

2011年度

# 患者様アンケート 集計結果

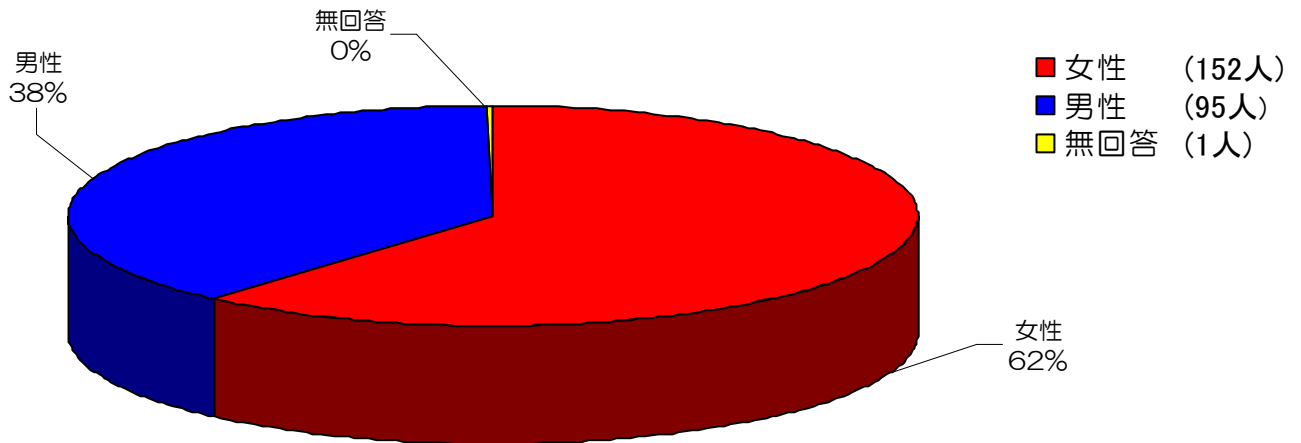
上野歯科医院

アンケート実施期間：2011年7/25～7/30

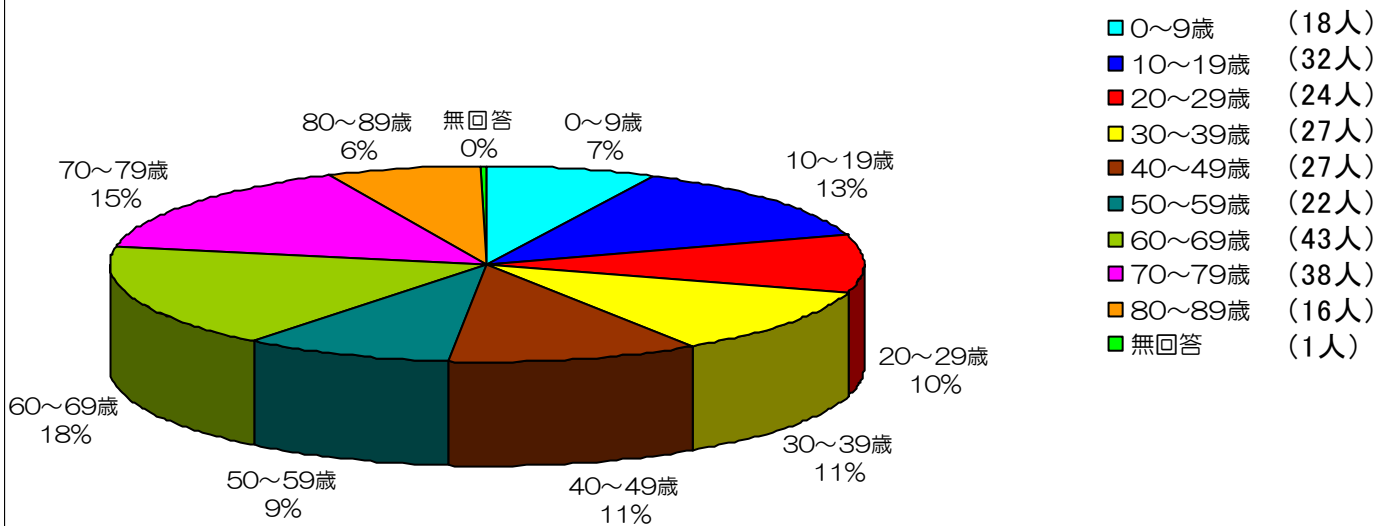
