

2015年度

患者様アンケート  
集計結果

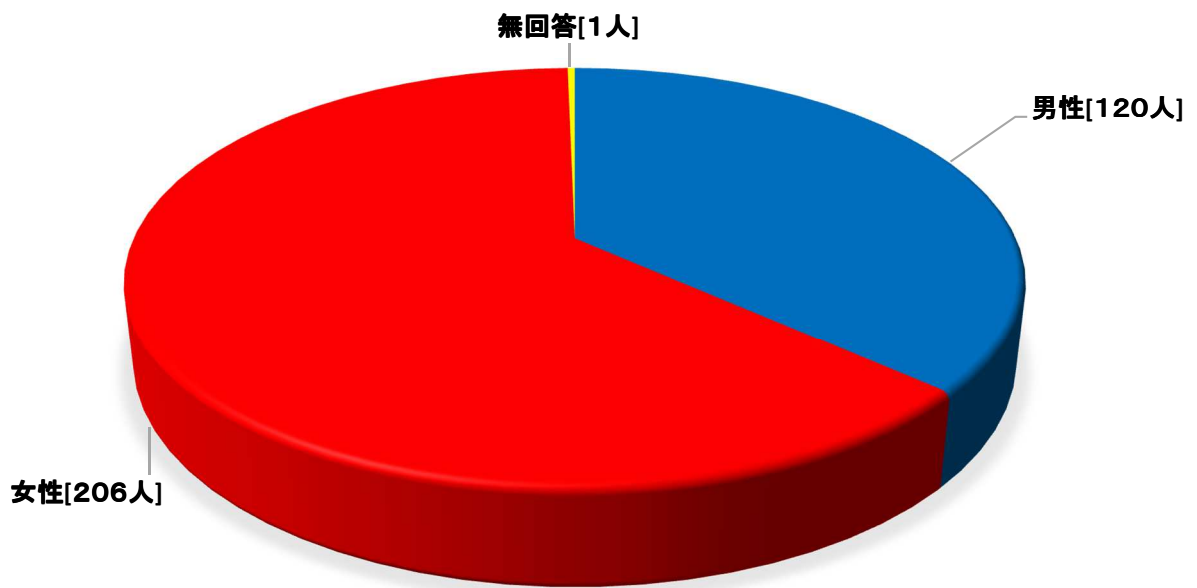
上野歯科医院

アンケート実施期間：2015年7/13~7/31

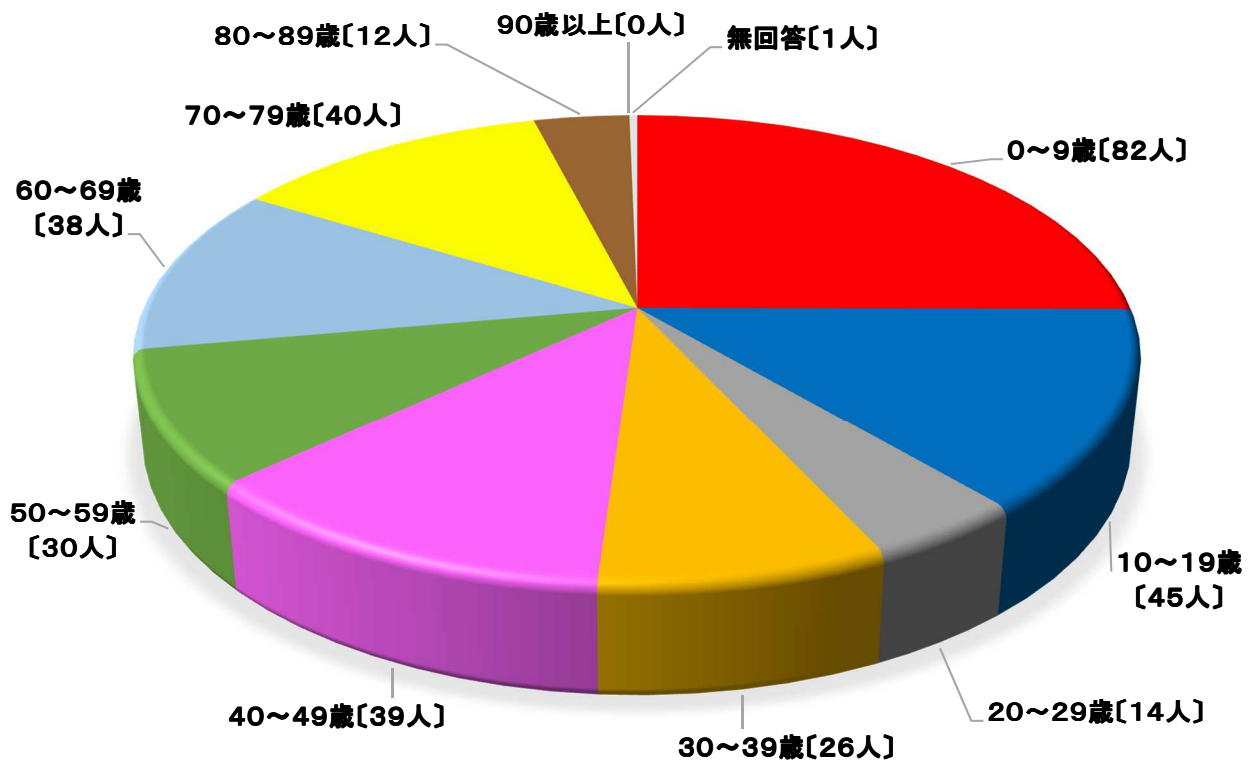
