

2010年度

# 患者様アンケート 集計結果

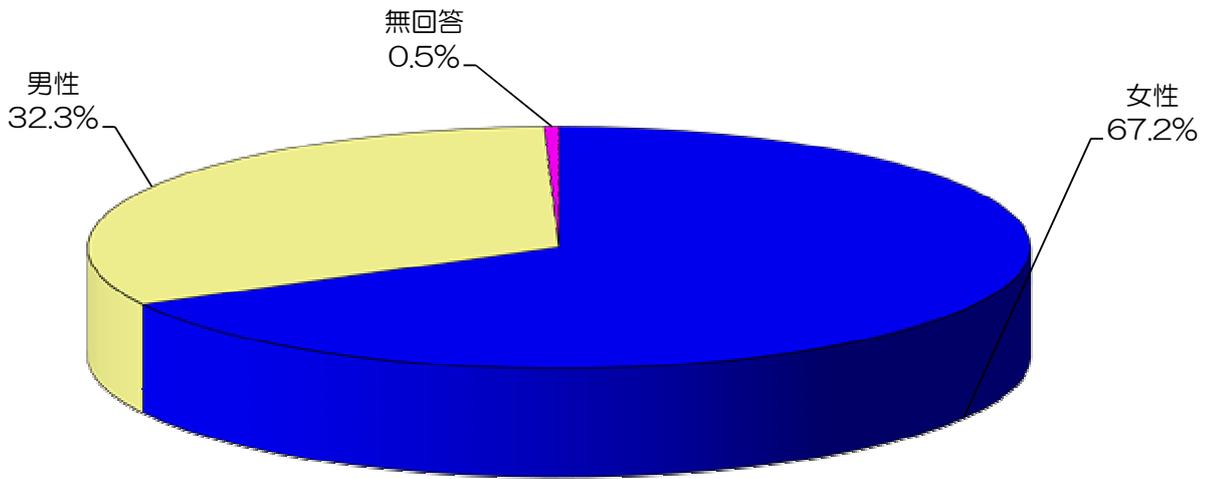
上野歯科医院

アンケート実施期間：2010年7/30~8/5

ご協力していただいた患者様人数：198人

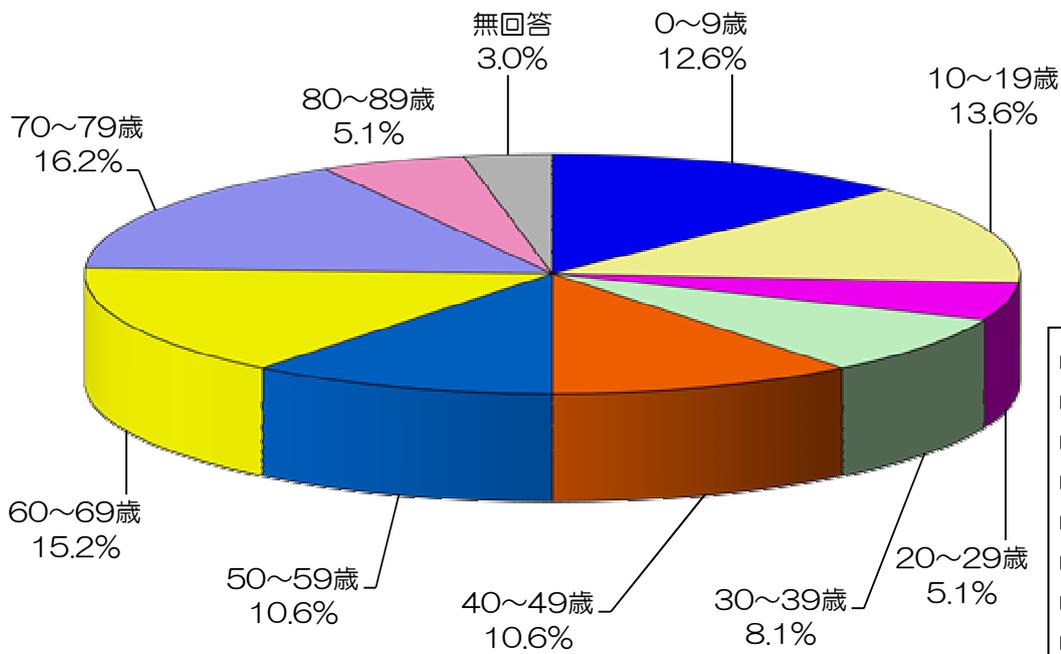
みなさまのご協力ありがとうございました！！

①性別を教えてください。



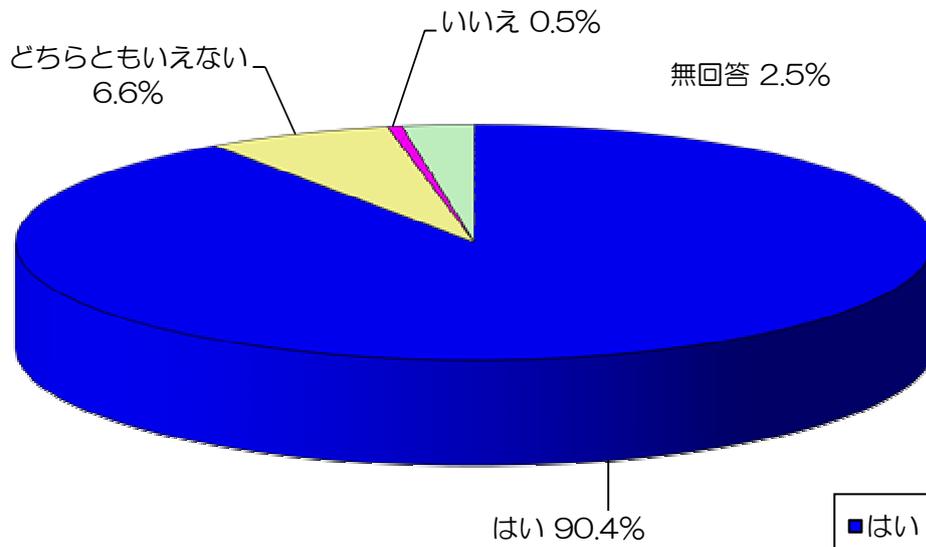
