

2013年度

患者様アンケート  
集計結果

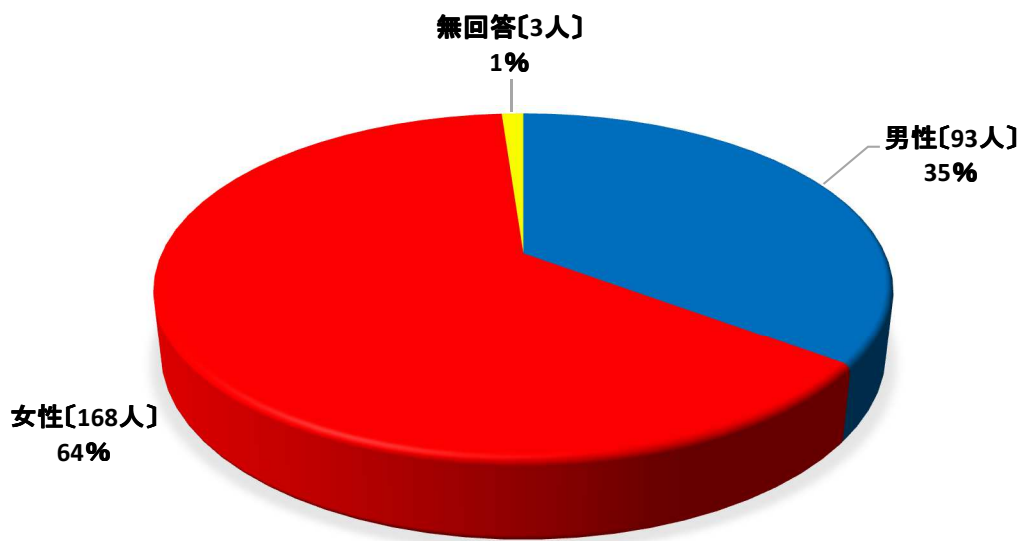
上野歯科医院

アンケート実施期間：2013年7/29~8/3

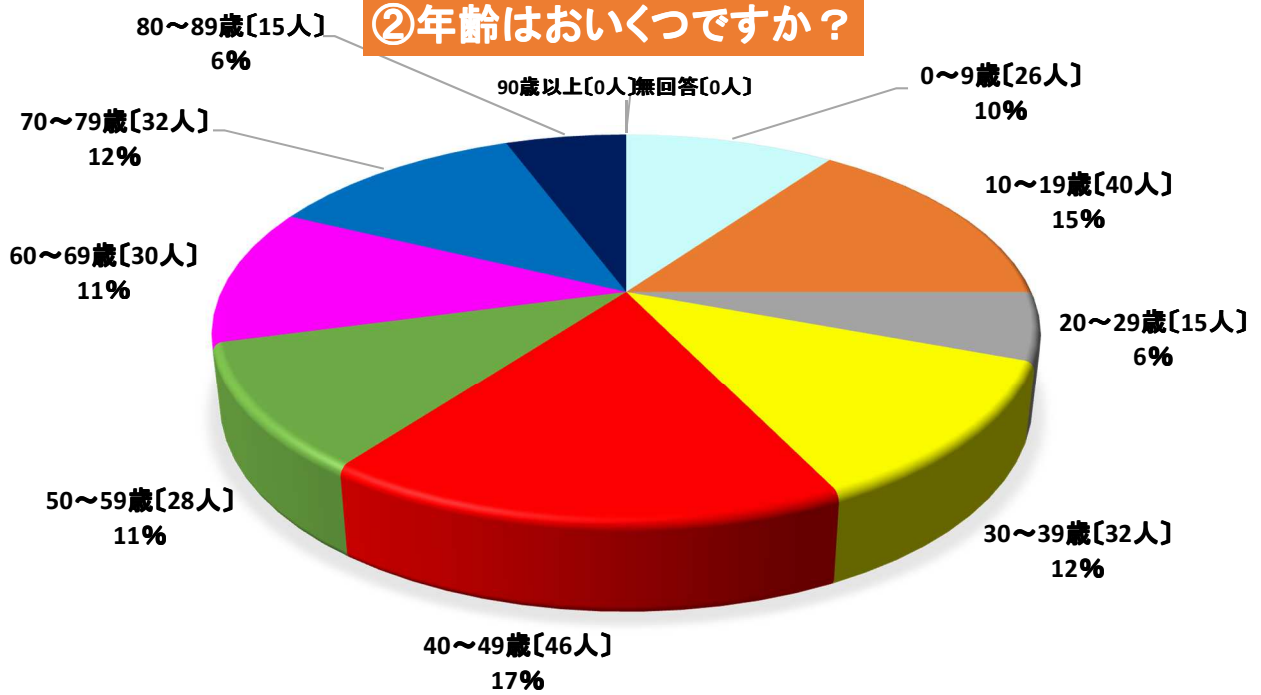
ご協力していただいた患者様人数：264人

みなさまのご協力ありがとうございました！！

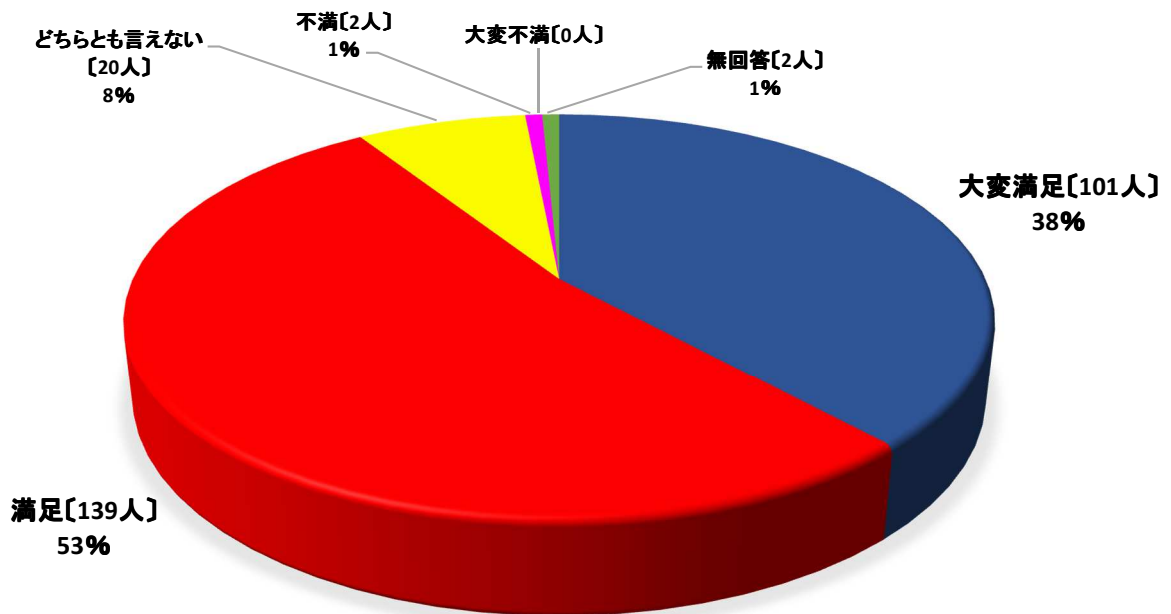
### ①性別を教えてください。



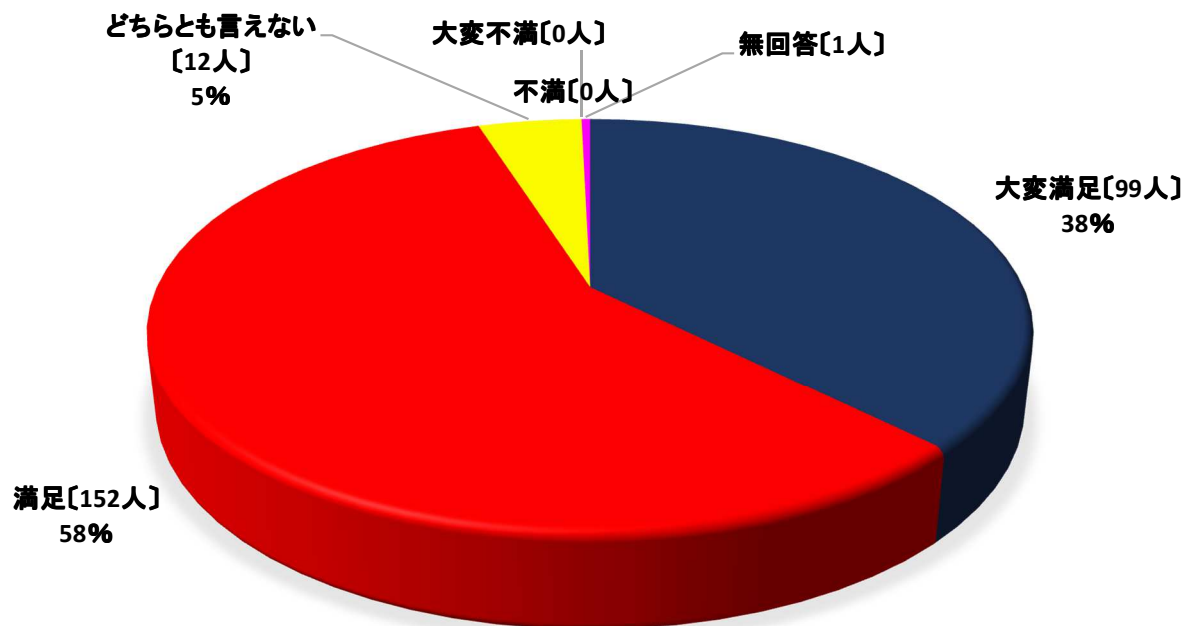
### ②年齢はおいくつですか？



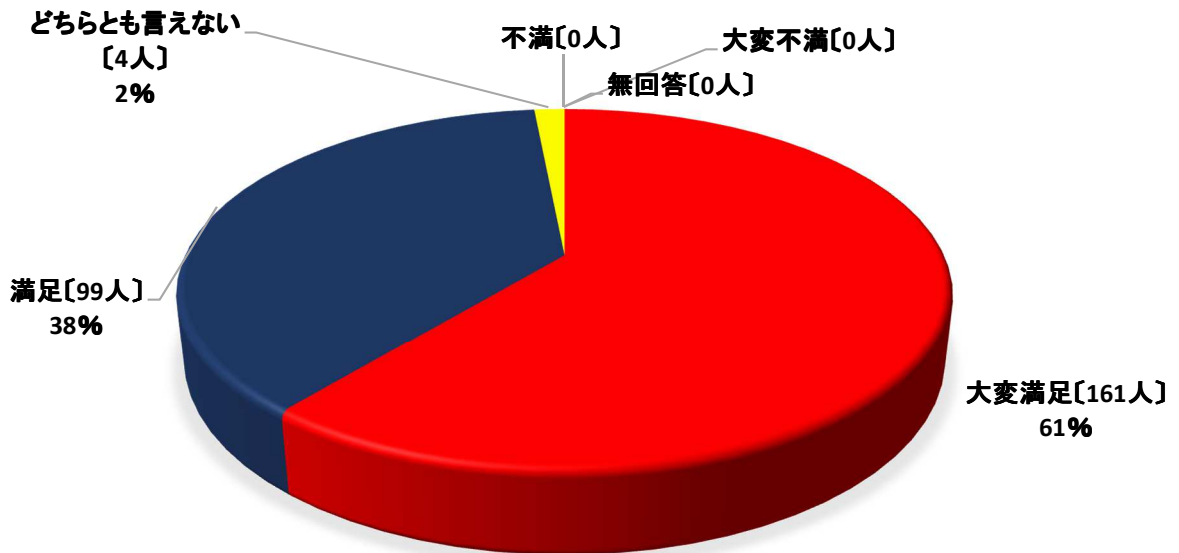