ご協力していただいた患者様人数：328人

みなさまのご協力ありがとうございました！！

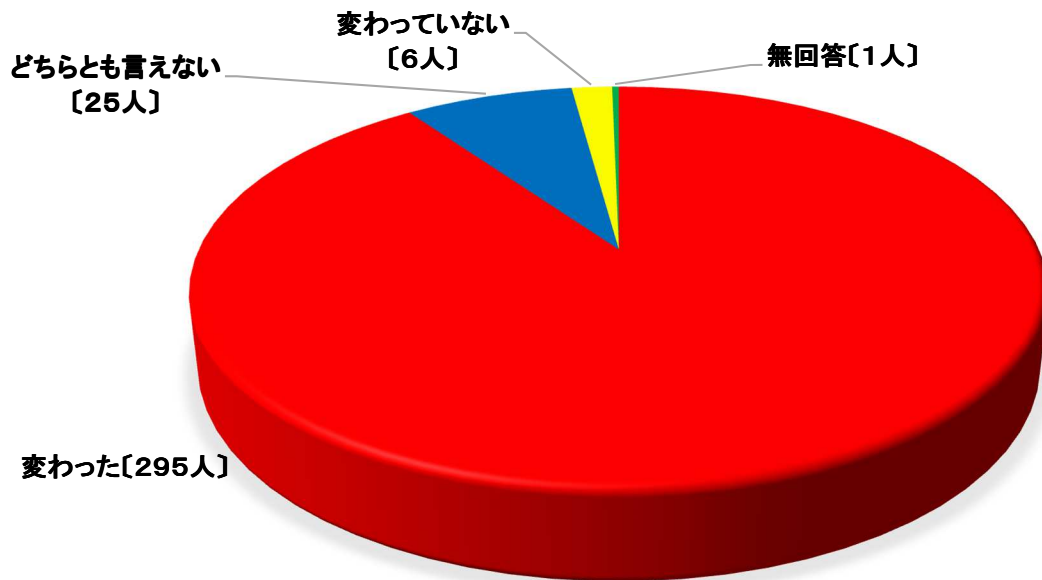
①性別を教えてください。