■女性	(133人)
■男性	(64人)
■無回答	(1人)

②年齢はおいくつですか？



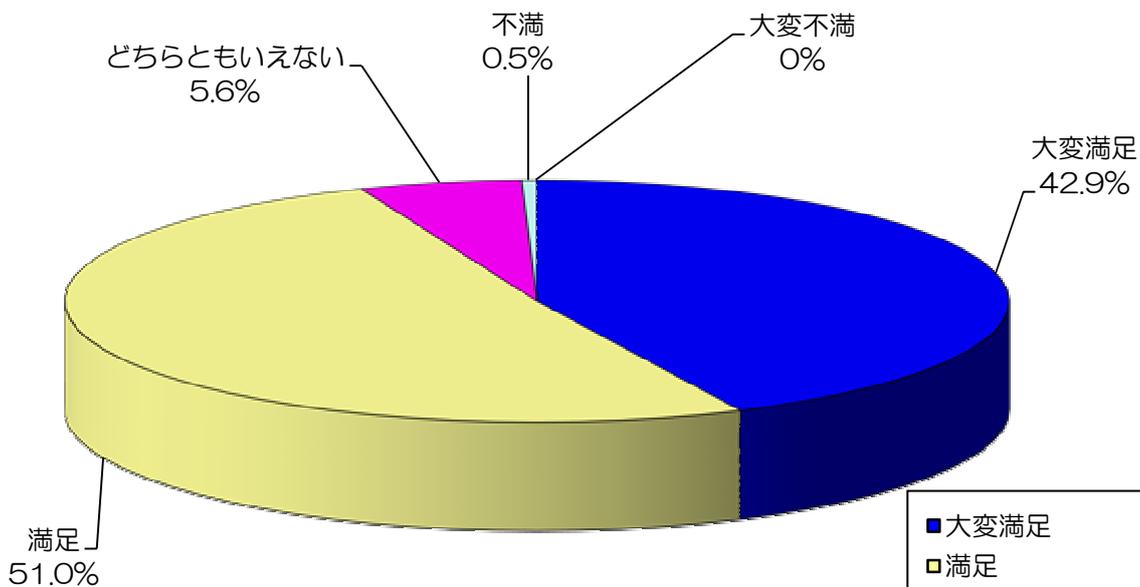
■0~9歳	(25人)
■10~19歳	(27人)
■20~29歳	(10人)
■30~39歳	(16人)
■40~49歳	(21人)
■50~59歳	(21人)
■60~69歳	(30人)
■70~79歳	(32人)
■80~89歳	(10人)
■無回答	(6人)

