

2008 年

患者様アンケート集計結果

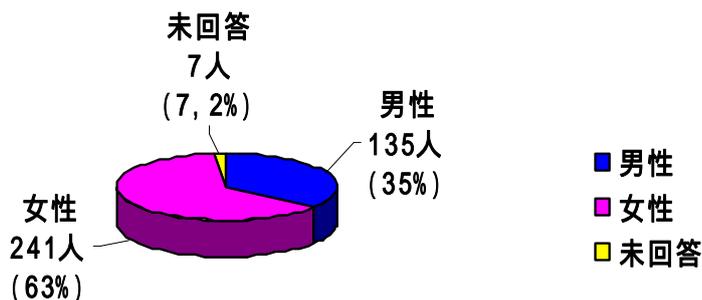
上野歯科医院

みなさまのご協力ありがとうございました。

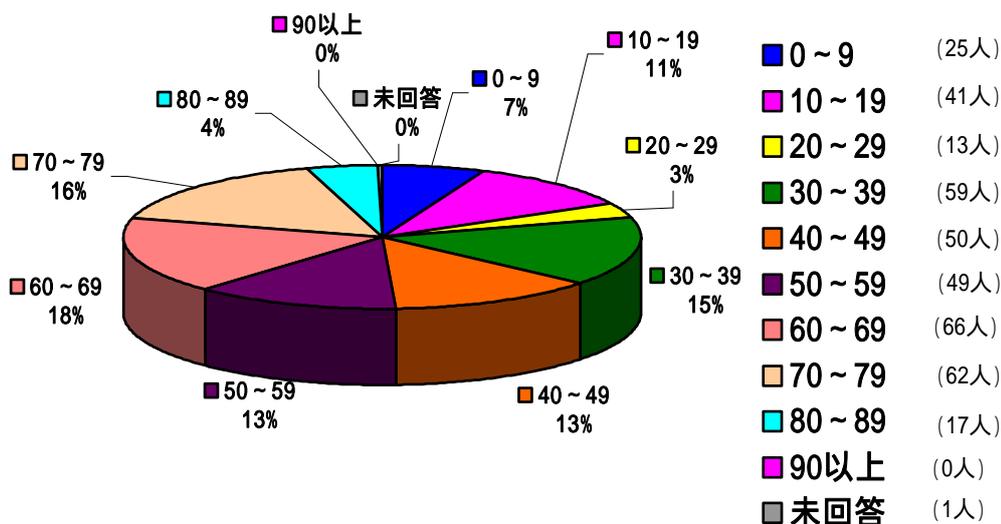
アンケート実施期間: 7/14 ~ 7/26

ご協力いただいた患者様の人数: 383 人

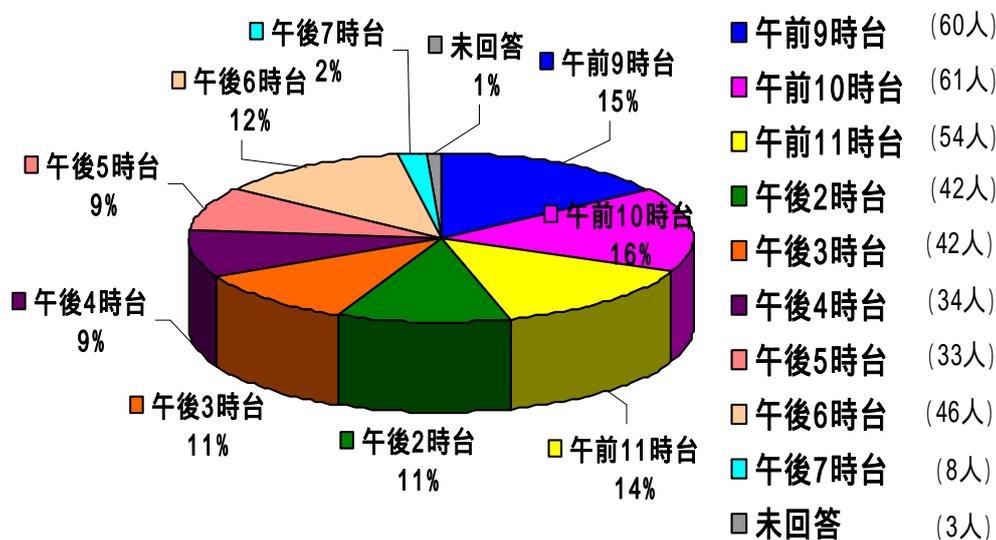
1.性別を教えてください。



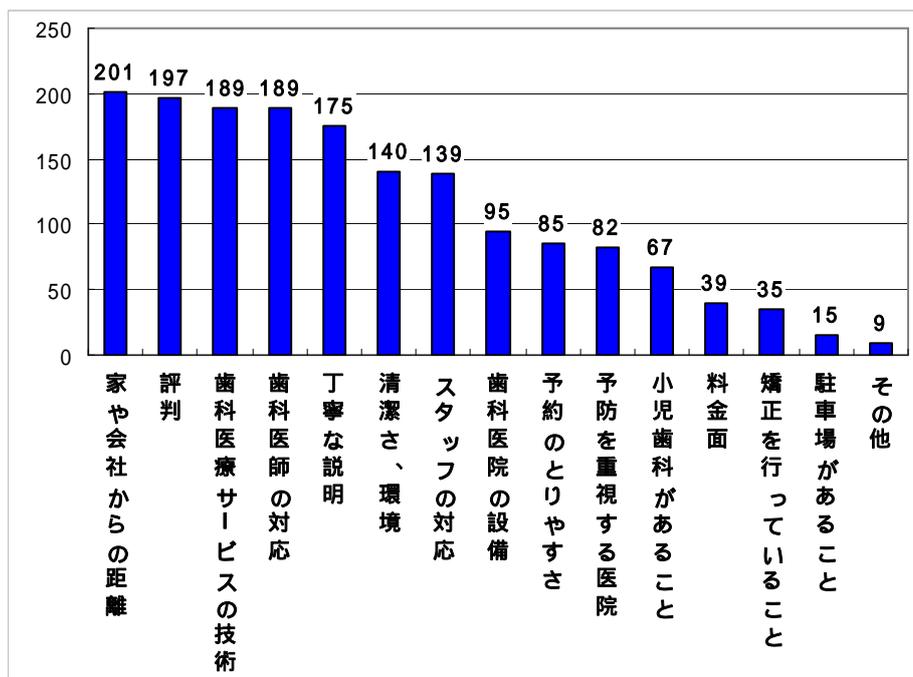
2.年齢はおいくつですか？



3.アンケート記入の時間帯をおしえてください。



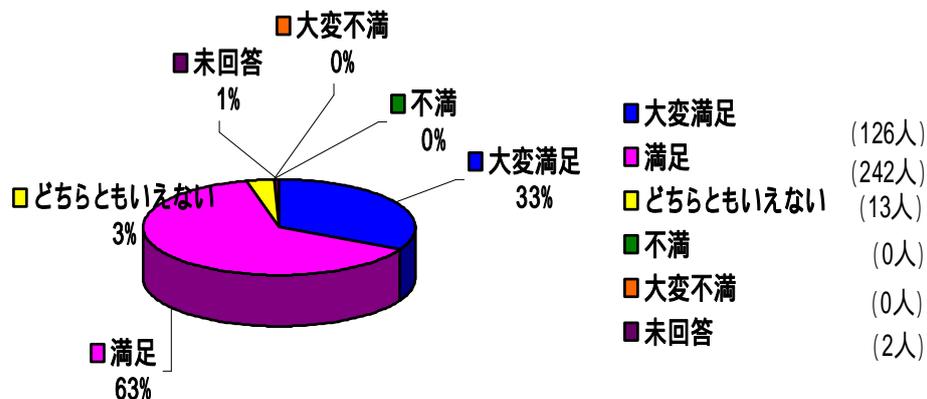
4. 歯科医院を選ぶときは、どのような点を重視しますか？複数回答可。



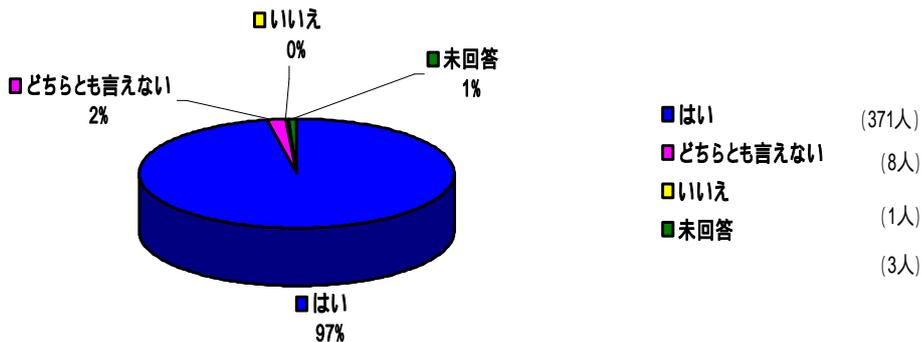