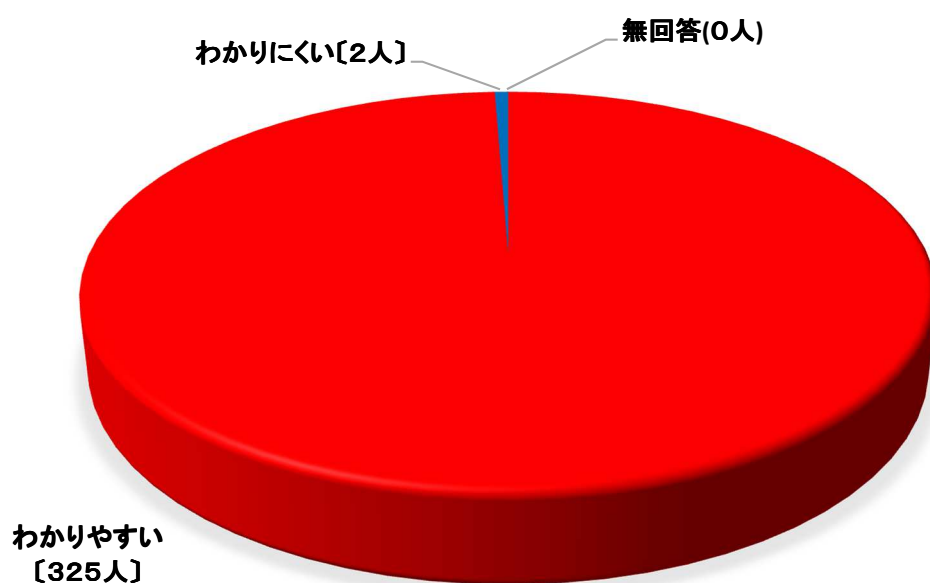
②年齢はおいくつですか？



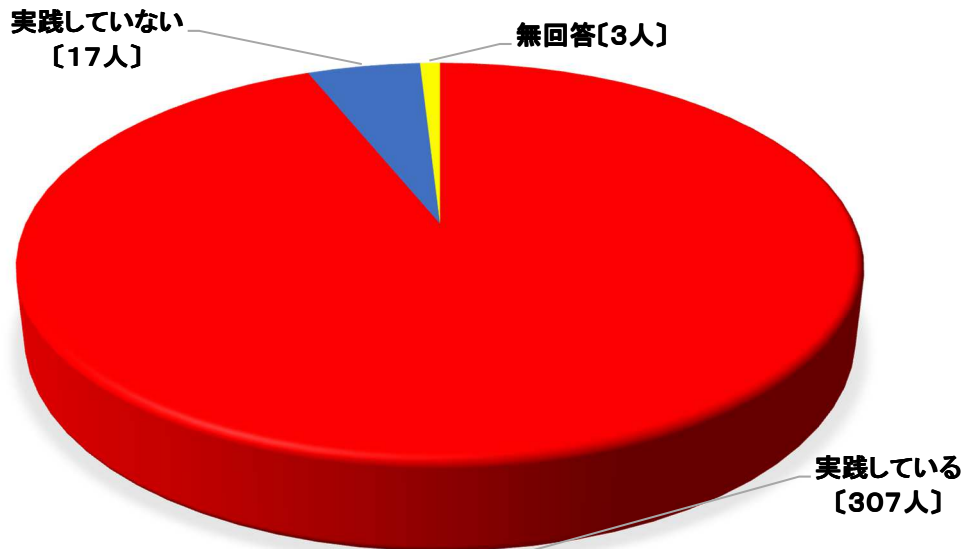
③定期的にメンテナンスに来院するようになってから  
予防への意識は変わりましたか？