ご協力いただいた患者様人数：248人

みなさまのご協力ありがとうございました！！

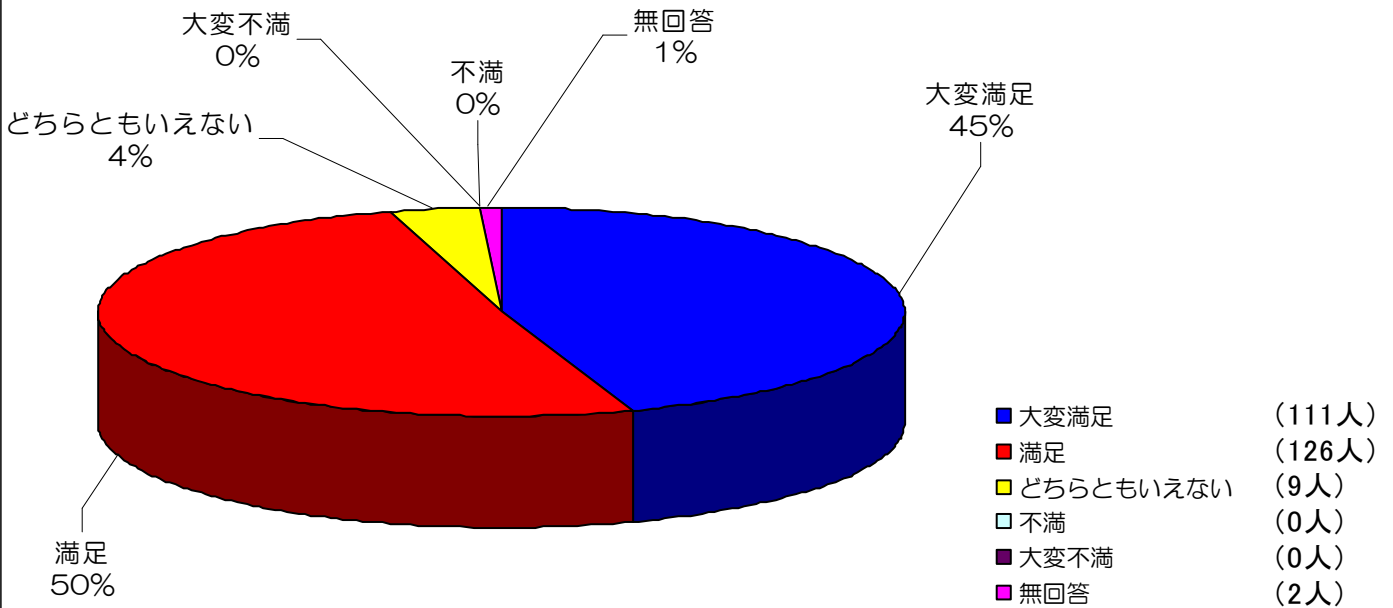
①性別を教えてください。



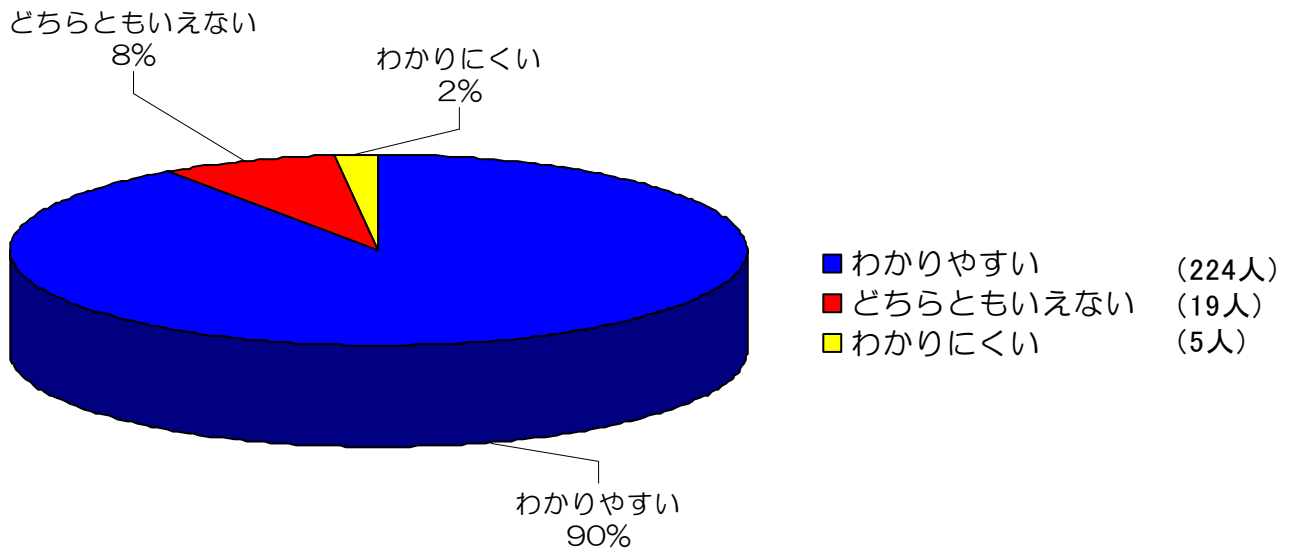