<その他の理由>

- ・ 昔から来ているから
- ・ 長期に渡る安心・信頼
- ・ 痛む時は早めに治療できる
- ・ 子供の頃から通院している
- ・ 紹介されたため
- ・ 近所にある歯医者さんがここしか知らなかった
- ・ わからない

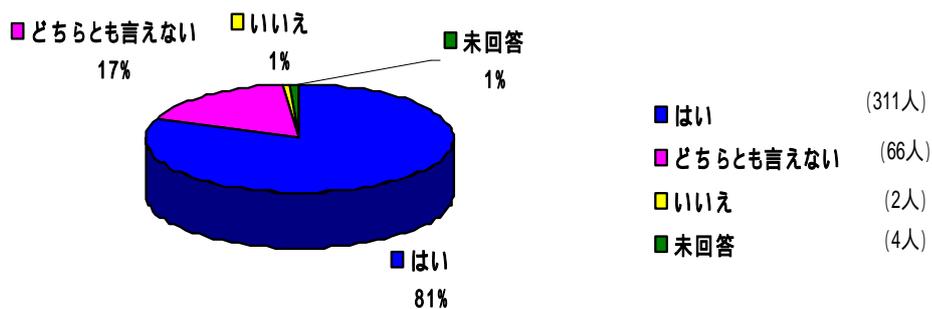
5. 当医院の歯科医療サービスに満足していますか？



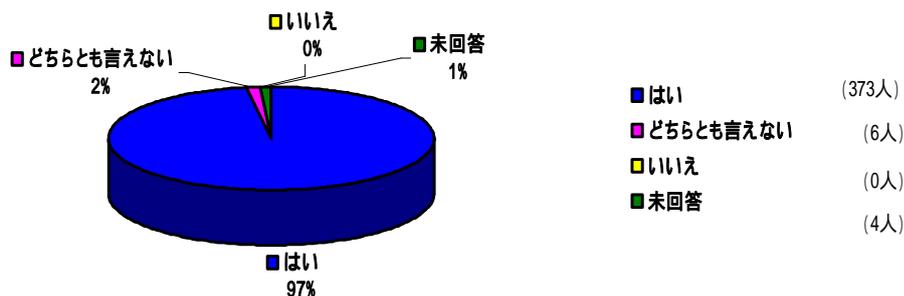
6. 今後も当医院に通院していきたいと思いませんか？



7.当医院のことを知人に紹介したいと思いませんか？



8.お口の健康を保つためには予防は必要と思いませんか？



9.他に何かお気づきの点、ご要望がありましたらご自由にお書き下さい。

<感想>

- ・今後ともよろしく願いいたします。
- ・小児歯科でお世話になっています。いつもきちんと治療への説明をして頂き、納得したうえで治療をしてもらっています。とても安心しています。
- ・紹介した事が数回あります。
- ・知人に紹介しました。
- ・以前、他の医院でした治療と同じところを再治療していただいています。約10年前にした白いかぶせものを作りなおしています。歯の厚さ・形など非常に細かく注文に答えていただき、ありがとうございます！！当時した内容よりはるかに説明ややり方が丁寧でとても満足しております。これからもよろしく願い致します。
- ・今後とも私達患者が安心して先生方にお任せして治療を受けれるよう今迄同様ご期待しております。
- ・スタッフの皆様の対応がとても良いと感じました。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。
- ・先生とか、やさしくちょうしてくるから怖くなくてうれしい
- ・丁寧な説明をしていただけるので、安心できるし、歯医者さんの苦手な私でも通うことが苦になりません。

