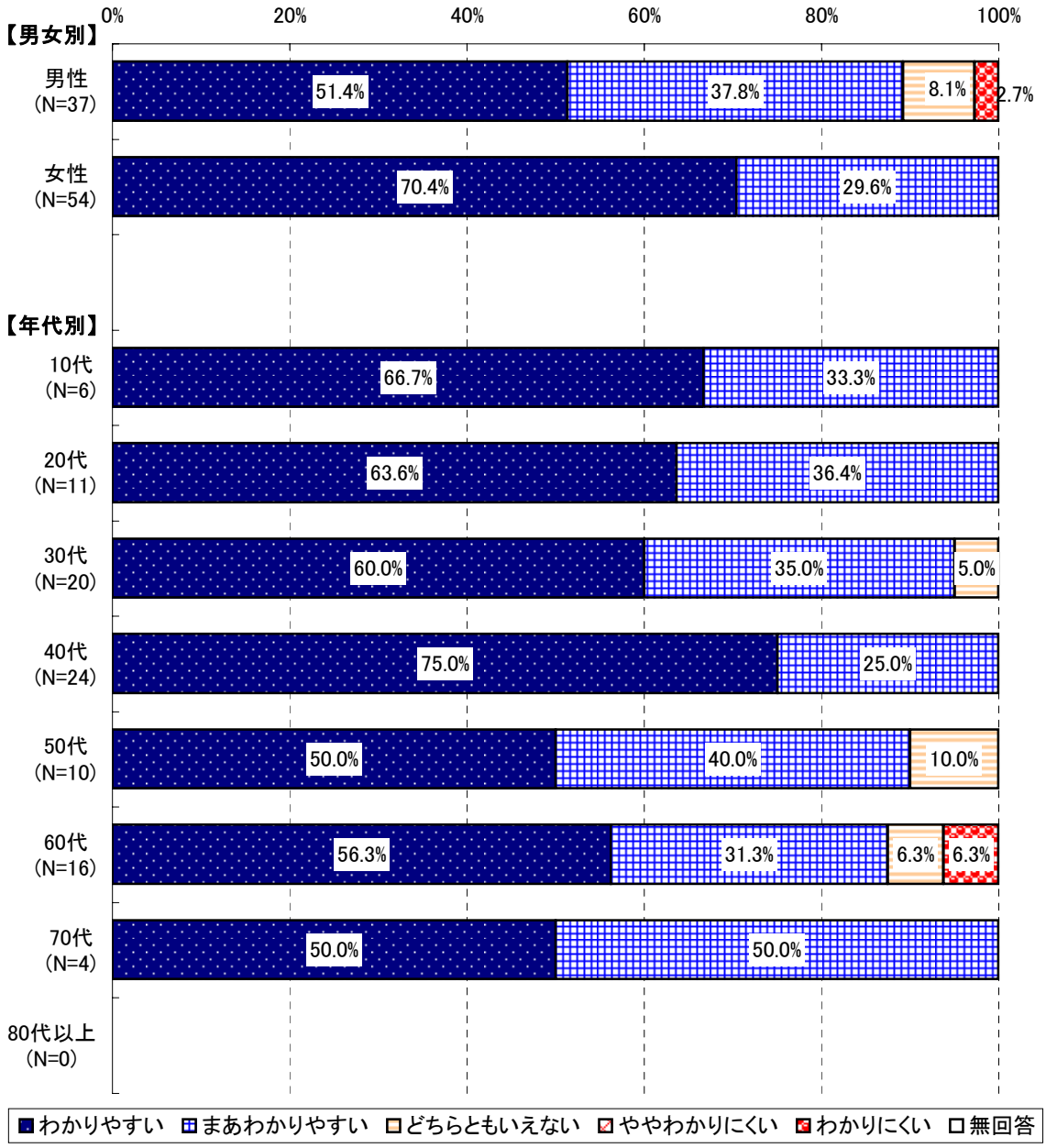
●日曜日希望だったので。（女性）
●入れ歯がよく入ったから。（女性）
●上松綾子さんとお友達なので。（女性）
●以前のクリニックからのDrを希望したかったので。
子どもに対して接し方が良かったため。（女性）

2. 治療について

2-1 医院方針・診療システムについての説明

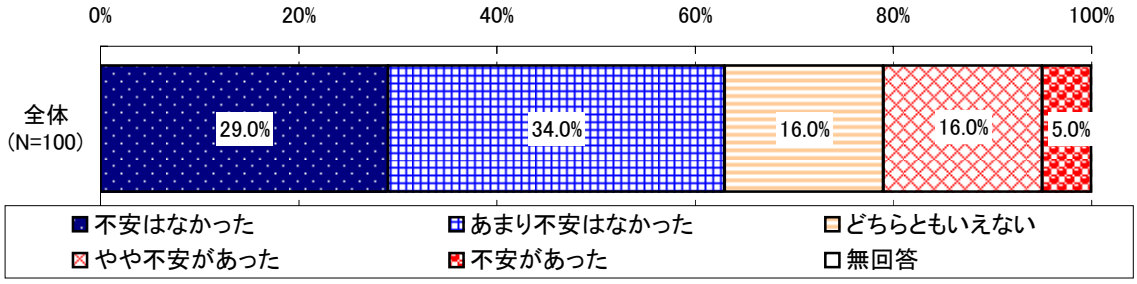
「医院方針・診療システムについての説明」については、全体の65.0%が「わかりやすい」と回答している。
「まあわかりやすい」を含めると、肯定的評価が95.0%に達している。

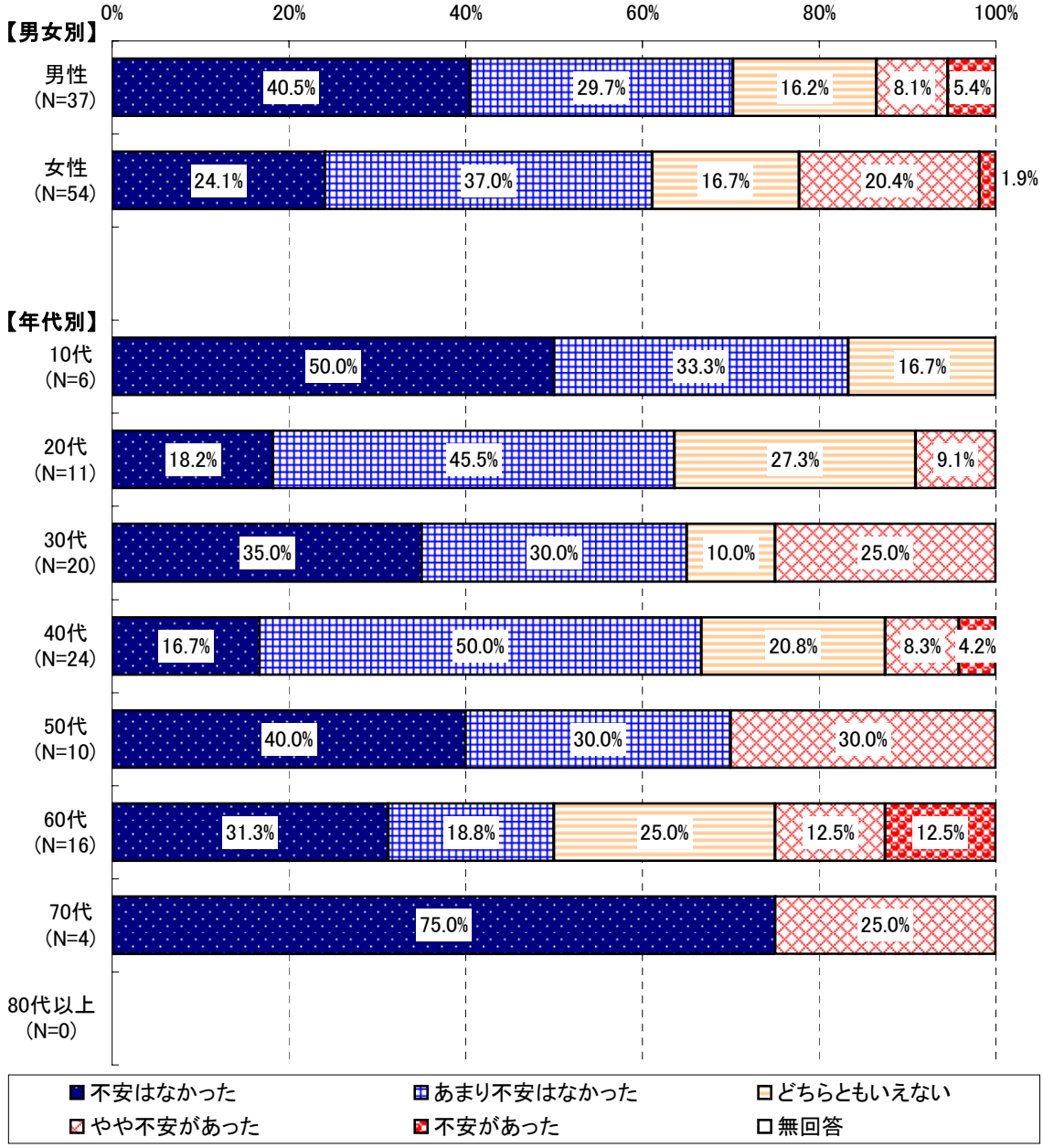




2-2 治療に入るまでの気持ち

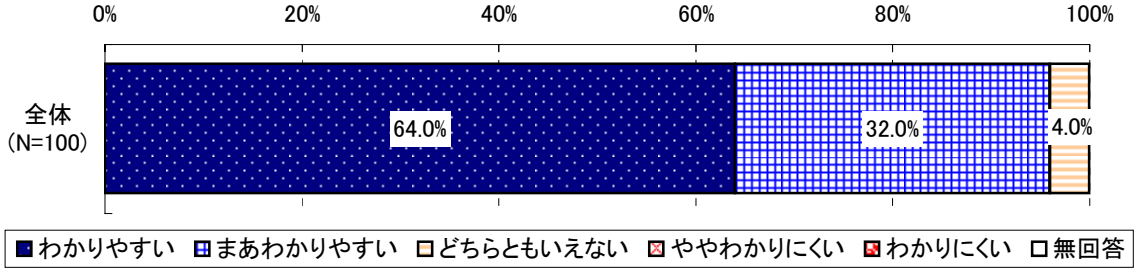
「治療に入るまでの気持ち」については、全体の29.0%が「不安はなかった」と回答している。
「あまり不安はなかった」を含めると、63.0%が「不安なし」と答えている。