③初診コンサルで説明させて頂いていますが、  
当医院のシステムをご理解頂けていますか？



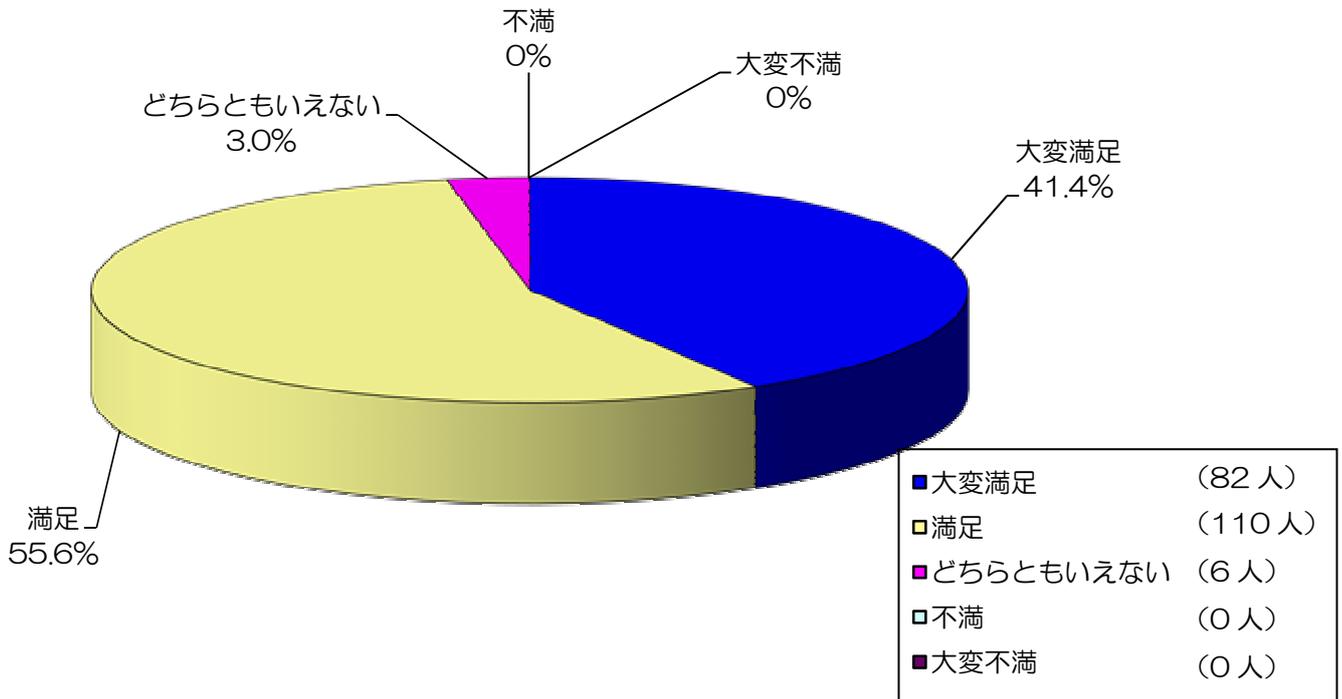
■はい	(179人)
■どちらともいえない	(13人)
■いいえ	(1人)
■無回答	(5人)