- ・まだ通い始めてまもないのですが、スタッフの方々の親切かつ丁寧な対応にとてもよい印象を持っています。矯正についての知識がありませんので今後たくさんのお話を聞かせていただき私も勉強していきたいと思います。
- ・地域の為にもご発展、繁栄を願って居ります。
- ・どんどん紹介しています。
- ・家の近くに技術もすばらしく対応のよい歯医者さんを見つけられてよかったと思っています。
- ・私が小さいとき虫歯になってしまって、歯医者に行くのがいやではじめて行った所ではなおしてもらわずに帰りましたが、ここでは2回くらい機械について教えてもらったりして慣れてから治しました。あのときは本当にありがとうございました。
- ・いつも丁寧にしてくださって感謝しております。
- ・先生方を信頼しています
- ・いつも丁寧なご説明ありがとうございます。先生はじめ、会計の方の接客などとても素敵だと思います。
- ・口腔内、歯痛、歯並び等に関しましては全て先生にお任せしております。今後とも安心して御世話になりたいと存じます。
- ・満足いたしております。
- ・これからも御客様に重点を置き親切に対応して頂き本当に来て良かったと思える様に努力してください。
- ・スタッフにキレイな方が多いと思います。
- ・家から近いし入れ歯も上手でありがたいです。
- ・次回の予約がきちんととれるのがよいと思います。

<ご意見・ご要望>

電話がつながりにくい。(3件)

昨年に受付を1人増員し、できるだけご迷惑をおかけしないように致しておりますが、窓口での患者様の対応中はどうしても電話に出られない状態となっておりますので、ご理解して頂けたらと思います。ご予約に関するの電話につきましては、患者様のご負担が少しでも少なくなるようホームページにてフリーダイヤル番号をご案内しておりますので、ぜひご活用下さい。

自転車が置きにくい。(1件)

来年の6月に院内の改装を予定しておりますので、自転車置き場に関しましても利用しやすいものに改善していきたいと考えております。現状では、手の空いているスタッフがその都度整理しておりますので、申し訳ございませんがご理解とご協力をお願い致します。

待合室が寒い。(1件)

現在は場所によって空調に差がある状態となっておりますので、空調設備に関しましても院内の改装の際に改善したいと考えております。それまでの間はご迷惑をお掛け致しますが、ブランケットをご用意しておりますので、必要な方はスタッフまでお気軽に声をおかけ下さい。

小児歯科の予約がもう少しとりやすいとありがたい。(1件)

小児歯科の診療日を増やしてほしい。(2件)

幸いなことに小さい時から歯列を含め管理をして欲しいと希望され、メンテナンスで来院される方が年々増加しております。改築後、設備が整った状態で週3回の小児診療を行っていく予定であります。

矯正に関する資料を待合室においてほしい。(1件)

待合室に置きましたので興味のある方は是非参考にして頂き、又ご不明な点は担当医に相談ください。

1つの治療にどれくらいの期間がかかるのか説明がほしい。(1件)

初診説明時より通院回数が多く、当初おどろいた。(1件)

検査・初期治療まではだいたいの期間を提示することができますが、治療となると症状や治療する本数、口腔内の状態(抜歯が必要)により思っているよりも長期になることもあり、あと何回ですと提示する事は不可能と考えております。

予約がとりやすくなると良い。(8件)

予約の回数を増やしてほしい。(1件)

昨年度のアンケートで予約がとりにくいのご意見が多数ございましたので、予約管理ソフトの導入、スタッフの増員を行いました。ご希望の曜日やお時間帯、ならびに治療内容や担当の医師や歯科衛生士などによってはご予約がとりにくい場合もございますが、以前よりはご予約がとりやすい状況となっております。回数につきましては内容によって治療時間やお取りできる日が変わることから、基本的にはその都度次のご予約を取って頂くようお願いしておりますので、ご理解頂ければと思います。