②年齢はおいくつですか？



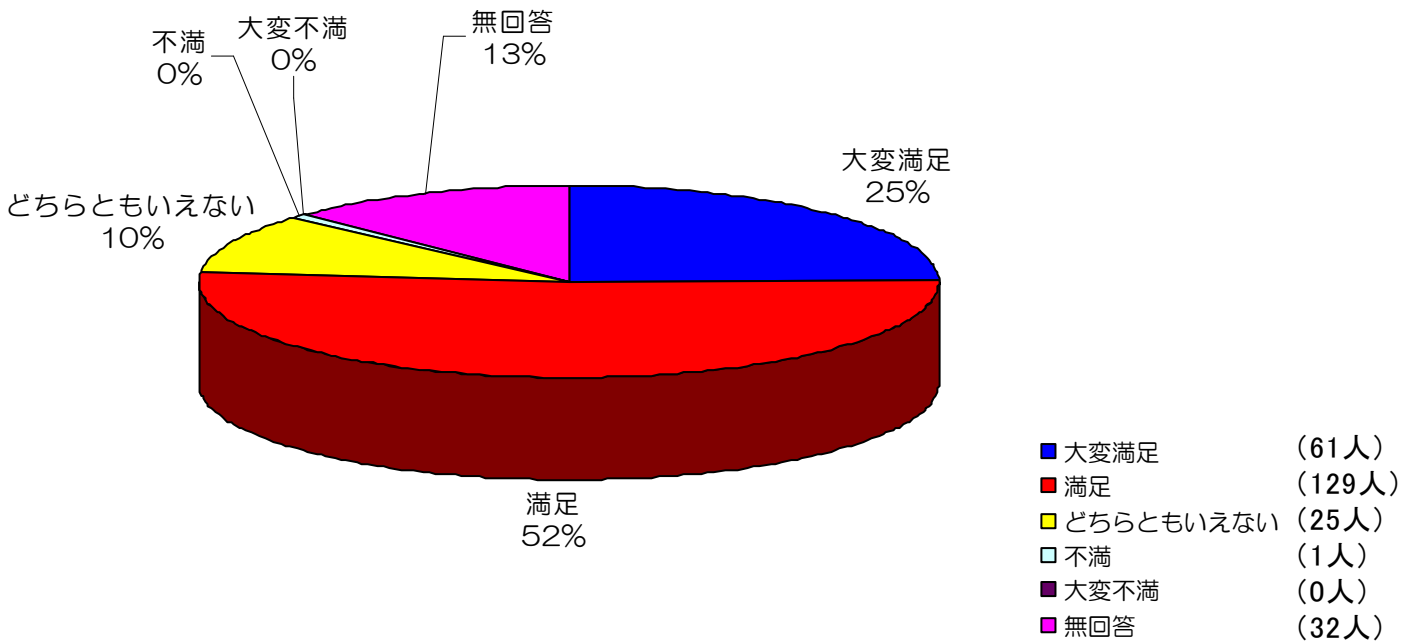
③当医院の歯科医療サービスに満足して頂いていますか？



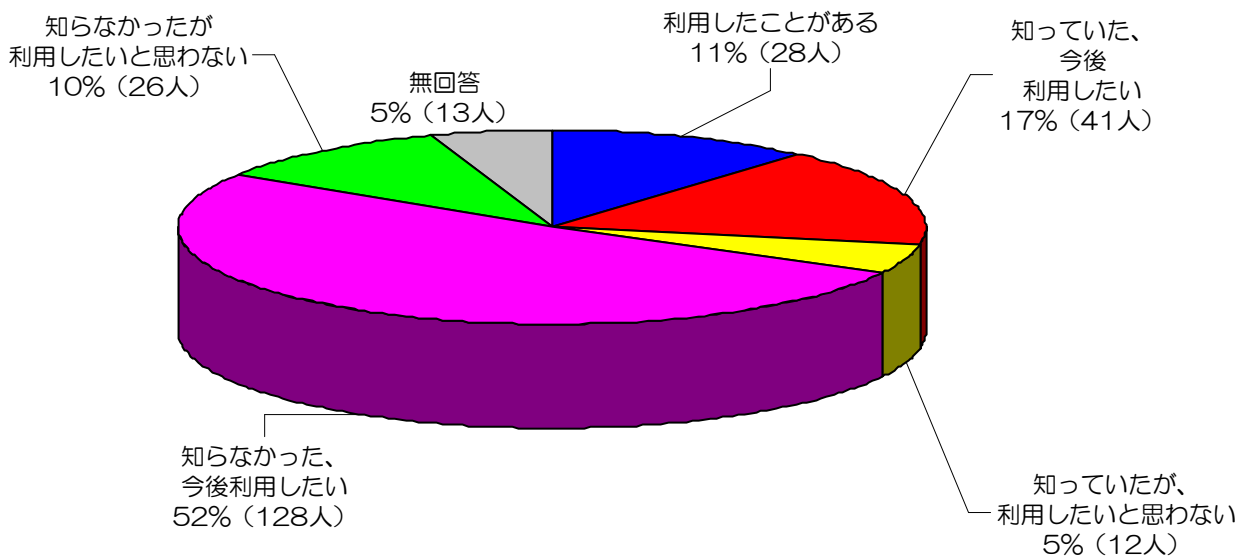