④当医院の歯科医療サービスに満足して頂けていますか？

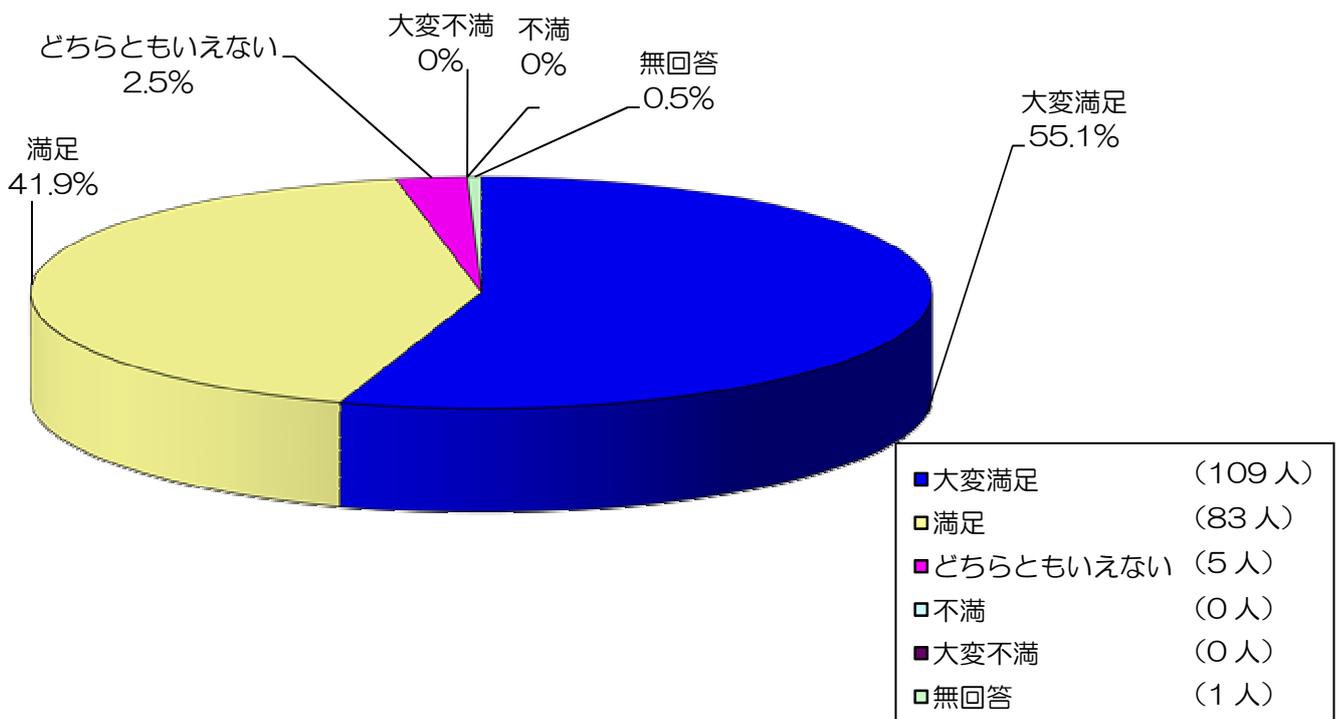


■大変満足	(85人)
■満足	(101人)
■どちらともいえない	(11人)
■不満	(1人)
■大変不満	(0人)