### ③予約の取りやすさには満足して頂けていますか？



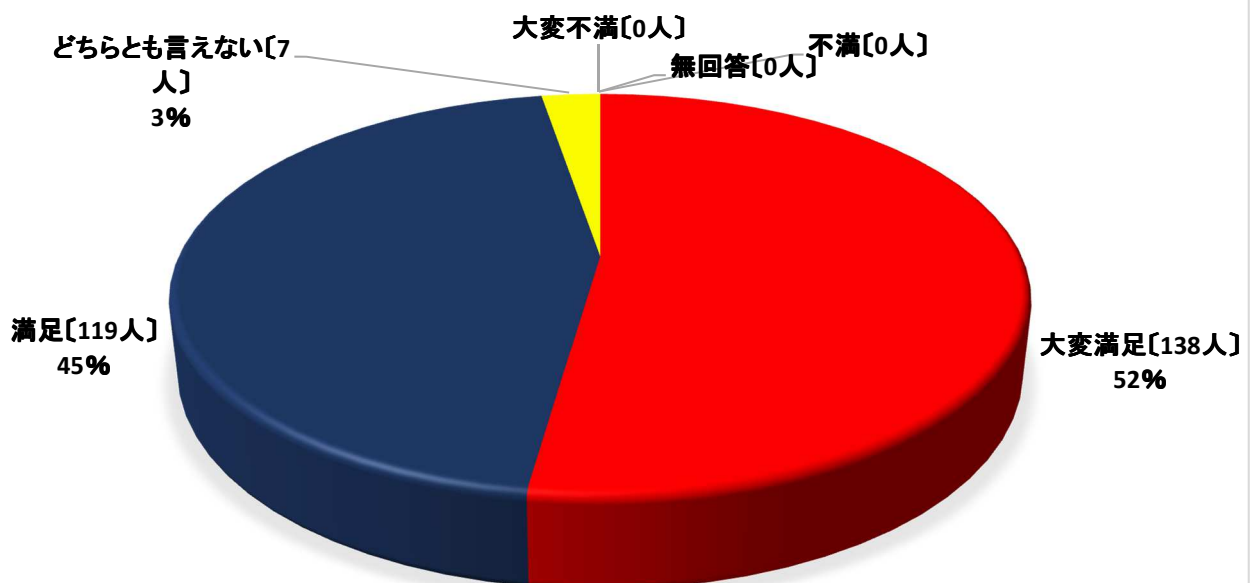
### ④1回の治療時間には満足して頂けていますか？



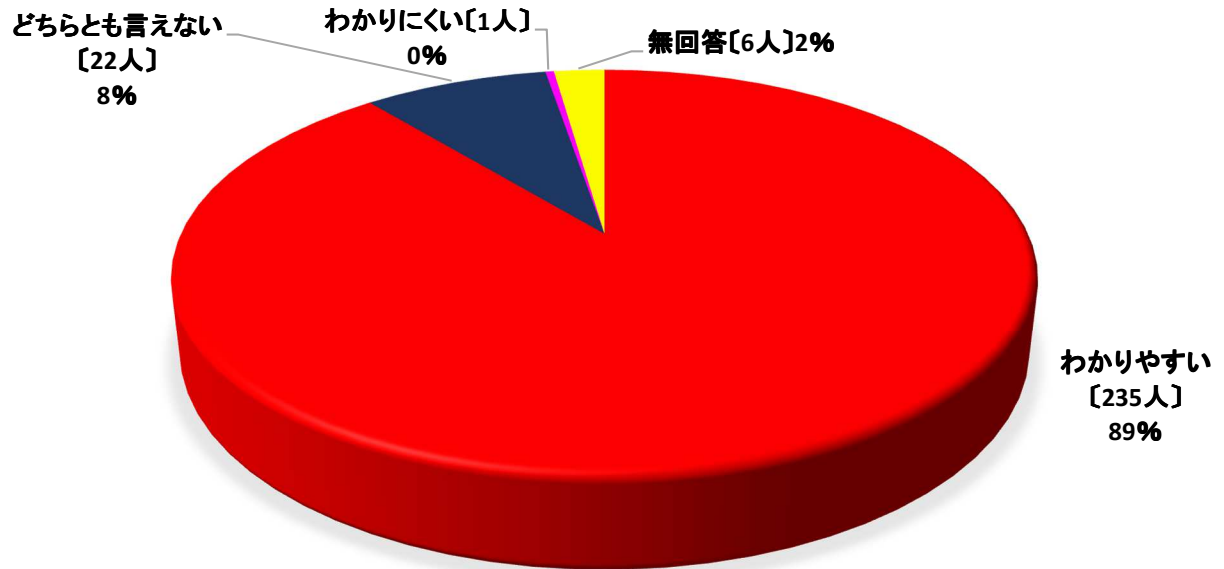
⑤待合室・診療室での衛生管理には満足して頂けていますか？



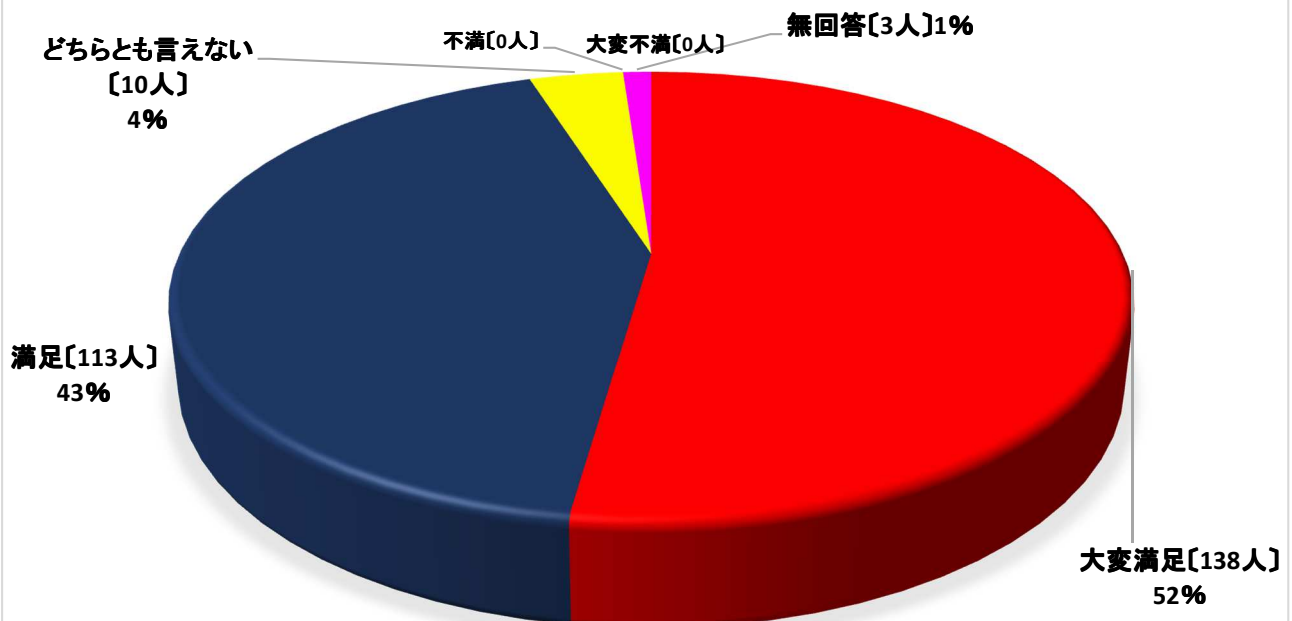
⑥歯科医師・スタッフとのコミュニケーションには満足して頂けていますか？



⑦初回来院時に  
診療方針などのご説明をさせて頂いていますが、  
わかりやすいですか？