④初回来院時に診療方針についてご説明させて頂いていますが、ご説明はわかりやすいですか？



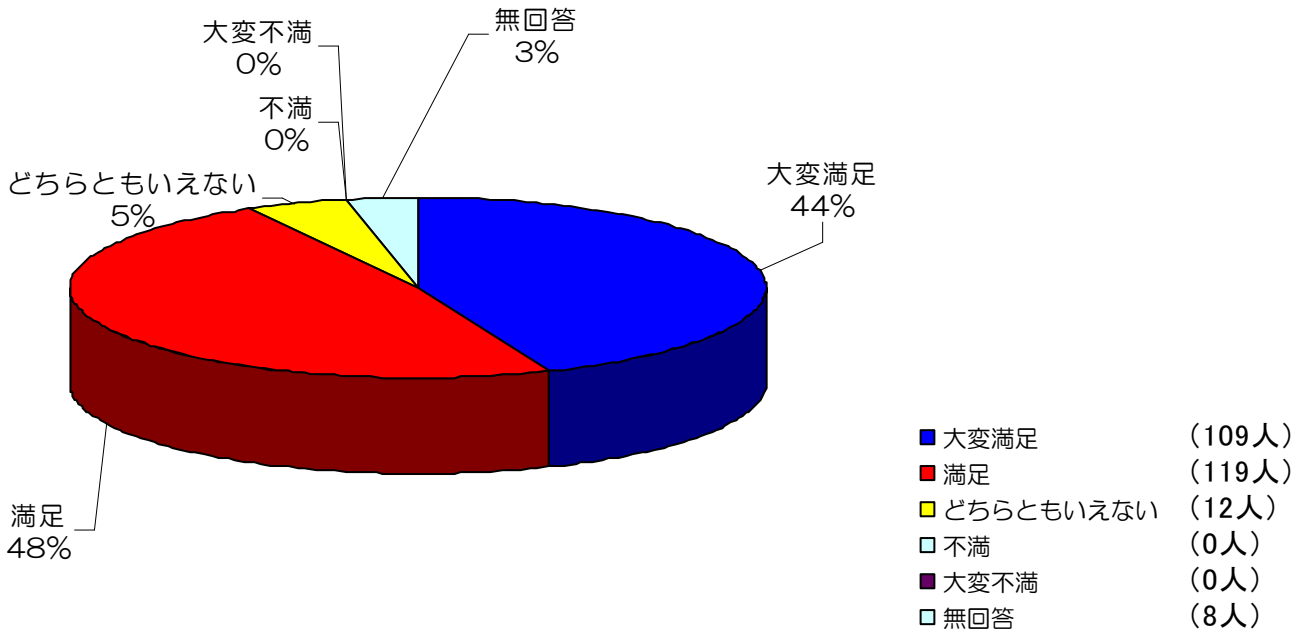
⑤ 診療室でかぶせ物のご説明をしておりますが、  
ご説明の内容には満足して頂けていますか？