④メンテナンス時など歯科衛生士からの  
説明や指導内容はわかりやすいですか？



### ⑤ 歯科衛生士から指導された内容は お家で実践していますか？



### ⑥ 歯科医師、歯科衛生士、スタッフの育児休暇による人員の増減や担当歯科衛生士の変更がありました。スタッフの対応や診療について何か気になることやご意見はありますか？

- 担当が変わっても、問題なく対応してもらっています。
- ありません。いつも丁寧にご指導いただいています。
- 特に気にならないです。
- 気軽に話せたりするので楽しいです。
- ないです。とても対応が良いので息子も歯医者が好きみたいなので助かります。
- やさしくて気持ちが良いです。
- 3ヶ月に1度の通院なので、あまり変化に気がつきませんでした。
- 担当の方が変わっても、同じように丁寧に対応していただいています。
- いつも良くして頂いているので、特になし。
- 今まで担当して下さった担当の皆さんとても丁寧で優しく接して下さっているので、子供が通院しやすく感謝しています。何かトラブルや悩みがあっても先生、衛生士さんに相談しやすくとても安心です。
- いつも丁寧に対応をしてくださって通いやすいです。育児休暇がしっかり取れて、良心的な職場で良いと思います。
- 特になし。良い方ばかりなので安心。

- とても良くしてくれています。
- 特にありません。いつも先生や歯科衛生士さんはわかりやすく治療を教えてくれて助かっています。
- 今まで通り気持ちよく利用できています。
- 良くして頂いています。
- 特になし。いつも良くして頂いている。
- 大変丁寧にして頂いています。
- 今まで歯磨きをしているようでしっかり磨けていなかったのも、子供にもわかりやすく説明して頂きありがとうございます。
- 説明がわかりやすく、スタッフの皆様の対応は明るくとても良いと思います。
- とってもわかりやすいです。
- いつも丁寧に対応して頂いております。特に問題や気になることはありません。
- 良くして頂いています。
- 珍しく同じような方がいらっしゃるのでとても安心して通っています。
- みなさん優しく、私も子供も通いやすいです。
- いつもありがとうございます。
- 育児休暇など女性に優しい職場でいいなと思いました。
- 気になりませんでした。
- いつも優しく丁寧に安心して診療を受けています。ありがとうございます。
- 先生も衛生士さんも皆さんとても丁寧に感じも良いので、息子も楽しく通院することができています。
- 特にないです。育児休暇などは大切なものなので、きちんと取って頂きたいです。
- とても感じが良いです。
- ありません。いつもご丁寧に対応頂きありがとうございます。
- 特にありません。いつも親切にして頂いております。
- いいえ。いつもと変わりなく対応して頂いています。ありがとうございます。
- 特になし。皆さんとても感じが良く対応して下さいます。
- 丁寧な説明で良いと思います。
- いつも良くして頂き感謝しています。
- いつも優しく丁寧に接してくれるのでありがたいです。
- いつも優しく対応して下さい感謝申し上げます。
- 先生をはじめスタッフの皆様、優しく親切で美しい方ばかりで見習いたいと思います。
- 特にありません。丁寧に説明して頂きわかりやすいです。
- 特にありません。どの方も丁寧に親しみやすいです。
- いつも笑顔で対応してくれて気持ちよくありがたいです。
- とてもよくやって頂いていますので助かっています。
- いつもとても親切に教えて下さり助かっています。
- いつも大変楽しくして頂いています。
- 何の問題もありません。みなさんの対応は大変気持ちが良いです。笑顔もステキですし、口調も穏やかで緊張がほぐれます。