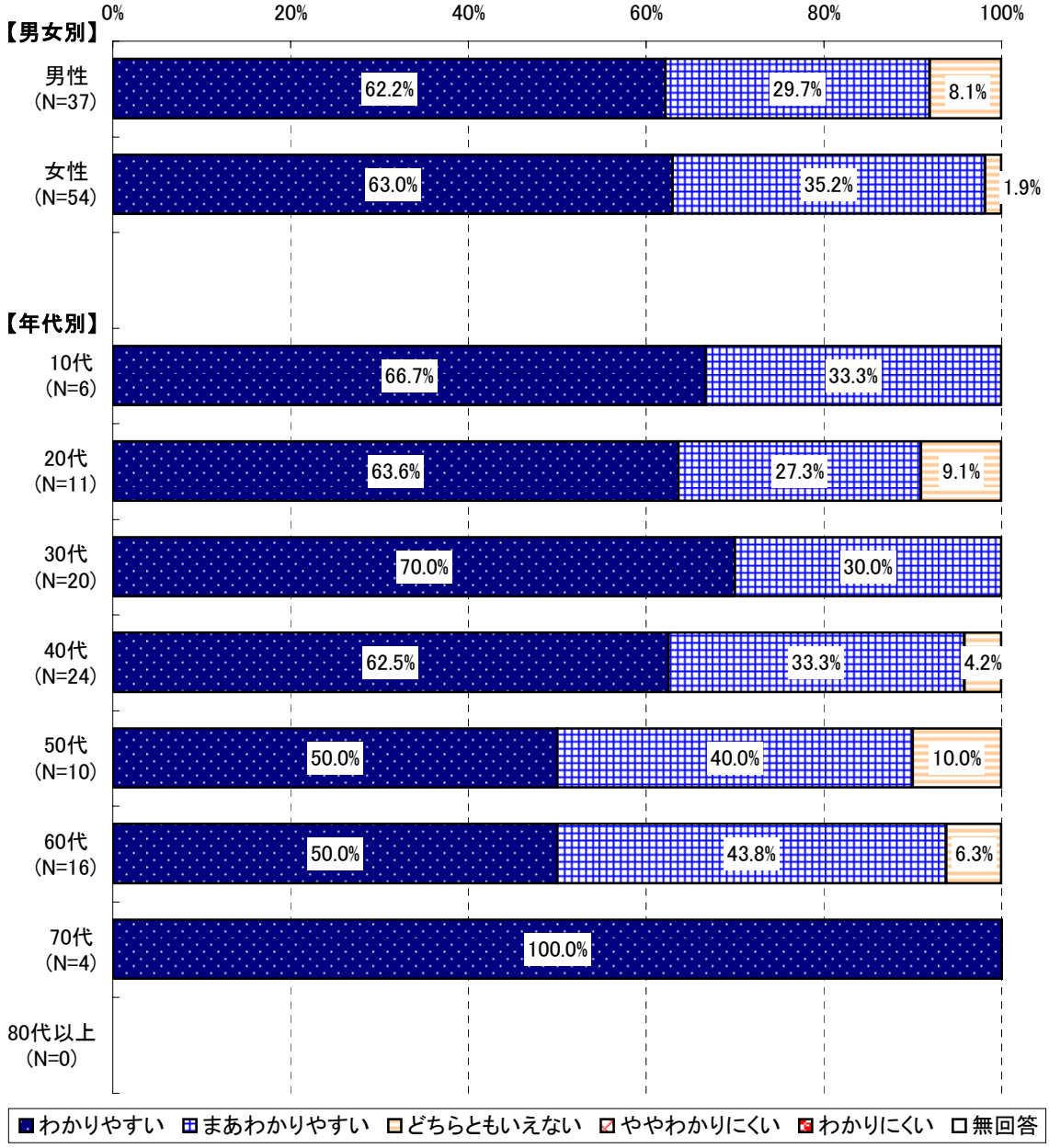




2-3 治療方法の提案

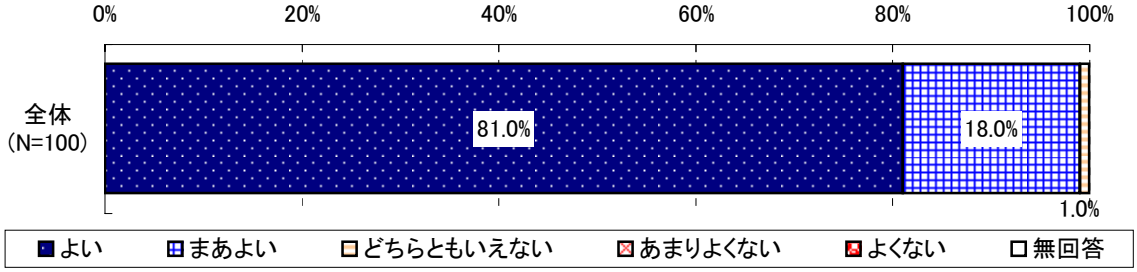
「治療方法の提案」については、全体の64.0%が「わかりやすい」と回答している。
「まあわかりやすい」を含めると、肯定的評価が96.0%に達している。

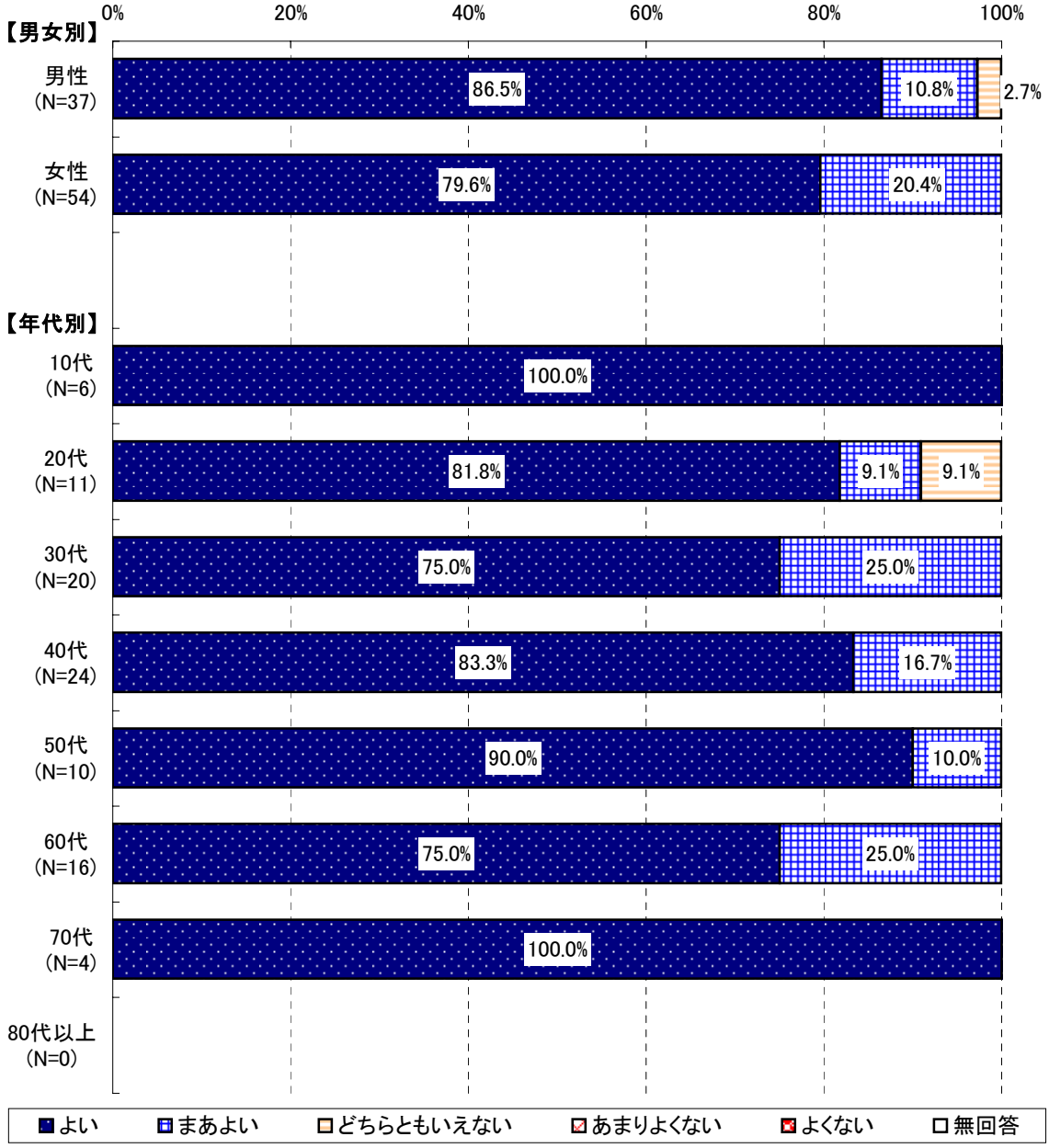




2-4 歯科医師の対応

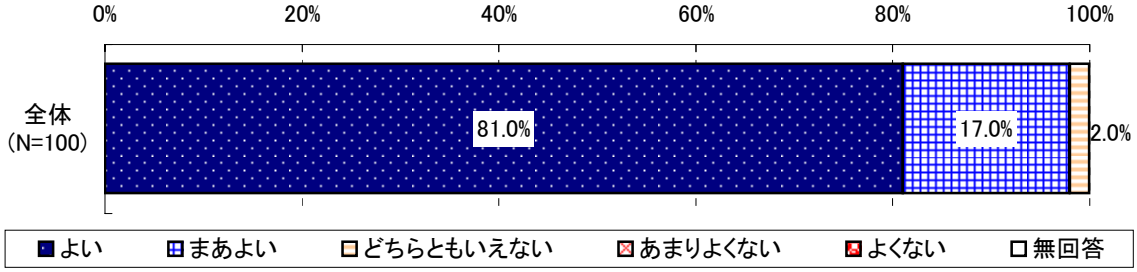
「歯科医師の対応」については、全体の81.0%が「よい」と回答している。
「まあよい」を含めると、肯定的評価が99.0%に達している。