⑧衛生士からの検査結果の説明や  
メンテナンス時のご説明には  
満足して頂けていますか？



## <ご感想>

- スタッフの方々がとても気さくに話してくれるので安心できます
- いつもありがとうございます
- これからもよろしくお願いします
- いつもキレイな診療室で気持ちが良いです
- 先生をはじめコンシェルジュ、助手さん方、いつも子供にやさしく、ていねいで本当にありがたく思います。これからも宜しくお願いします。
- 親子でお世話になっておりますが、すべてにおいて大変満足しています。
- いつもありがとうございます
- いつも大変お世話になっております。また利用したいと思うようなすばらしい診療です。ありがとうございました
- ありがとうございました
- いつも変わらず良くして頂き感謝しています
- お姉さん達がすごくやさしい
- 手際よく満足しています
- とても良い歯医者さんで大変満足しています！
- 大変満足しています
- 衛生士さんが質問に的確に答えてくれていると思える
- ありがとうございます
- これからもよろしくお願いします
- いつもありがとうございます。今後もよろしくお願いします
- わかりやすく、くわしく説明していただけるので安心できます
- みんなやさしいです。美人さんが多いです。かわいい！
- 接しやすく行きやすい
- いろんな事がていねいです
- 歯科医院の方針など分かりやすく、医師・衛生士・スタッフも明るく親しみやすい
- いつも大変お世話になっております。子供達はあまり歯医者が得意ではありませんが、優しく親切な対応でなんとか頑張っております。ありがとうございます
- スタッフの方々が親切で話もわかりやすく安心できます
- 衛生士さん、先生ともに細かいところまでよく見ていただいていると感じます。ありがとうございます
- すごい良いサービス！！大満足！！
- 先生及びスタッフの対応は親切で気持ちが良い
- ありがとうございます。これからもお願いします
- いつもしっかりやっていただいています。ありがとうございます
- 昔は歯医者嫌いだったのにこちらの方々はいつも笑顔でわかりやすく、大変お世話になっております。これからもよろしくお願いします
- これからもよろしくお願いします