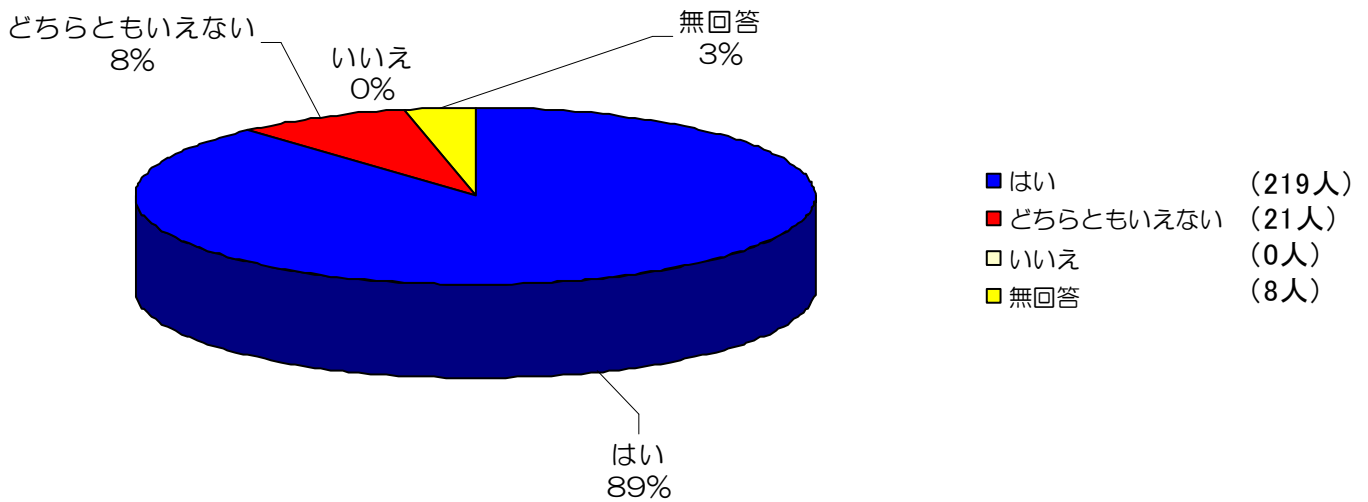
⑥ 予約のキャンセル待ちサービスがあるのはご存知ですか？  
また利用したいと思いますか？



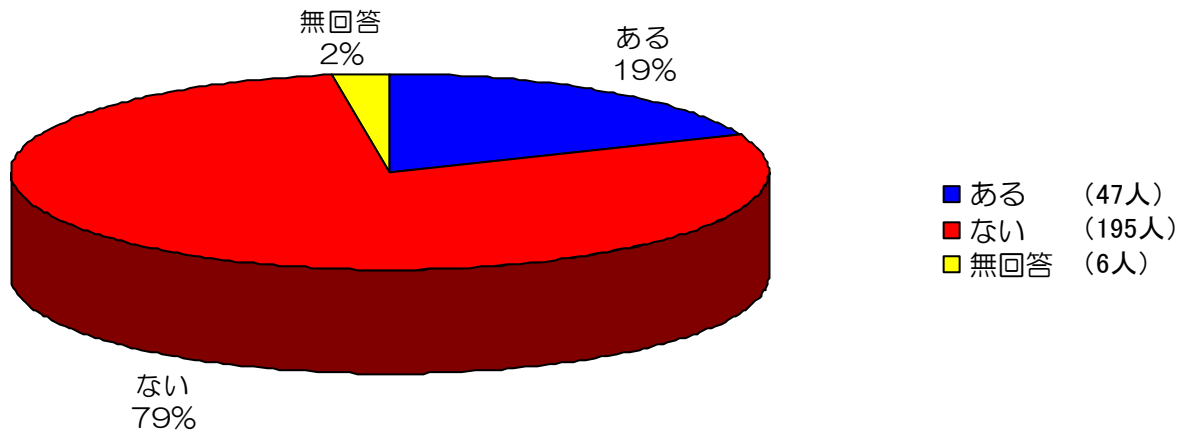
⑦検査結果のご説明やメンテナンス時に、  
 歯科衛生士から現状の説明や歯磨き指導をしておりますが、  
 説明及び指導の仕方に満足して頂けていますか？