- ・ありません。感じがよろしいです。
- ・いつも笑顔で接して下さるので、子供たちは安心して通うことができます。
- ・明るい接客で気持ちが良いと思います。
- ・とてもわかりやすく指導して頂き感謝しています。
- ・みなさんととても親切で丁寧な対応で、なにより話しやすいため相談しやすいのが気に入っています。
- ・とくになく、とても良いと思います。
- ・とても丁寧に対応して頂き助かります。お話もわかりやすく良いと思います。
- ・変わらず明るく接して頂けます。
- ・育児休暇は良い事だと思います。スタッフさんの対応も良いです。
- ・とても良い。
- ・先生も歯科衛生士さんも優しく、子供も今では泣かずにクリーニングできています。ごほうびが楽しみなようです。
- ・とても丁寧です。
- ・親切でわかりやすい説明でとても良い。
- ・特に気付かませんでした。いつも適切なお指導ありがとうございます。
- ・自分も子育てをしているので、育児をしながら働いてらっしゃることに、逆にこちらも励まされています。
- ・以前の担当の歯科衛生士の方が長かったので、変更になった際は不安でしたが、現在の担当の方から新しいハブラシ使用の提案があり実践した結果、効果がでている。
- ・丁寧な対応に感謝しています。
- ・引継ぎは十分にできています。
- ・いつも笑顔でわかりやすく接して頂いているので、気持ちが良いと感じます。
- ・変更された事に気付いていなかった。みなさんととても良い方なので安心して通っています。
- ・担当の方が育児休暇中ですが、代わりの方もとても熱心にやってくれて沢山アドバイスしてくれるのでありがたい。
- ・皆様どうか頑張ってください！
- ・皆さん素敵な対応で来るのが楽しみです。良い環境だからだと思います。スタッフさんに優しい会社だと思い、安心して通っています。
- ・皆様とても親切です。
- ・とても良いです。歯医者さんに来る事が苦でなくなりました。
- ・いつも丁寧で優しいスタッフさんばかりで安心して通院しています。
- ・特にありません。いつも優しい方ばかりで安心です。
- ・ハブラシの正しいやり方を家で実践してみて、上手にできているねと褒めてもらったことから、予防への意識が変わり虫歯もなくなりました。
- ・いつも個々に合わせた予防歯科の方法を伝えてくれるので安心します。
- ・毎回とても良い対応なので特に何も感じません。
- ・特にありません。良くやってもらっています。
- ・とても丁寧で良いと思います。

- ・大変良い。
- ・いつも通り親切で優しい感じが良かったです。
- ・以前同様とても親切です。めまいが起こりやすい事もしっかり把握していて、頭の高さなど気遣ってくれています。ありがとう。
- ・いつも変わらず丁寧な説明と対応にありがたく思っております。
- ・みなさんととても親切に下さるので毎回安心して来ることができます。
- ・ありません。皆様親切に対応して下さいます。
- ・どの方もとても優しく丁寧に接して下さいますので、特に気になる事はありません。矯正で通っている時、今の状態と今後どのようにしてなどもう少し具体的に教えて頂けたら嬉しいと思います。よろしくお願い致します。

- ・歯のクリーニングをやってもらっていますが、人によって差がある気がします。時間も短いですし、軽いというか以前のほうが丁寧に診てもらえていた気がします。
- ・衛生士さんは上手と下手がある。前の人の方が良かった。痛い。
- ・今回の担当の方のほうが気がやすらぐ。一方的に話をさせて頂くとありがたい。このまま変更になった方に引き続きお願いしたい。
- ・前の人の方が丁寧だった気がする。
- ・以前担当して下さいました方が、自分の歯をよく知って下さっていたように思います。今の方より、より丁寧でした。隅々までスッキリしたように思います。今の方も丁寧ですが、
- ・合わない方の時にスムーズに変更できると良いのですが・・・

→貴重なご意見ありがとうございます。

担当衛生士の変更により患者様が満足される医療を提供できず、申し訳ございませんでした。

衛生士一人一人の技量・力量を向上させ、患者様に質の高い医療を受けて頂けるようにいたします。

### ⑦他に何かお気付きの点、ご要望がありましたらご自由にお書き下さい。

- ・いつも丁寧ありがとうございます。
- ・みなさん丁寧に对应して頂けるのでとても良いです。
- ・いつも丁寧に下さり、ありがとうございます。
- ・いつもありがとうございます。
- ・皆様に親切に对应されています。
- ・今まで通りで良いと思います。
- ・今後も引き続きよろしくお願い致します。
- ・大変皆様気持ちの良い対応です。
- ・こんなに長続きする歯医者はありませんでした。ありがとうございます。