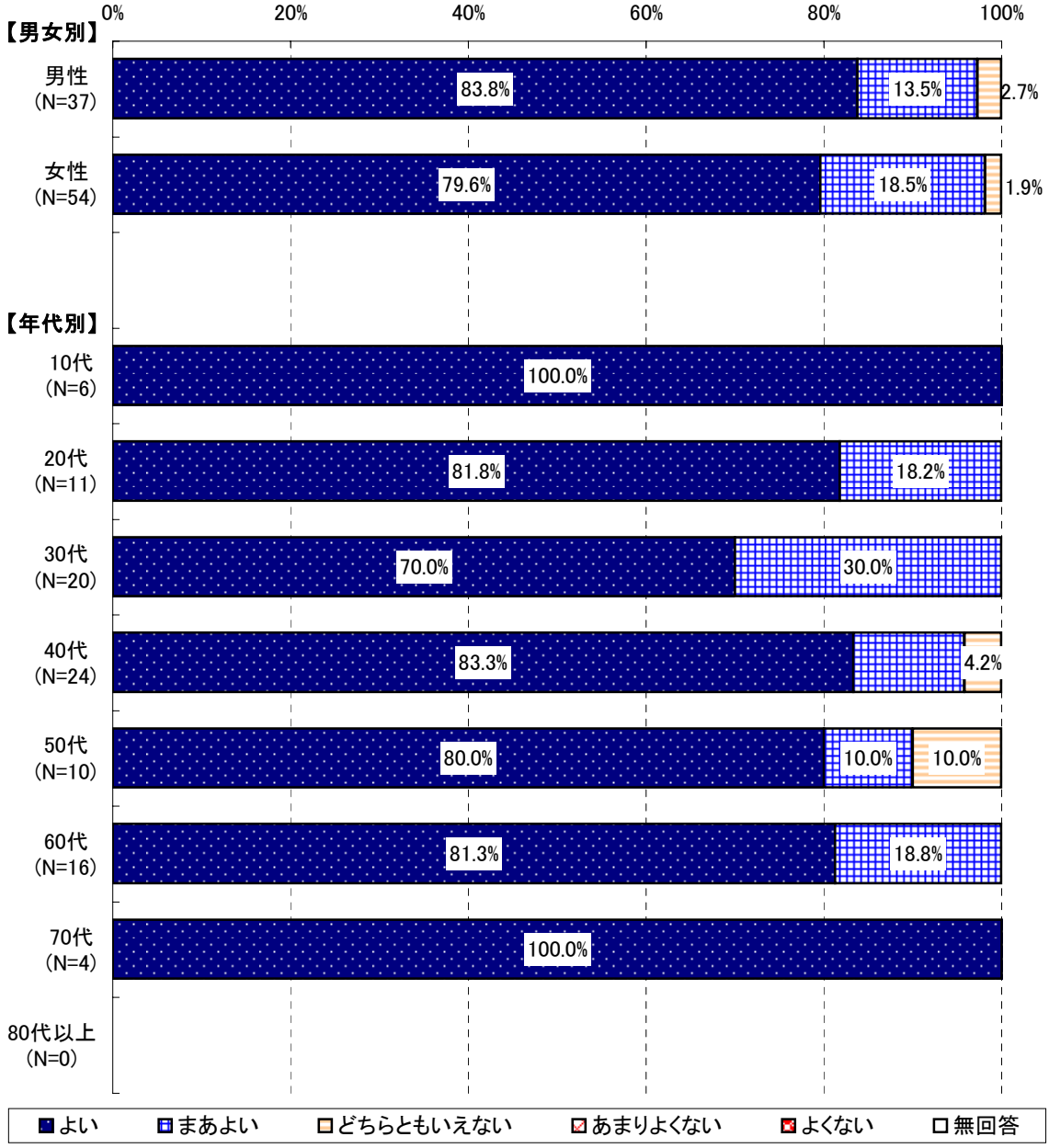




2-5 スタッフの対応

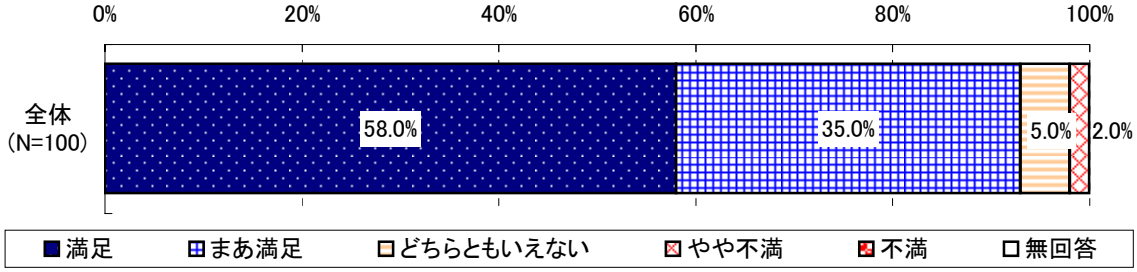
「スタッフの対応」については、全体の81.0%が「よい」と回答している。
「まあよい」を含めると、肯定的評価が98.0%に達している。

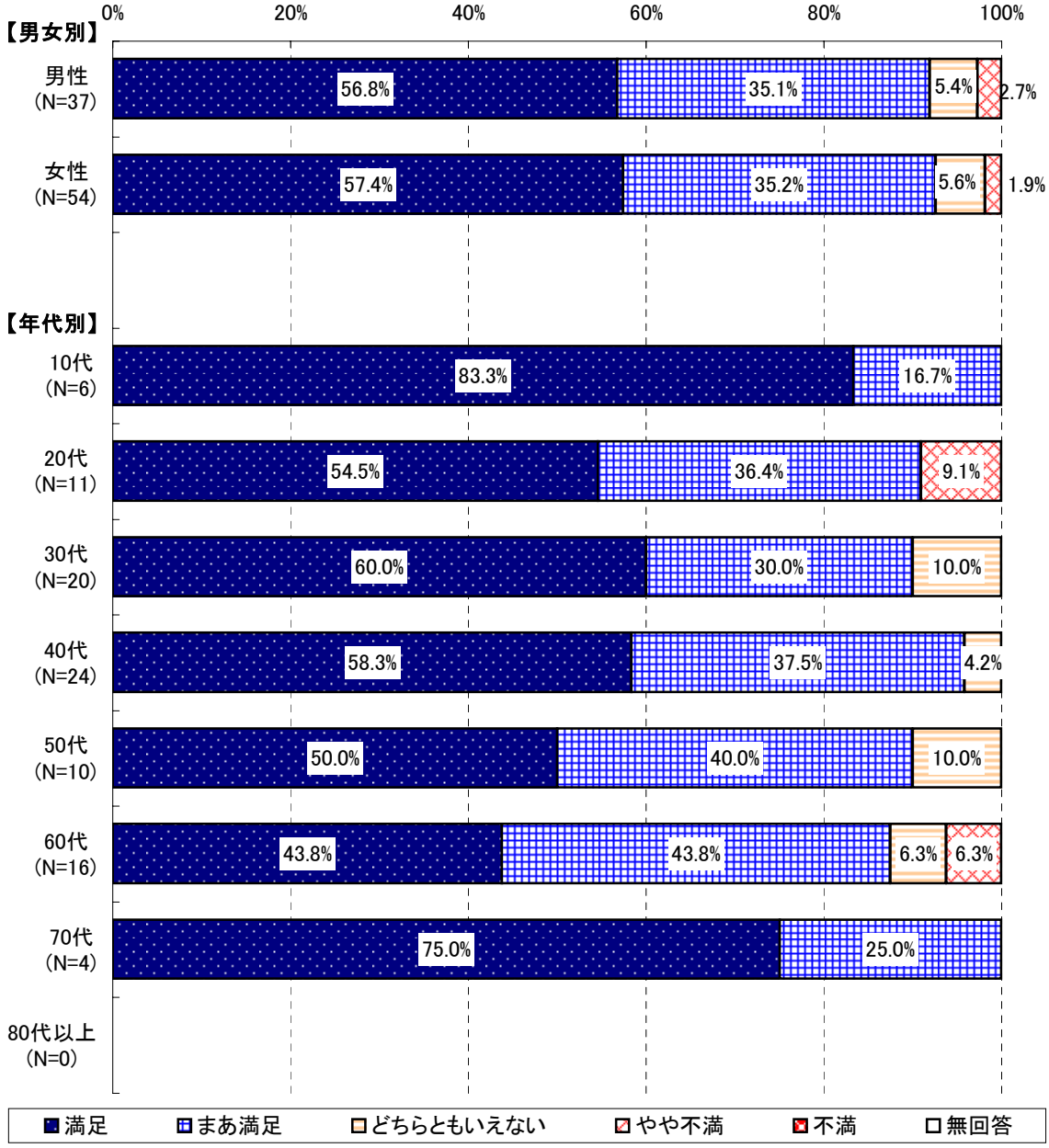




2-6 治療全体の満足度

「治療全体の満足度」については、全体の58.0%が「満足」と回答している。
「まあ満足」を含めると、93.0%が満足している。





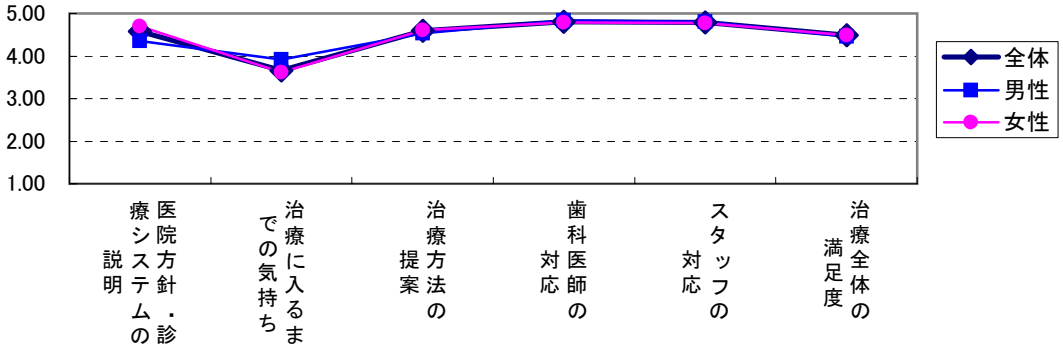
2. 治療について

【加重平均値の比較】

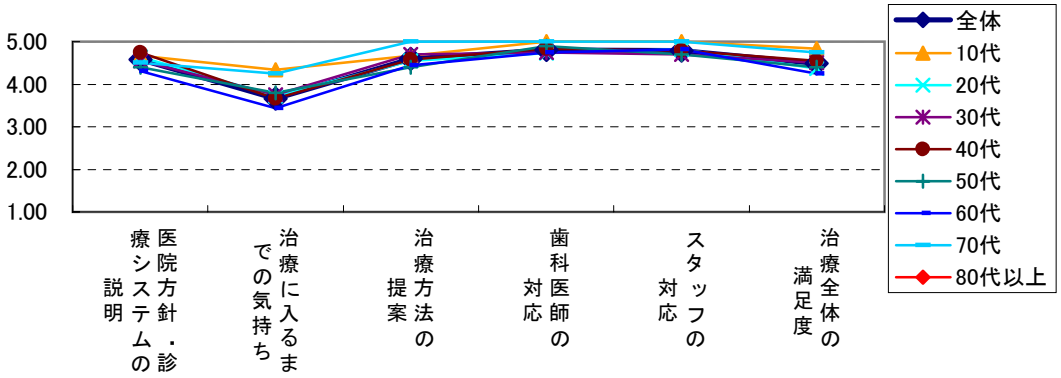
加重平均値のスコアを見ると、「治療に入るまでの気持ち」以外の項目ではおおむね高評価となっている。