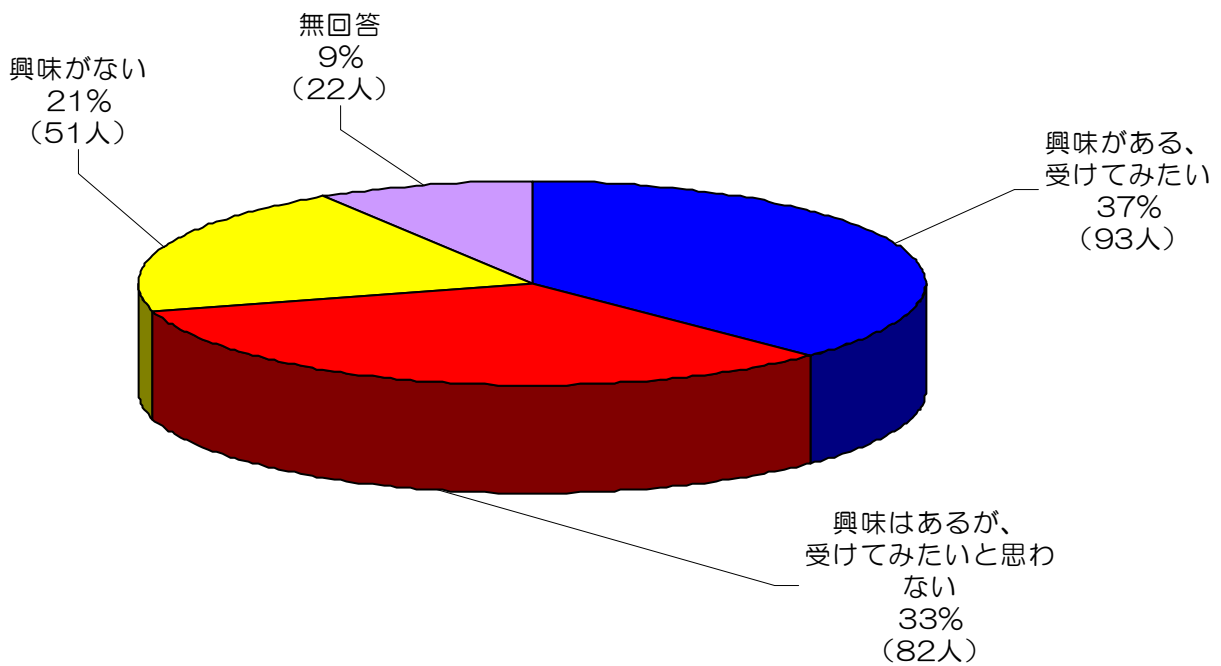
⑧当院に受診される前と比べて、  
 お口の中や歯に関する意識は向上されましたか？



◎当院のホームページをご覧になったことはありますか？



⑩歯のホワイトニング(漂白)にご興味はありますか？  
また受けてみたいと思いますか？



## <ご感想>

- ・これ以上の治療はないと思います。
- ・大変楽しく来られます。皆さん親切で良いと思います。
- ・細かい質問に丁寧でいねいに答えていただき、納得して治療を受けることができ大変感謝しております。できるだけ歯をけずらないでみていただけるのも安心です。いつもありがとうございます。
- ・歯科衛生士さんの説明に大変満足しています。これから色々おしえていただけると嬉しいです。お願いします。
- ・歯間ブラシの使用をすすめられ、今では1日3回やっています
- ・とても雰囲気がいいです。ありがとうございます。
- ・本日のタニカワ先生の治療、とてもスピーディーで、ていねいで良かったです。
- ・一緒に来ている祖母です。本人ではないのでし点を入れていないところがありますが、いつも気持ち良く同行しております。有難うございます。
- ・いつも健診に来てすごく丁寧に診てくださるので、とても感謝しています！！！！ありがとうございます♪
- ・いつもありがとうございます。
- ・とてもいねいにしてもらっている
- ・しっかりしたお心配りが多く感心しています。ずっと当院を使います。よろしく。
- ・40年前からお世話になっておりますから、すべて満足しております
- ・少し遠いですが、お世話になる価値のある医院です。歯科医院は格差が激しいのが現状ですが、出会えて良かったです。
- ・今のところとても満足しています。とてもいねいなので。
- ・どこの歯医者さんよりも、全てが良いです。大変満足です！！いつもありがとうございます。
- ・若先生の笑った顔を見たことがない！ふみたか先生いつもありがとう。受付の二人も最高です！
- ・(検査結果説明時) 普段の生活のアドバイスが的確
- ・受付の方もいつも笑顔で対応がいいです