- いつも親切にして頂いてありがとうございます。
- 予防が大切なのは理解できました。スタッフの方もわかりやすく説明してくれて助かります。子供がいると何回も通うので大変なところがあります・・・
- いつもわかりやすく説明してくれて、感謝しています！
- いつも院内がキレイでとても過ごしやすく、スタッフの方々も優しく丁寧でありがたく思います。
- 子供が歯磨きを嫌がらなくなったので、通っているかいがありました。ありがとうございます。
- 先生に診て頂く前にお友達と歯磨きをしたり、遊ぶ時間があるのでスムーズに治療できて良いと思います。
- 皆さん優しいので子供が上野さん大好きだと言っています。
- なぜこんなにも美人が多いのでしょうか・・・
- 家族3世代お世話になっております。今後ともよろしくお願いします。
- いつもメンテナンスして頂いて安心です。
- いつも先生や衛生士さんが上手に子供たちに話してきかせて頂けるので、帰るといつも歯磨きをやる気になってくれて、意識も上がっているのがよくわかります。いつも本当に感謝しています。
- 感謝しております。
- いつも大変親切で助かっています。
- 新しい人が入っても、今の雰囲気を引き継いでやってもらえたら嬉しいです。
- いつも親切にして頂いてありがたいです。
- いつも親しみやすく、よくお話してくれています。ありがとうございます。
- いつも丁寧にメンテナンスして下さいありがとうございます。
- 冬のウィンドウのゆきだるまのようなものが夏にもいると良いと思います。春のお雛様もとても上品で好きです。
- いつもみなさん明るく上野歯科医院のファンです。歯磨きの事を褒めてくださるので、引き続き頑張ろうと思います。
- いつも予約がいっぱいで忙しいのに、急な相談にも対応して頂いたり、とても親切に下さり本当にありがとうございます。良い歯医者さんを探しまわってきましたが、こちらにめぐりあえて幸せです。
- 優しく診察して頂き、いつもありがとうございます。
- いつも丁寧にありがとうございます。
- 前日の案内電話助かります。
- 良いと思います！
- 何回か来ているので、子供も歯医者さんを怖がらずに来ています。今の所虫歯もなく過ごせています。
- いつもありがとうございます!そしてこれからもよろしくお願いします！
- いつもとても丁寧に應對して下さい感謝しております。どうもありがとうございます。
- 予約が取りづらくて大変ですが、これからも定期的に診て頂けるとありがたいです。よろしくお願いします。
- いつも親切、丁寧に教えて頂き助かっております。どうもありがとうございます。



- 予約した日の前日に電話が欲しいです。
- シーラントが酸っぱい。
- とても満足しています。
- いつも親身になって診察してくれる所が好きです！ありがとうございます。
- いつも家族全員本当にありがとうございます。

• **受付(助手の●●さん)の対応、言葉遣いが気になり不快でした。**

→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。

今後は受付部署に他部署からのフォローが入った際にも変わりなく対応ができるように、きちんと教育をしてまいります。

• **目が悪いため階段が怖い。**

→1階でのメンテナンスも可能ですので、ご希望の方は予約をお取りする際に受付にお声をおかけください。

• **わかりやすい所にスタッフの紹介を貼って欲しい。**

• **スタッフさんや先生の紹介プロフィールなど、個人情報にふれない程度で壁などに貼ってあったらさらに親しめるかも。名前とか覚えやすいし、担当が変わってもわかりやすい、なじみやすい。**