※加重平均値は、「わかりやすい＝5点」～「わかりにくい＝1点」として算出（他も同様）

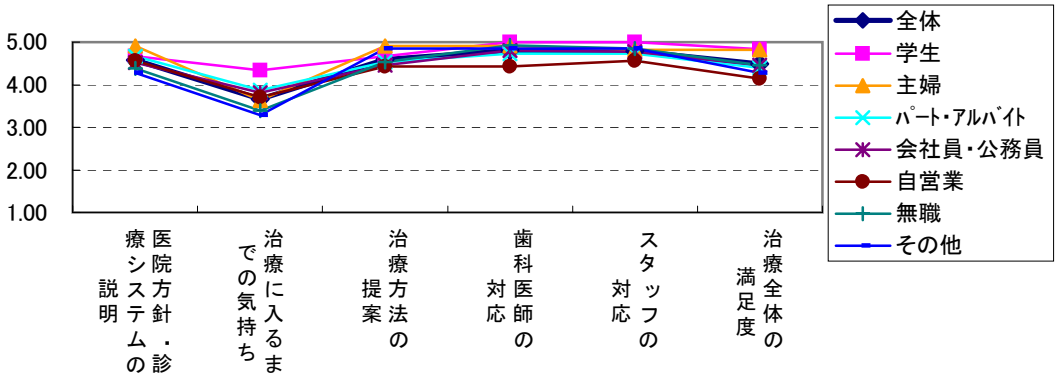
男女別



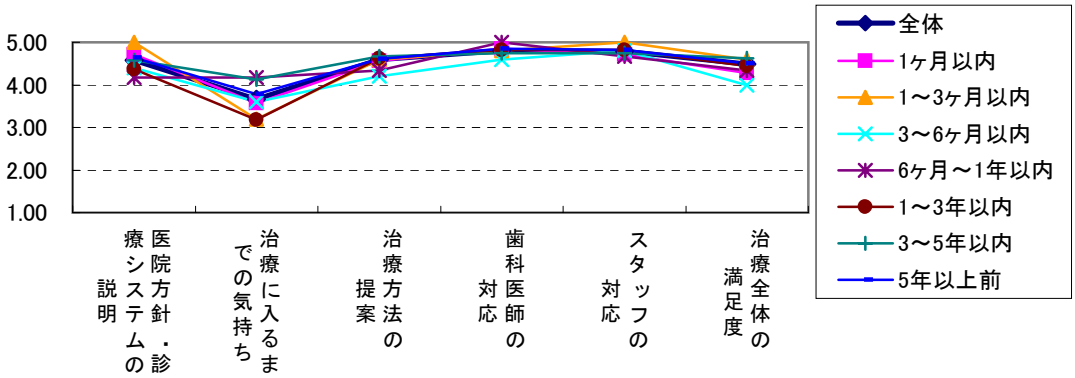
年代別



職業別



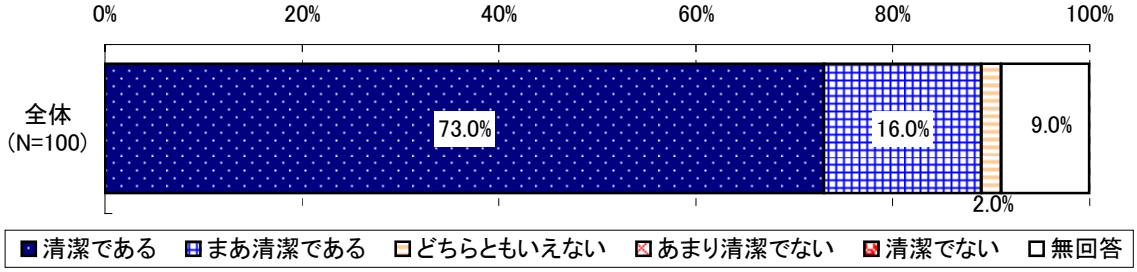
初来院時期別

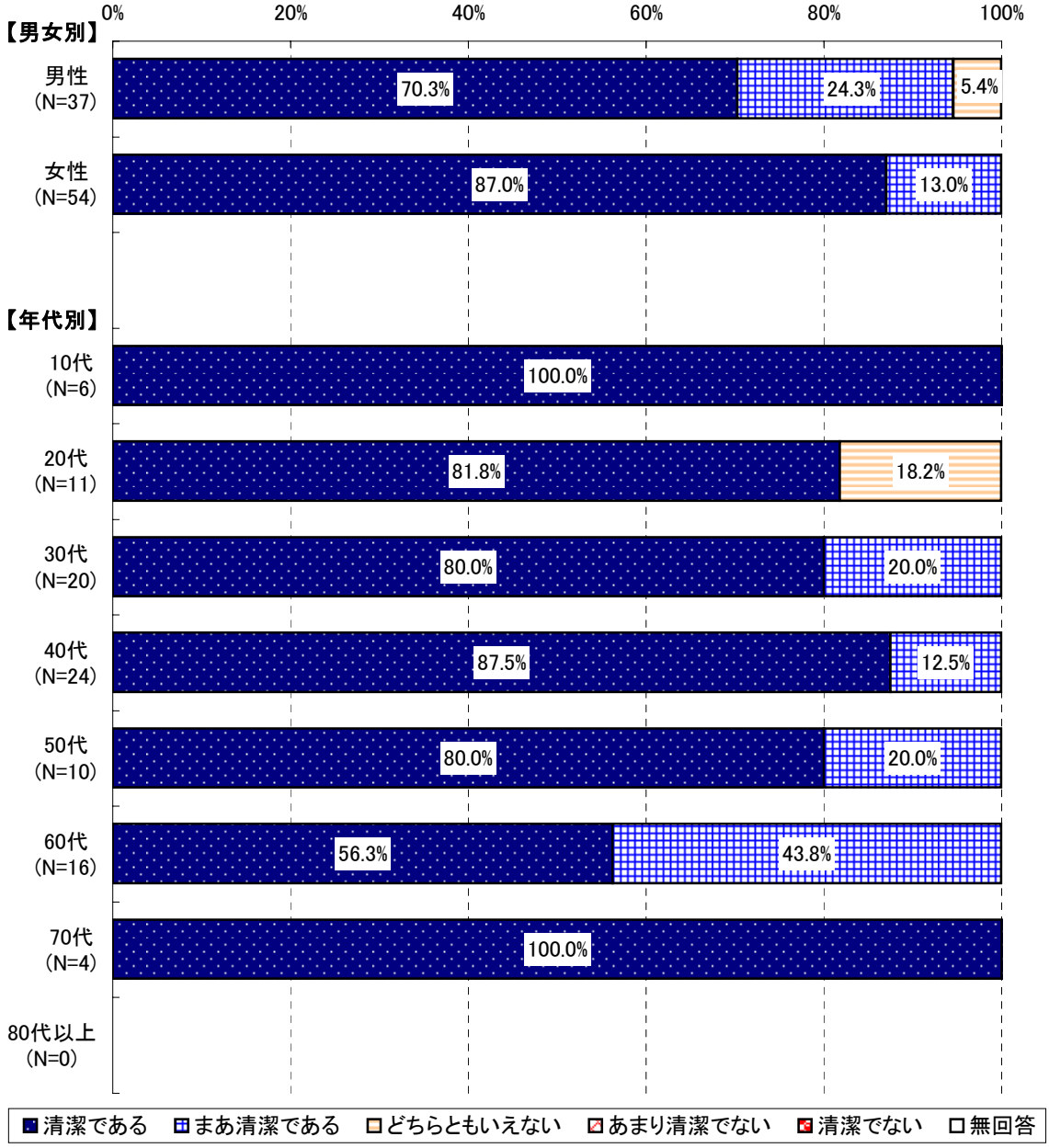


3. 医院内外の清潔さについて

3-1 医院入口の清潔さ

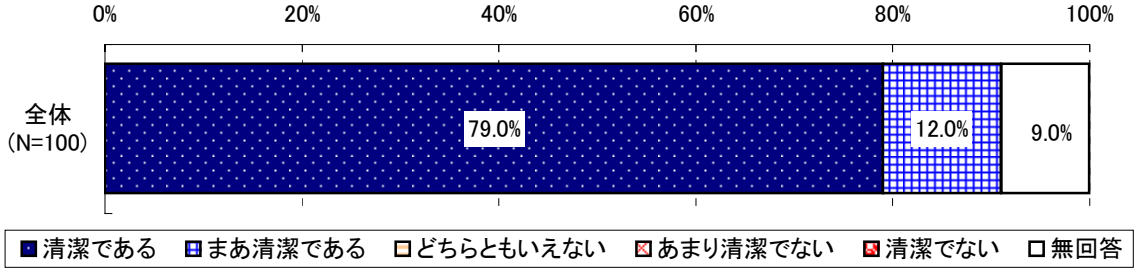
「医院入口の清潔さ」については、回答者91人のうち89人が「清潔」（清潔である+まあ清潔である）と答えている。

