

## P15

### 移転のために行った保護者に対するアンケート調査の報告

○下飛田道子, 本山茂夫, 近藤嘉人  
(医療法人元気が湧く)

#### 【目的】

当医院に来院された患児の保護者が、当医院に対する評価を検証するためにアンケート調査を行い、今後どのような小児歯科医療や育児支援が望まれているのか、患児および保護者の視点を重視し、私たち医療者側が再考することを目的とした。

また、平成18年の医院移転する際、新しいコンセプトを基に、医院再構築を行った結果を分析した。

#### 【対象と方法】

当医院を受診した患児の保護者300名に対し、平成17年3月23日～4月19日の4週間に渡ってアンケート調査を行った。

アンケート作成およびその集計・分析は、演者らの主観が入らない第三者機関による調査を行うことを重視し、専門職(依頼先:(有)ビスネット以後:b-nと略す)に依頼した。

事前調査としてb-nスタッフが院内の患者動向のwatching調査を行い、全11項目(選択10項目 記入11項目)で構成され、保護者の主観を重視するために、自由記入欄を拡充したアンケートが作成された。待合室の保護者にアンケート用紙を手渡し、無記名で記入内容は当医院スタッフに見られないよう封をしたまま依頼先に送られ集計される旨を説明し、回収した。

#### 【分析】

b-nにより、1ヶ月の分析期間をもって提出された。

- 1) アンケート項目のグラフ表示とその分析
- 2) 具体的意見の集約および分析
- 3) 結果説明および結果に基づいたスタッフ教育

#### 【評価】

- 1) 移転後の診療患者数の年度別推移を比較評価
- 2) 移転前後の、院外環境および院外環境の比較
- 3) アンケート調査・分析を参考に、新しいコンセプトを構築する際の評価基準を設定

#### 【結果】

回答者は30代40代が9割を占め、専業主婦53%、35%が仕事を持っていた。患児の年齢は、49%が小学生低学年、幼児39%、次いで小学生高学年が29%だった。

医師の説明や対応については、7割近くの人が説明はわかりやすく、質問や相談しやすいという回答だった。歯科衛生士では65.7%、受付では54.3%が「親切でおもいやりのある対応だった」という回答だった。医院全体の連携は、67.7%の人が全体の流れは良いと評価していた。医院内の感じは、「居心地が良くリラックスできた」という回答が7割あり、おもちゃや絵本、雑誌なども喜ばれていた。

治療中の子どもの様子について気になることでは、「気になることはない」と答えている人が28.7%ではあったが、治療中のようすが見えないことで心配している様子が窺われ、また子どもが治療を受けている時の態度も気になっているという結果を得た。

自由記述では、待ち時間や、駐車場不足を解消して欲しいという要望が多かった。

#### 【考察】

移転により、移転前に比べ院外環境は大きく変化した。主要幹線道路沿いの目立つビルではあるが、近隣のファミリーレストランの撤退・市営住宅の建て替えによる人口減少傾向の地域から、公共施設と隣接し交通アクセスも便利になったが、目立たない住宅地域への移転であった。しかし駐車場の問題は、近接施設内パーキングを利用することで解消した。

アンケート調査結果を基に、移転に際し院内環境のハード面でまったく異なったコンセプトでの診療施設の再構築を行った。開放型で、診療・待合スペースの仕切を取り去った事により、保護者だけでなく治療を受けている子ども達の不安も軽減したことである。また、調査結果の分析に基づいたスタッフ教育により、今まで以上のスタッフ意識の向上が得られた。このようにハード面だけでなくソフト面でのスタッフ対応が、移転後の新患数の増加に繋がったと考えるが、さらなる工夫をしていかなければならないと考えている。