→先生やスタッフの紹介はホームページに掲載しております。

スタッフの入れ替わりなども随時ホームページに掲載していきますのでぜひご覧ください。

• **ほこりがイヤなので、掃除機は終わってからにして下さるとありがたいです。**

→次の患者様が気持ち良く入室して頂けるよう、掃除機を使用して清掃を行う場合もございます。ご了承ください。

• **メールで来院日を教えてくれるのは、大変ありがたいです。欲を言えばインターネットで予約変更などもできるとありがたいですが、難しいでしょうか？**

• **インターネットで予約の変更ができればいいと思います。**

→いつもご来院ありがとうございます。

現在インターネットでの予約・予約変更は診療内容からあえて出来ないようにしております。

お手数ですが直接ご連絡頂きますようお願い申し上げます。

また、フリーダイヤルもございますのでホームページをご覧ください。

- 1 階の待合室が暑いです。
- 冷房があまりきいていない。
- 室内温度が高いので室内が息苦しく感じます。
- 暑いので温度下げてください。汗だくです。

→申し訳ございません。1 階の冷房の調子が悪い時期があり、来院していた皆様には大変ご迷惑をおかけいたしました。

現在は直り、適度に保っておりますが、室内の温度について何かございましたらスタッフにお声をかけください。

- 治療とメンテナンスを同じ日にしてもらえると、とてもありがたい。

→次回のご予約をお取りする際に、できるだけ治療とメンテナンスどちらの予約もお取りできる日をご案内するようにしております。ご予約状況によっては難しい場合もございますので、ご了承ください。

- カードで支払いができるようになると嬉しいです。

→現在自由診療の場合のみカードでのお支払いが可能です。

ご不明な点がございましたら、受付までお声をかけください。

- メールを頂いているので、事前の電話確認は必要ないと思います。
- 予約の日程はわかっているので、電話でのお知らせはいらない。

→当院では前日までにご連絡頂ければ予約日変更が可能です。当日以降のお電話での予約日変更ができません。そのためご確認として事前にご連絡させて頂いておりましたが、不要の場合はお声をかけください。

- 1 階の治療のエリアは子供だけの入室で、説明は治療後に待合室でのお話なのですが、一緒に診療室内の子供のとなりでお話が聞けると嬉しいです。

→2階では予防に力を入れているため、1 階とは治療が異なります。

1 階での治療は痛みを伴うものが多いため、ドクターとお子様の信頼関係を高め、お子様の自立心を芽生えさせる母子分離法で行っています。

治療前後で何かご質問がございましたら、お声をかけください。

- 虫歯にならないようにするためにはどうすればいいですか？

→虫歯にならないようにするためには、虫歯の原因の菌を抑制させる、お口の中をきれいにする、規則正しい食生活をする、唾液の質や量を改善させるなどのことが大切になります。

1度虫歯になると歯の寿命も短くなります。そのため早期からの予防が大切です。

- **以前診察が終わるとキシリトールのタブレットやガムを頂けていたのですが、最近是指輪に変わってしまいました。キシリトールの方が子供も好きで歯にも良いので、キシリトールのほうが良かったです。**

→貴重なご意見ありがとうございます。

診察が終わった後のご褒美は頑張ったお子様が喜んで頂ける内容をご用意しておりましたが、キシリトールをご希望でしたら歯科衛生士にお声をおかけください。

- **矯正をしているのですが、受診していない時も管理料がかかるのが残念に感じます。**

→矯正力がかかっている時期は継続的に管理が必要です。そのため月に数回来院して頂き、月単位での管理費となっております。

また永久歯の生えてくるのを待っている時期で、矯正力が加わっていない時は先生の指示のもと来院期間が2~3ヵ月とあく時があります。この間は来院した月のみ管理費を頂いております。

ご予約を変更される場合はお早めにご連絡頂きますようお願い申し上げます。

- **子供のメンテナンスできる曜日をもう少し増やして頂けると、もっと通いやすくなります。ちょうど習い事の曜日と重なっているのが大変になってきました。**

→大変申し訳ございませんが現時点で小児歯科の診察日を増やす予定はありません。

小児歯科のご予約が大変混み合っておりますので、『キャンセル待ち』をご利用ください。キャンセルが出た際に順次こちらからご案内させていただきます。

乳歯から永久歯に変わる時期は常にお口の中の変化が著しいため、お子様本人だけの歯磨きだけでは不十分です。ぜひ土曜日や学校のお休みを利用してのご来院お待ちしております。