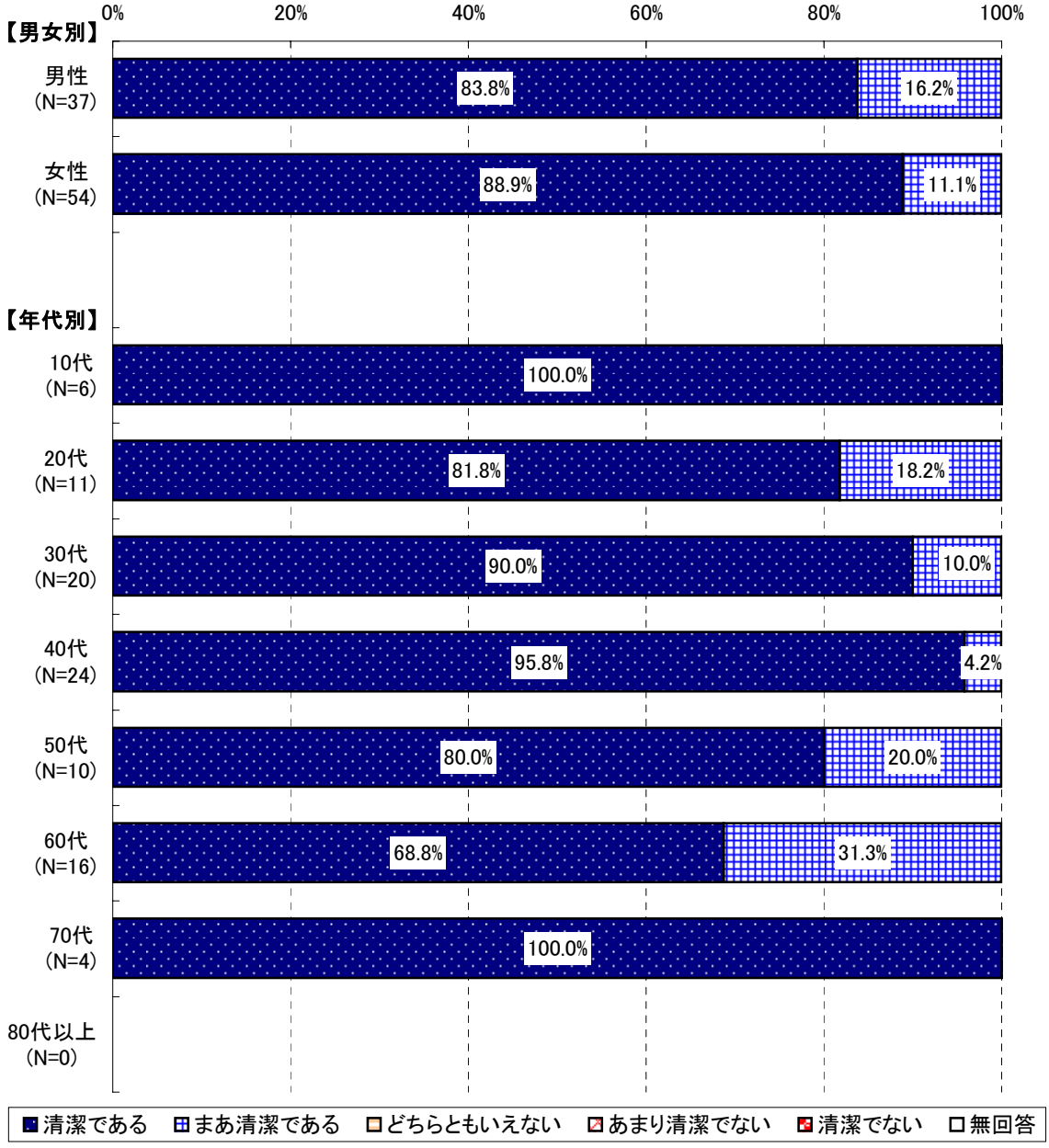




3-2 受付の清潔さ

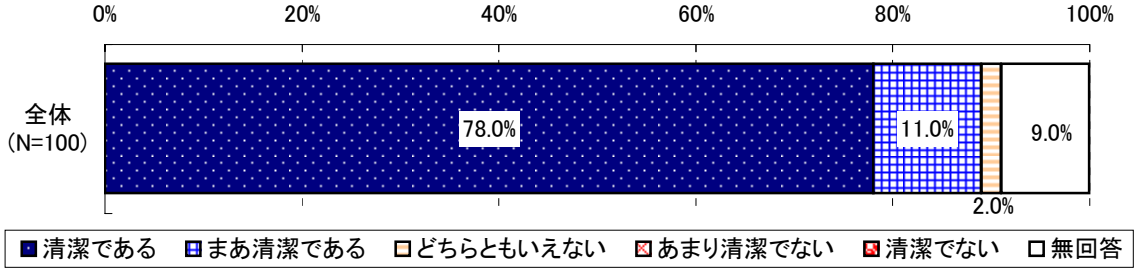
「受付の清潔さ」については、回答者91人全員が「清潔」（清潔である+まあ清潔である）と答えている。

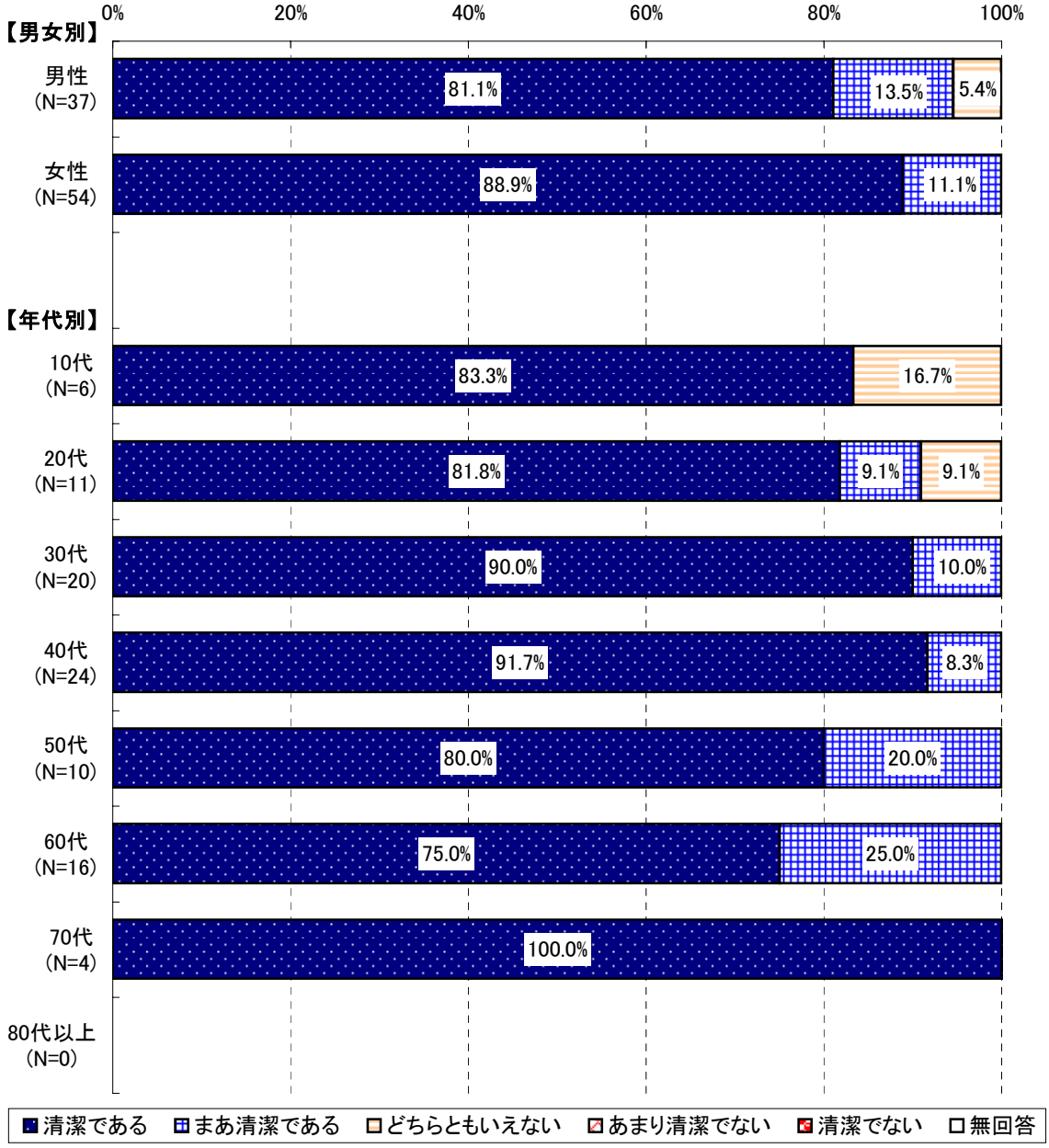




3-3 待合室の清潔さ

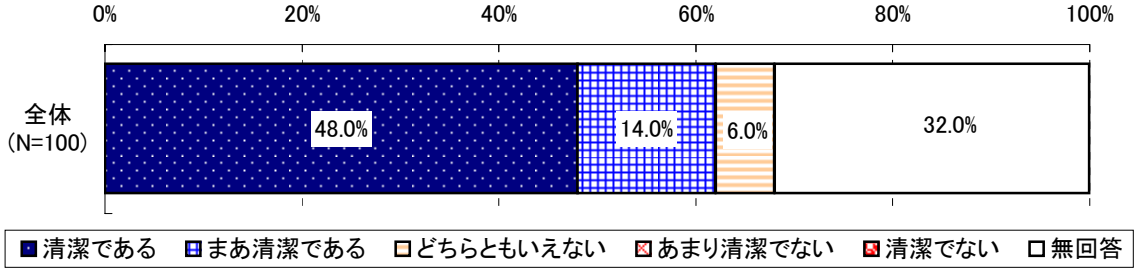
「待合室の清潔さ」については、回答者91人のうち89人が「清潔」(清潔である+まあ清潔である)と答えている。