PM8:00までやってもらえる日があるとうれしい。(2件)

当院では安心安全な医療を提供させて頂く為に、現時点では夜間診療は考えておりません。なぜなら人員が手薄になった状態、患者様自身が疲れたりストレスを抱えていたりする時間帯、又術者側も同じような状況下では診療中の偶発的な事故が起きやすく大きな危険を伴うと考えているからです。

とにかく本当に怖いので、助けてください。毎日安定剤を飲んでいますが、そのせいでマスイが効かない事がありますか？(1件)

治療が怖くて安定剤を飲まれているとの事ですが、この方の場合問題は麻酔が効くか効かないかよりも私達とより良いコミュニケーションをとらせて頂き、不安をなくし安定剤を飲まずに来院される様に私達も努力したいと考えておりますので、何かあれば何でも相談して下さい。

子どもが小さく受診が難しい為、出来たら子供がいても診てもらえるとうれしい。(1件)

現在お母様が小さいお子様を抱いた状態で診療をさせて頂いております。又、スタッフにも子ども好きが多く、一時的にお子様を抱っこしてお母様を待つスタイルをとらせて頂いております。今後同伴で来院される時は事前に受付に申し出て下さい。お母様が安心して治療できるようなかぎり配慮させて頂きます。又、改装後はキッズルームがありますのでそちらをご利用下さい。

高額費用の場合は事前に伝えてほしい。(1件)

同じ痛みでも人によってちがうように金額もその方の価値観によってちがうものと考えられます。基本的に保険治療を進めていく上で1回の治療費で1万円以上かかるようなことはほとんどないと考えます。もちろん自費治療を行う上では事前確認書、契約書など同意の上行っており、今まで金銭トラブルは当院では出ておりません。

回数をできるだけ少なくしてほしい。(1件)

患者様の時間的負担を減らす為にも回数を減らすよう努力したいと考えておりますが、安心安全な医療行為を進める上で、私達は回数よりもより良い治療を受けて頂ければと考えております。

3MIX-MP法を導入してほしい。(1件)

3MIXの歴史は15年程前に星野悦郎、宅重豊彦先生によって考案されたものです。しかし、当初は薬剤の安定性が悪く好ましい臨床結果が得られずにおりました。

第2世代の3MIX-MP法が開発されマスコミではあたかも“魔法の薬”と称されメリットな部分だけ報道が先行し当院としては暫く臨床結果を待ってからと考えておりました。現時点でも3MIX-MP法における抗菌薬の使用法は厚生労働省が認可をしておらず、当院としてはもう少し取り入れることに関して慎重に考えていきたいと思っております。

型をとる時もう少し優しくしてほしい。(1件)

型をとる際には詰め物、さし歯、入れ歯と大きく分けて3種類あります。特に入れ歯など上顎(上の歯)をとる時は口呼吸するのがむずかしく、時として嘔吐する事もあります。同じことをもう一度することの方が患者様へさらなる苦痛を与えてしまう為、一度口の中へ入れた型取りは固まるまで絶対にはずさないよう指導させて頂いております。

看護師さんが待合室で口をさわの際、手はきれいなのか不安です。(1件)

周知徹底して手洗いを行っておりますが、ご心配をお掛けしまして申し訳ございませんでした。

リコールは4ヶ月より2ヶ月でも良いのでは…と思います。(1件)

貴重なご意見ありがとうございます。その方のお口の状態に合わせまして、期間を決めさせていただいております。

駐車場の台数を増やしてほしい。(3件)

現在、当院の玄関を正面に見て右手側にあるアパートの隣にある駐車場の8番をご利用して頂いております。敷地がないため、駐車場の台数を増やすことは今の所考えておりませんが、2009年に全面改装を行いますので、その分医院向上という形(技術・人材・設備など)で、来院される患者様に還元していきたいと思っております。

駐車場が空いていない場合にはお近くのコインパーキングをご案内いたしますので、そちらをご利用下さいますようお願いいたします。