## <ご意見>

- ・歯が痛い時等早めに診て頂きたいが、予約が取れないと何日も待たないといけないので、早急に対応して頂けると安心だ。治療に関してはとても丁寧なので、安心して通わせていただいている。
  - ・急に痛くなった時に予約が取りづらい。なるべくいれていただきたい。
- 申し訳ございません。上野歯科医院ではご予約いただいた患者さまとのお約束を守ることを大切に考え、質の高い歯科医療サービスを提供するために完全予約システムを採用しております。また、虫歯・歯周病は生活習慣病であることから、突発的な外傷、顔面が腫れるような緊急を要する以外でのご予約のない患者さまには、お待ちいただいていた診察を改めてお約束の日をお取りいただくこととなります。
- また「キャンセル待ち」登録をしていただいた患者さまにはこちらから当日診療のご案内をしておりますので、よろしければ受付までお声をおかけください。

・子連れでも診察できるとよかったのに・・・

→診療室には危険な器材や薬品があることから、お子さまの入室をご遠慮頂いております。

治療の内容によってはご要望に沿う事ができる場合もありますので、一度受付にご相談ください。

・受診日前の予約確認メールはとても助かります。良いサービスだと思う。矯正の金額はちょっと高すぎる気がします。

→矯正は顎の変形と口蓋裂(口唇の一部に裂け目が現れる奇形)以外は自由診療となり、健康保険は利用できず本人の全額負担となります。

自由診療のため矯正料金は各病院や歯科医院によって料金がそれぞれ設定されています。

当院では小児歯科も行っていることより、

治療期間を第1期(乳歯列・混合歯列期)

第2期(永久歯列期)

とし、極力患者さまの負担が軽減できるように矯正料金を設定しております。

矯正治療で得られる良い歯並び・良い咬み合わせは健康の基本となり、究極の予防とも言われています。

是非矯正でお悩みの方、ご相談ください。

・週1度しか来れないので、時間が掛かっても一度で出来る限りの治療をして頂けたらと思います。

→出来る限りご希望の治療を心掛けておりますので、予約をお取りする時など受付に声をおかけください。

・1Fのドクターは忙しそうで患者が抱えてるであろう悩みを聞き出そうとしない。自分から聞けない人もいます。でも2Fの衛生士さんはOKです。1Fでは受けたくないと思ってしまいます。

・最後に先生に詳しく話を聞ける時間があると良いと思います。忙しそうなので聞きづらい時があります。

→貴重なご意見ありがとうございます。

ドクターが忙しそうでコミュニケーションが取れない事が原因により、患者さまに不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。

診療に対しお悩み・ご不安がある場合など、ドクターに直接言えないようでしたら、スタッフにお話してください。

短時間での中途半端な説明は誤解を招く恐れがありますので、改めてお時間をお取りし、十分な説明をさせて頂きたいと思っております。

・説明不足の点が時々気になります(アシスタントの方)言葉遣いにも気をつけて下さい

→大変申し訳ございません。

当院のスタッフが汚い言葉を使い患者さまの気分を害する事は決してないと信じておりますが、言葉が足りず説明不足となり、誤解を招く事があったかもしれません。

・検診時、以前は1時間くらいかけてやっていただいていたが、今は30分になってしまって少し残念です。1時間のときのていねいさ比べると今は少し・・・。

→現在もお口の中の状態により1時間で検診を行っている方も多数いらっしゃいます。

現在30分で検診を行っているという事は、以前に比べお口の中がだいぶ改善されてきた為と思われます。

お時間に関係なく丁寧に対応させていただくよう努力して参ります。

貴重なご意見ありがとうございました。