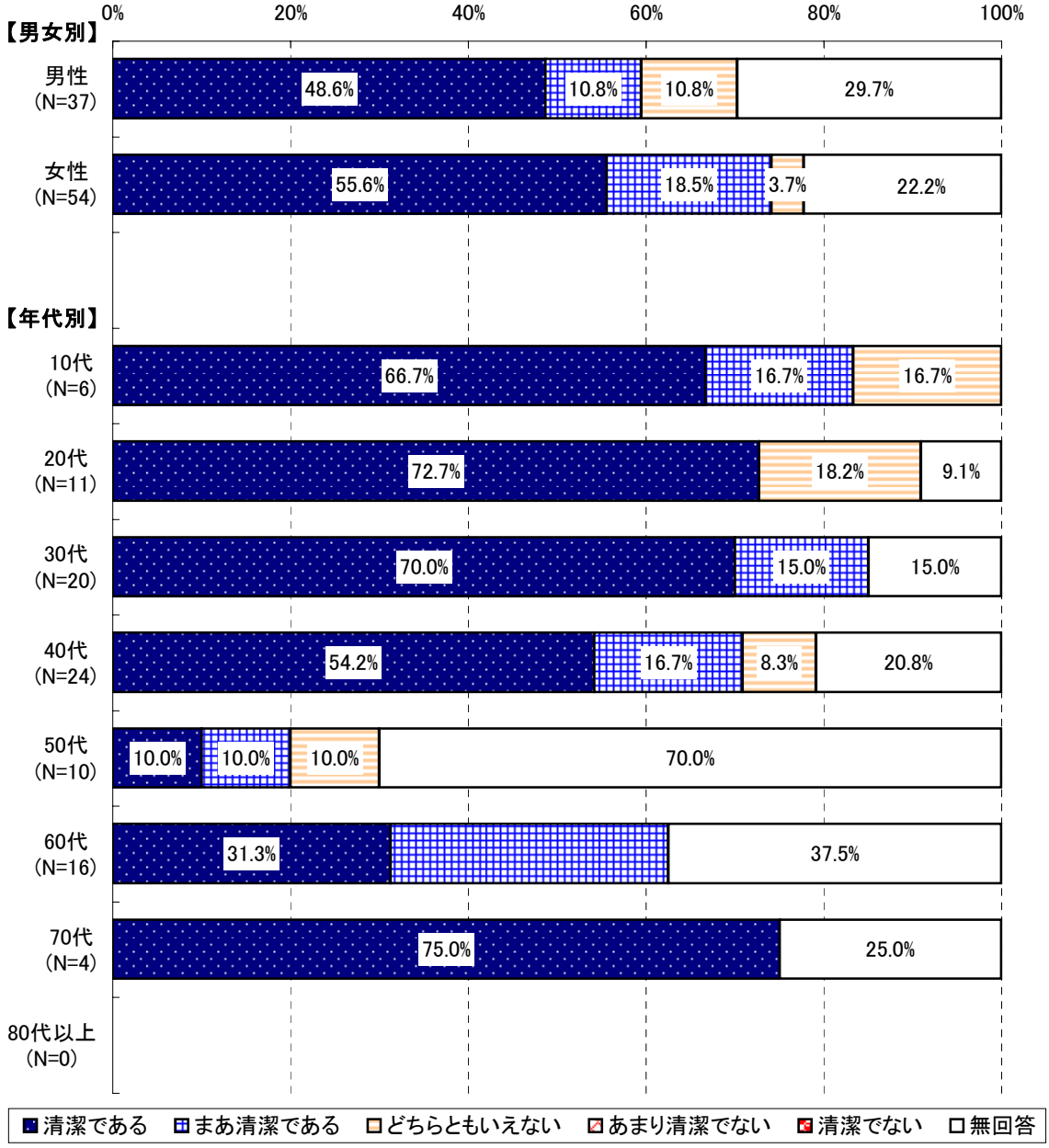




3-4 キッズコーナーの清潔さ

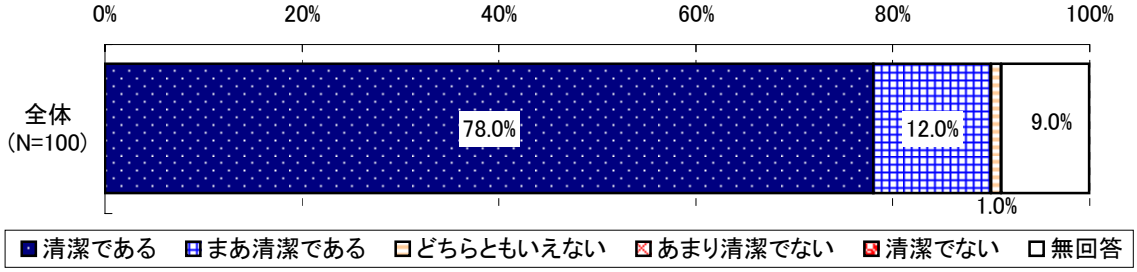
「歯磨きコーナーの清潔さ」については、回答者68人のうち62人が「清潔」（清潔である+まあ清潔である）と答えている。

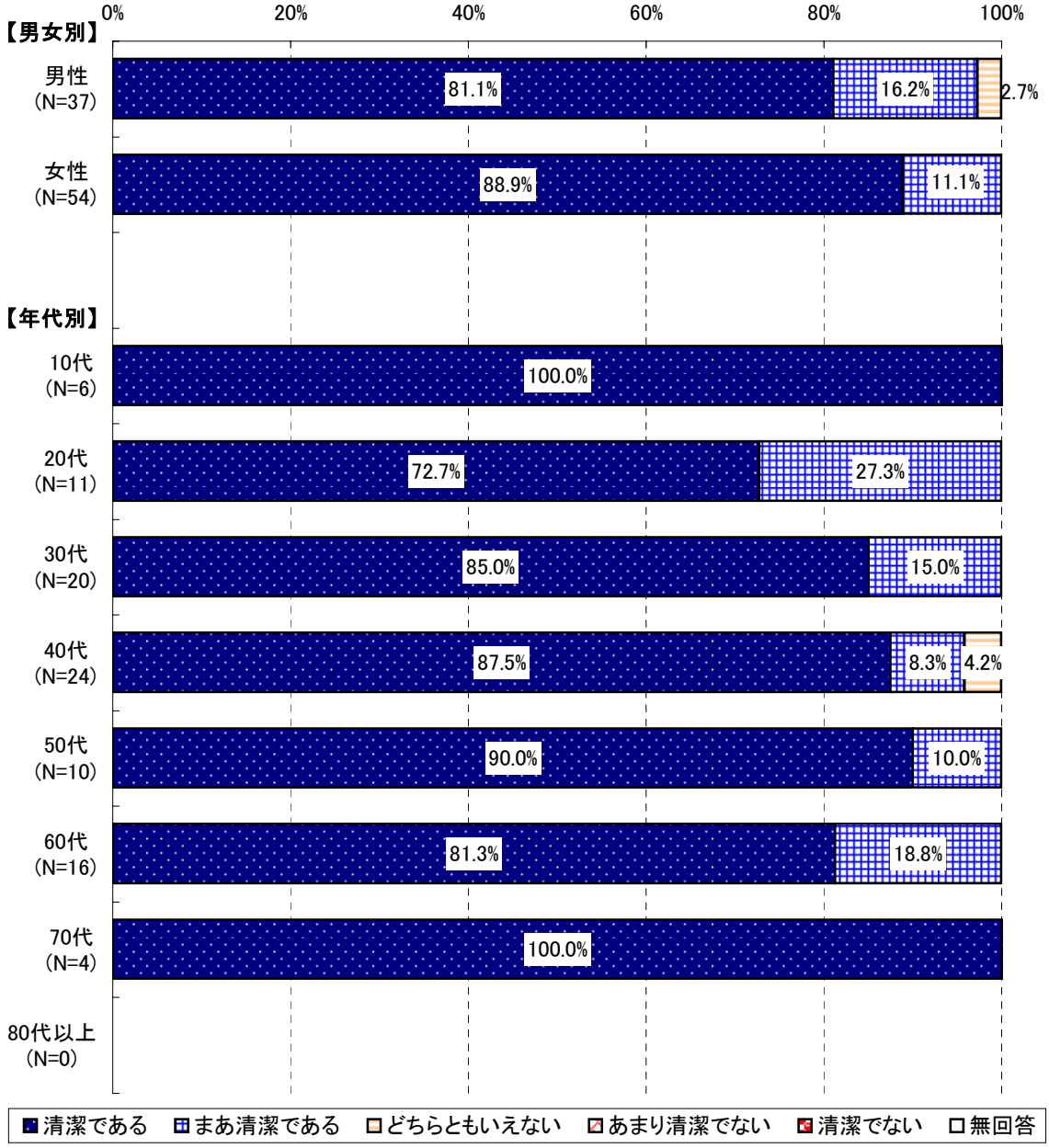




3-5 診察室の清潔さ

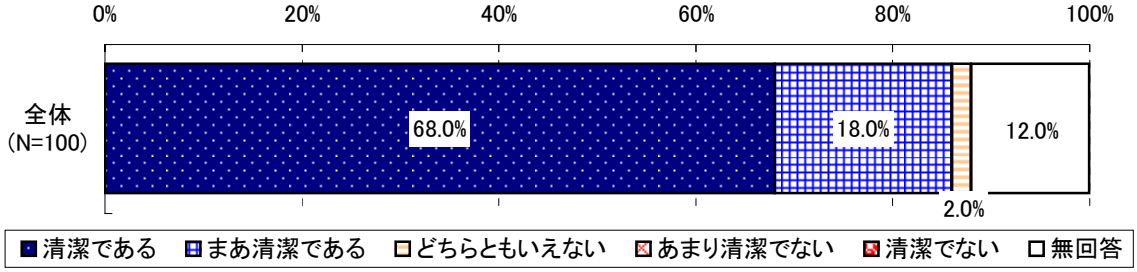
「診察室の清潔さ」については、回答者91人のうち90人が「清潔」(清潔である+まあ清潔である)と答えている。