## 〈ご意見〉

- ・ **こどものフッ素塗布料金がかからなければ大変満足です。。**

→申し訳ございません。

現状の保険制度で対応することは困難ではありますが、上野歯科医院では皆様のご負担を考え、できる限り保険対応での診療をさせて頂いておりますので、ご理解頂ければと思います。

- ・ **後に予約があるのか、急いでいる様子の時が多く、ゆっくり質問しづらい時がある**

→治療後スタッフに遠慮なくお声をおかけ下さい。先生をお呼びします。

- ・ **1回にもう少し治療してほしい。時間がかかりすぎる**

- ・ **治療をもう少し長いと良いです**

・ **無職で特に忙しくない者は1週間に2~3回の治療日を設けられませんか。ちょっと日数がかかるのかなと思います。もし可能ならばですが。**

→お口の状態と治療内容によっては可能な場合がありますので、遠慮なく受付に申し出ください。

- ・ **一番始めに治療が完了するまでどの位の期間かかるのか聞いた記憶もありますが、途中であとどの位かを知らせて貰うと大変参考になります。何時終了なのか知りたい。**

→治療に関してお聞きになりたい場合は、聞いて頂ければ、その都度ご説明させていただきます。

- ・ **小さな虫歯ならメンテと一緒にしてもらいたい時もある**

→申し訳ございません。

メンテナンスと治療は別々の予約になります。治療が必要になった場合には、治療の予約日を改めてお取り致します。

- ・ **2Fのイスがさがると頭がさがってくるしい時があります。いつもていねいにみていただきありがとうございます。**

→申し訳ございません。頭の高さや角度は調節できますので担当の者にお申し付けください。

- ・ **初めの時点で治療の選択肢を提示して欲しかった**

→申し訳ございません。治療計画の説明の際に治療の選択肢はいくつか挙げるようにしております。患者様のご希望を聞いて担当医に伝え、納得した治療を今後とも受けて頂けるようにしていきたいと思っております。又、不明な点がございましたら、いつでもご質問ください。

- ・ **冷房がききすぎていて少し寒いです。**

→申し訳ございませんでした。

気をつけて温度調節して参ります。

- 待合室に雑誌をおいて下さればありがたいです
- 待合室に書籍などを置いたらどうでしょうか
- 雑誌を少し置いていただくと待ち時間がもっと楽です

→上野歯科医院では完全予約制を導入しております。ご予約されたお時間にはスムーズに診療室にご案内させて頂けるようにしております。小児歯科では絵本をご用意していますのでどうぞお声をかけください。

- 歯が痛くて電話。。。数日後の予約だった時すぐに見てもらえないとつらい。

→申し訳ございません。まずはご予約頂いた患者さまとのお約束を優先させて頂いております。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、お待ち頂いての診療が改めてお約束の日をお取り頂くこととなりますので、ご理解の程よろしくお願い致します。

また「キャンセル待ち」登録をして頂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かけください。

- 長い休みが続く時、心配があります

→ご意見ありがとうございます。

当院が休診日でご心配な事がある場合、下記にご連絡しますと休日歯科応急診療所を紹介して頂けます。

葛飾区歯科医師会 03-3602-0648

- 家族が新たにこちらにかかることを検討しているのですが、初回の説明の長さが気になるようでまだうかがっていません。短縮できる方法があるとうれしいです。

→ご意見ありがとうございます。

当院では診査、診断、ならびに初期治療にお時間をかけさせて頂いております。他院の診療の流れとは異なりますので、ご説明させて頂き診療致しますので、ご理解の程よろしくお願い致します。