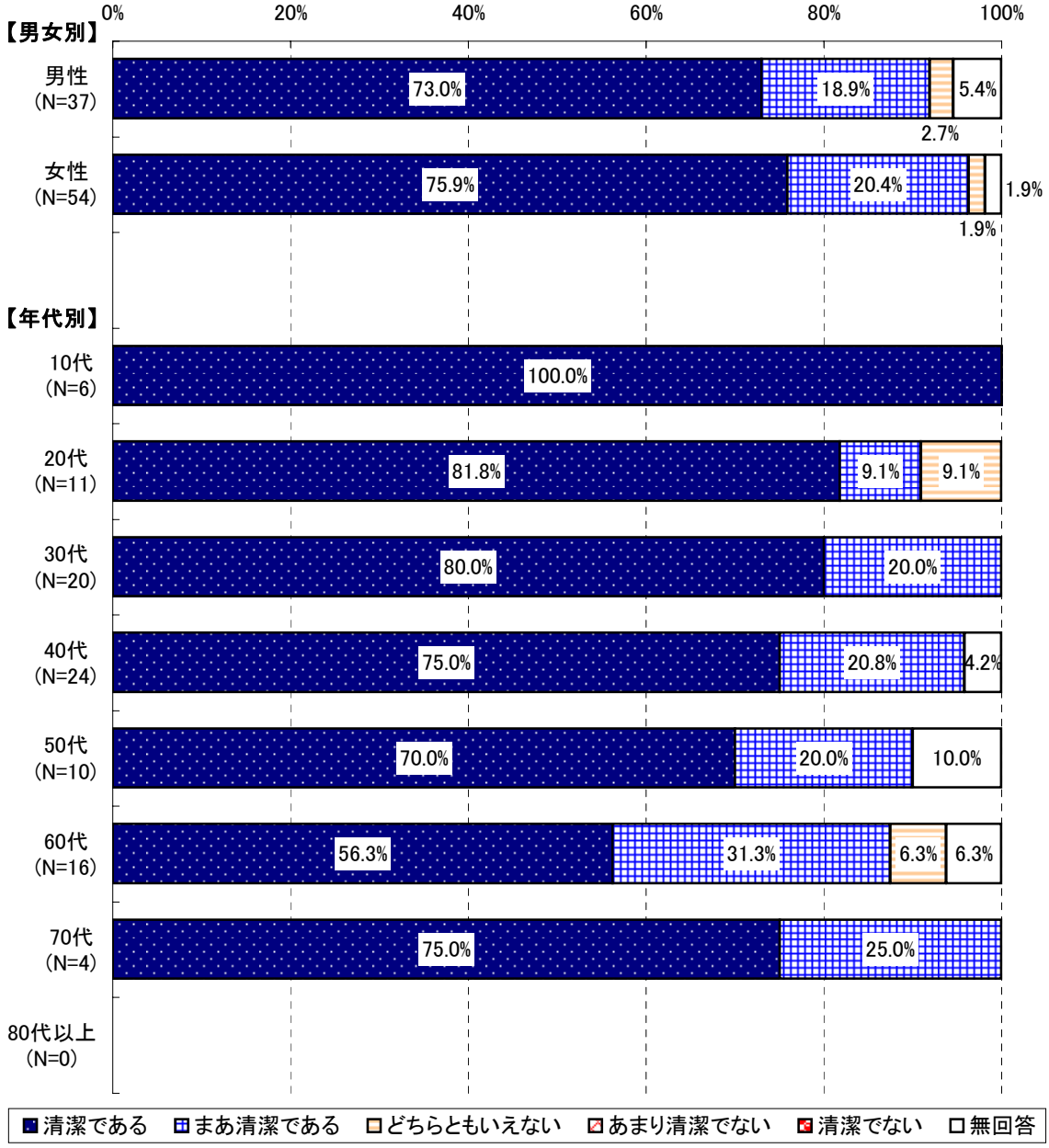




3-6 トイレの清潔さ

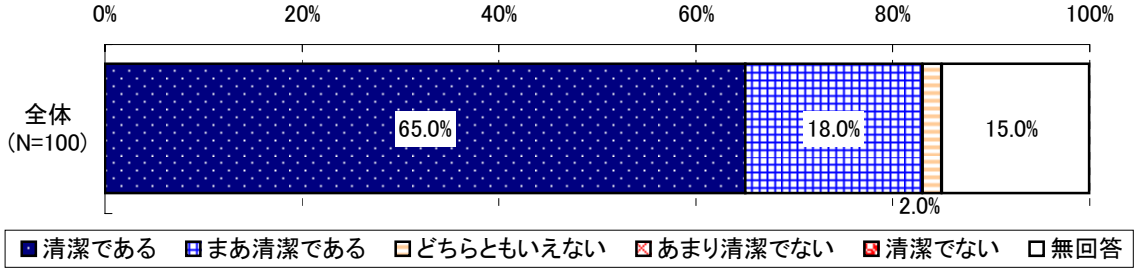
「トイレの清潔さ」については、回答者88人のうち86人が「清潔」（清潔である+まあ清潔である）と答えている。

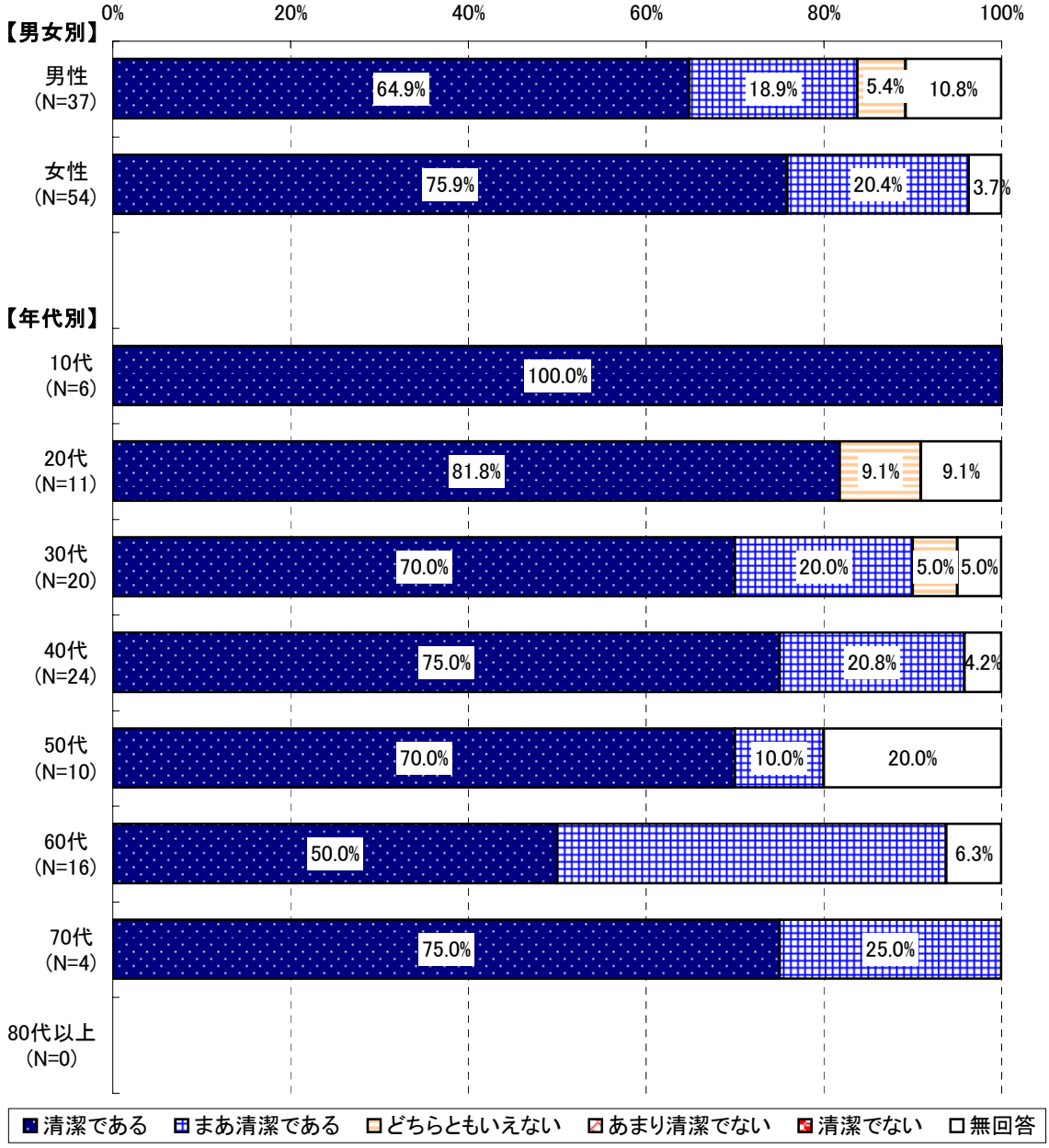




3-7 歯磨きコーナーの清潔さ

「歯磨きコーナーの清潔さ」については、回答者85人のうち83人が「清潔」（清潔である+まあ清潔である）と答えている。





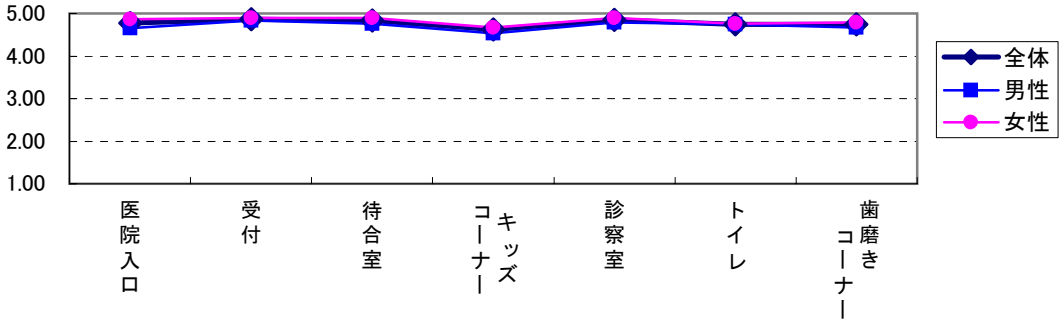
3. 医院内外の清潔さについて

【加重平均値の比較】

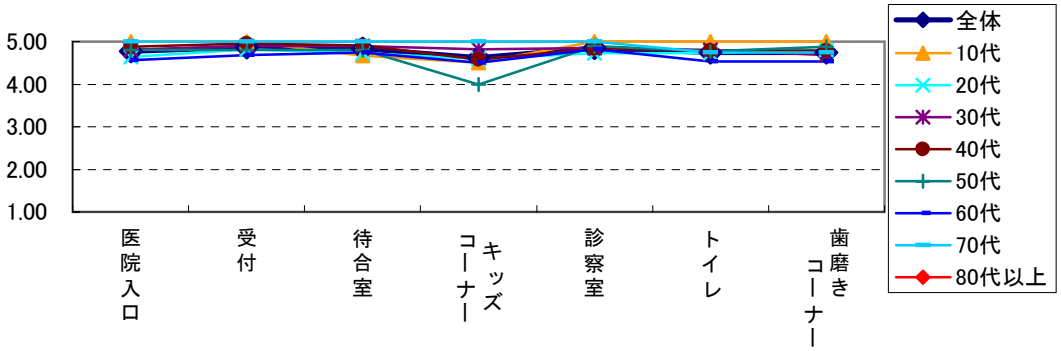
加重平均値のスコアを見ると、全ての項目において、おおむね高評価と言える。

※加重平均値は、「清潔である＝5点」～「清潔でない＝1点」として算出

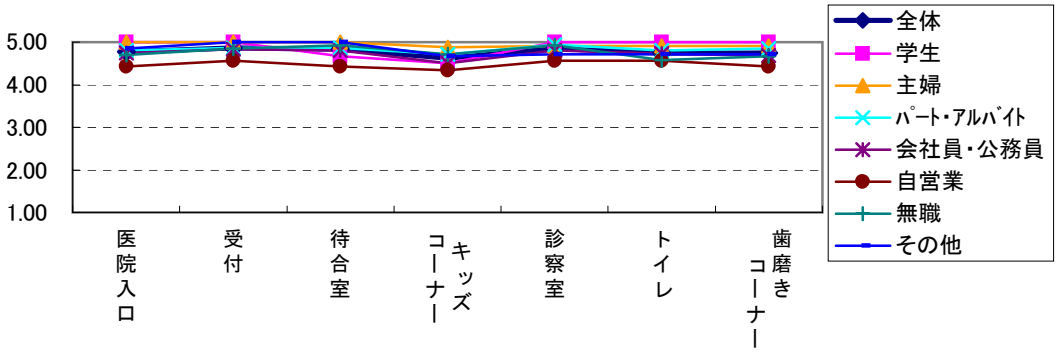
男女別



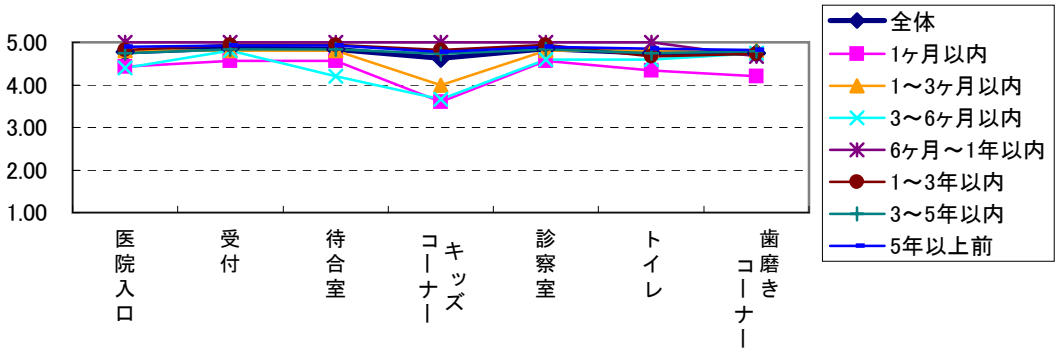
年代別



職業別



初来院時期別

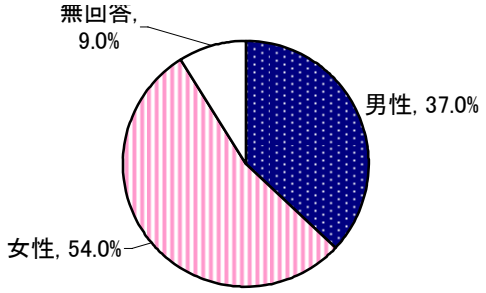


4. ご意見・ご要望（自由回答）

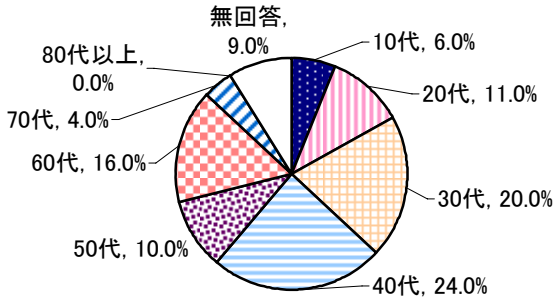
	回 答 内 容	性別/年代/職業
1	夕方の受付時間がもう少し遅い時間まで対応していただけるとありがたい。（例えば、土曜日19:00まで受付　20:00閉院とか）	（男性、40代、会社員・公務員）
2	同じことを数人のスタッフから何回も聞かれることがあるので、情報の共有ということをもう少しした方がよいと思う。（カルテに記入してあるなら、目を通せば分かると思いますが）	（男性、50代、会社員・公務員）
3	気に入って来ているから特にない	（女性、70代、その他）
4	子供が嫌がらずに受診することができて、感謝しています	（女性、30代、会社員・公務員）
5	土日もやっているので、部活をしている子供達も来れるので、大変助かります。スタッフの方も優しいです。	（女性、40代、パート・アルバイト）
6	待ち時間が少ないのと、治療にいくつかの選択をさせていただけるのは良いと思います。仕方ないこととは思いますが、料金がもう少し安いと助かります。	（女性、30代、パート・アルバイト）
7	歯と歯ぐきの間のそうじをするブラシ（先がとがっているブラシ）を置いてほしい（売ってほしい）。	（女性、40代、主婦）
8	スタッフ全員とても親切ですね	（女性、60代、主婦）
9	長い間来院していなかったので、待ち時間が長かった！（予約なしだったので3時間近く待ちました）	（女性、60代、無職）
10	子供が歯医者に来るのを楽しみにしています。すばらしいことだと思います。いろいろな面でゆきとどいていると思います。	（女性、40代、パート・アルバイト）
11	予約が取りづらい	（女性、40代、その他）
12	治療の際に唇が乾いて歯と指の間にはさまれたり、ひっぱられたりすると少し痛いことがある。何か対策はないものでしょうか。	（男性、20代、会社員・公務員）
13	治療終了後、もう少し会計が早いといいですね。	（男性、40代、会社員・公務員）

5. 対象者属性

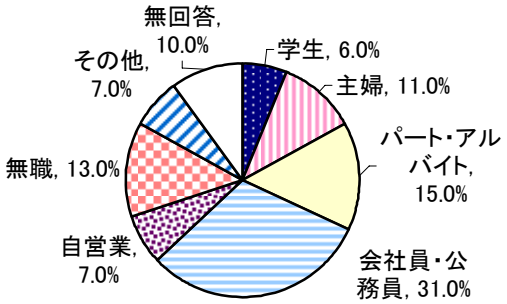
5-1 性別



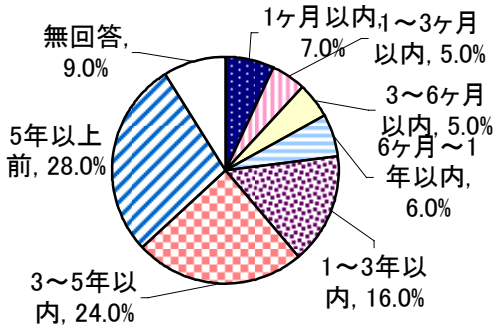
5-2 年代



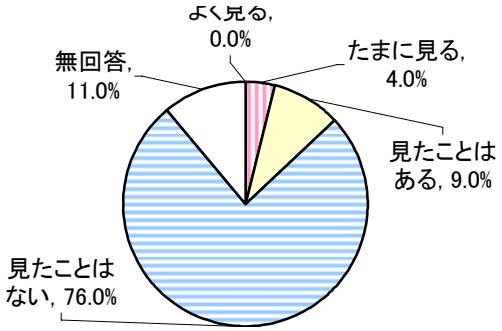
5-3 ご職業



5-4 初来院



5-5 当院ホームページ閲覧状況



5-6 お子様年齢（※付き添い来院者20名のみ回答）

年齢	回答数	構成比
4歳	3	15.0%
5歳	3	15.0%
6歳	2	10.0%
7歳	4	20.0%
9歳	1	5.0%
10歳	2	10.0%
11歳	2	10.0%
12歳	1	5.0%
13歳	1	5.0%
14歳	1	5.0%
計	20	100.0%

調査票見本　かみきたデンタルクリニックについてのアンケート

2012.11

1.当院へ初めて来院された時のことについてお伺いします。

1-1.　最初に当院へいらっしゃったのは、主にどのような目的からでしたか。（**ひとつだけ**）

1. 自分の虫歯の治療
2. 子供の虫歯の治療
3. 自分の検診
4. 子供の検診
5. ホワイトニング（歯を白くする）
6. 歯石取り・クリーニング
7. インプラント手術
8. 入れ歯（義歯）を作るため
9. 自分の歯列矯正
10.子供の歯列矯正
11.他院で治療した歯の再治療【自分】
12.他院で治療した歯の再治療【子供】
13.その他（具体的に：　　）

1-2.　どのようにして当院をお知りになりましたか。（**あてはまるものすべて**）

1.家が近所なので
2.職場・学校が近所なので
3.フリーペーパー・タウン誌を見て
4.当院のチラシ・パンフレットを見て
5.当院のホームページを見て
6.当院以外のホームページ（病院検索サイトなど）を見て
7.家族や友人・知人から聞いて
8.看板を見て
9.その他（具体的に：　　）

1-3.　当院をお選びになった理由をお聞かせください。（**あてはまるものすべて**）

1. 通院に便利なので
2. 子供の治療をしてくれるので
3. 痛くない治療をしてくれそうなので
4. 予約が取りやすいので
5. わかりやすい説明をしてくれそうなので
6. 最新の設備が整っているので
7. キャンペーンをしていたので
8. 医院の雰囲気がよさそうなので
9. 治療方針が明確なので
10.技術が信頼できそうなので
11.院長の人柄がよさそうなので
12.スタッフの人柄がよさそうなので
13.家族や友人・知人からすすめられて
14.その他（具体的に：　　）

2.当院の治療についてお伺いします。

2-1.　治療前におこなった医院の方針や診療のシステムについての説明はいかがでしたか。

1.わかりやすい　2.まあわかりやすい　3.どちらともいえない　4.ややわかりにくい　5.わかりにくい

2-2.　治療に入るまではどのようなお気持ちでしたか。

1.不安はなかった　2.あまり不安はなかった　3.どちらともいえない　4.やや不安があった　5.不安があった

2-3.　治療方法の提案についてはいかがでしたか。

1.わかりやすい　2.まあわかりやすい　3.どちらともいえない　4.ややわかりにくい　5.わかりにくい

2-4.　歯科医師の対応はいかがでしたか。

1.よい　2.まあよい　3.どちらともいえない　4.あまりよくない　5.よくない

2-5.　スタッフの対応はいかがでしたか。

1.よい　2.まあよい　3.どちらともいえない　4.あまりよくない　5.よくない

2-6.　治療全体の満足度はいかがですか。

1.満足　2.まあ満足　3.どちらともいえない　4.やや不満　5.不満

3.医院内外の清潔さについてはいかがですか。

	清潔である	まあ 清潔である	どちらとも いえない	あまり 清潔でない	清潔でない
3-1. 医院入口	1	2	3	4	5
3-2. 受付	1	2	3	4	5
3-3. 待合室	1	2	3	4	5
3-4. キッズコーナー	1	2	3	4	5
3-5. 診察室	1	2	3	4	5
3-6. トイレ	1	2	3	4	5
3-7. 歯磨きコーナー（洗面台）	1	2	3	4	5

4.当院へのご意見・ご要望がございましたら、ご自由にお書きください。（自由回答）

5.最後に、あなた様ご自身のことについてお教えください。

5-1. 性別

1.男性　　2.女性

5-2. 年代

1. 10代　2. 20代　3. 30代　4. 40代　5. 50代　6. 60代　7. 70代　8. 80代以上

5-3. ご職業

1. 学生　2.主婦　3.パート・アルバイト　4.会社員・公務員　5.自営業　6.無職　7.その他

5-4. 初めて当院に来院されたのはいつですか。

1. 1ヶ月以内　2. 1～3ヶ月以内　3. 3～6ヶ月以内　4. 6ヶ月～1年以内
5. 1～3年以内　6. 3～5年以内　7. 5年以上前

5-5. 当院のホームページをご覧になっていますか。

1. よく見る　2.たまに見る　3.見たことはある　4.見たことはない

5-6. **【お子様の付き添いで来院された方のみ】**<u>そのお子様の</u>年齢をお聞かせください。

歳

～ ご協力ありがとうございました ～