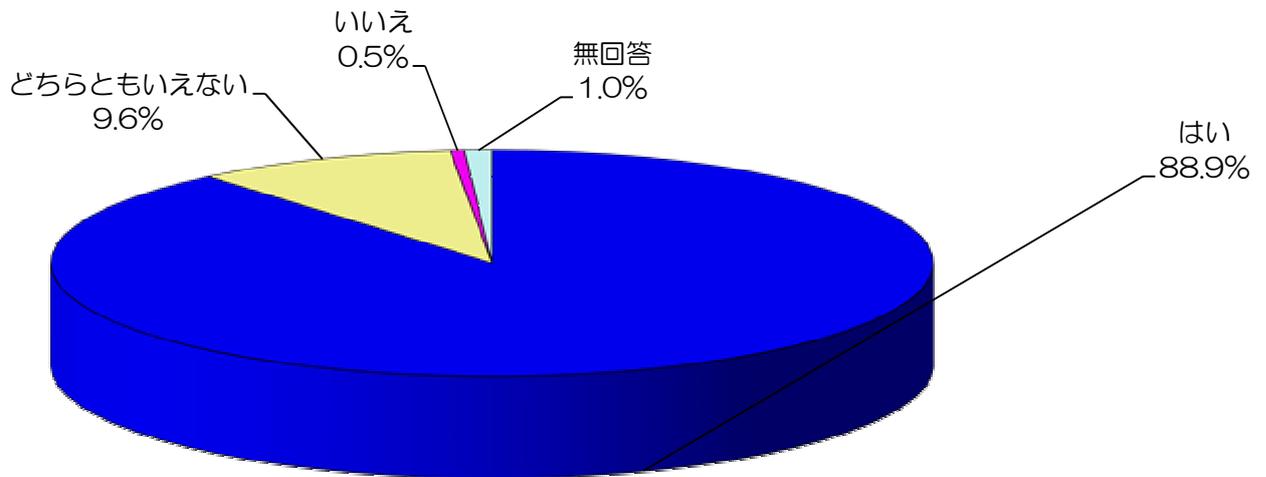
⑤完全予約制での診療を行っていますが、待ち時間には満足して頂けていますか？



⑥当医院では最新の滅菌システムを取り入れ5Sを徹底していますが、満足して頂けていますか？

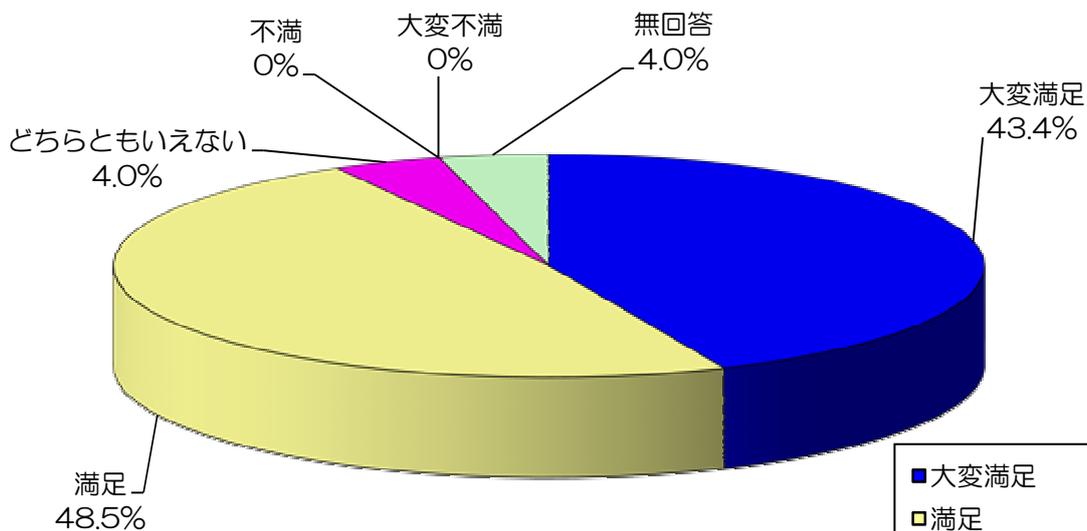


⑦定期的にメンテナンスに来て頂いていますが、お口の中や歯に関する意識は向上されましたか？



■はい	(176人)
□どちらともいえない	(19人)
■いいえ	(1人)
□無回答	(2人)

⑧メンテナンスの時に歯科衛生士から現状の説明や歯磨き指導をしていますか、説明および指導の仕方には満足して頂いていますか？



■大変満足	(86人)
■満足	(96人)
■どちらともいえない	(8人)
□不満	(0人)
■大変不満	(0人)
□無回答	(8人)

## <ご感想>

- ・皆様親切・適切に接してくださり満足しております。ありがとうございます。
- ・とても満足しました。特に待合室がステキなので、ビックリしました。
- ・院内のデザインがとても良く、気分よく治療していただいています。
- ・とても丁寧に親切に診察して頂けてありがたいです。
- ・安心しておまかせして通院しております。
- ・近所にこのような歯科医院があって良かったと思っております。
- ・いつも丁寧に説明いただき、やっと怖くない歯医者さんがみつきり喜んでいきます。これからもよろしくおねがいします！
- ・歯を大切にしようという気持ちが強くなりました。
- ・皆様の笑顔がとてもすてきです。
- ・親切に指導・治療して頂きありがとうございます。

## <ご意見>

- ・2Fの子供待ちするイスが少ない、長椅子のようなものがあると良い。
- ・小児歯科があるのに待合室が落ち着きすぎでは・・・。  
→ご意見ありがとうございます。治療をメインに行う従来型の歯科医院から、メンテナンスを基盤とした歯科医院を目指し改装をいたしました。今後ともぜひ、お子様の継続的なお口の健康を保てるよう当医院をご利用ください。また、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。基本的にはお子様に対して保護者1名と考え、2Fスペースに椅子をご用意させていただいております。必要であれば1Fの待合室が空いている場合には、ぜひそちらもご利用ください。
- ・子供のフッ素等も無料になると嬉しいです。  
→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いただいておりますので、ご理解いただければと思います。
- ・急な予約がとりにくい（2件）  
→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、改めてお約束の日をお取りいただくか、お待ちいただいていた診療となります。ご予約のキャンセルが出た際に、「キャンセル待ち」登録をしていただいた患者様にはこちらからご連絡・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てください。
- ・仕方のないことだけど、特定曜日に予約が集中している。  
→待ち時間が極力ないように診療時間のご案内をさせていただいております。しかし、特定曜日にしかご来院できない多くの患者様につきましてはスタッフ増員などで対応しておりますが、診療内容などによっては、ご予約がとりにくい場合がございます。大変申し訳ございませんがご了承くださいますよう宜しくお願いいたします。

- ・靴を履いたまま座るとき、前の人の靴底？汚れがあり、パンツについたりして気になりました。  
→大変申し訳ございません。今後は診療が終わり退室された際に足もとが汚れていないか、その都度確認することを徹底いたします。
- ・定期健診の間隔がもう少し短いと安心します（2件）  
→ご理解ありがとうございます。お口の健康を守る意識を持って定期健診に来院していただけることを、大変嬉しく思っております。その方のお口の状態に合わせて期間を決めさせていただいておりますが、ご心配な方はその都度対応させていただいておりますので、どうぞ遠慮なくご相談ください。
- ・初めて来院したのですが支払い額について一般歯科と違うため、もう少し検討したいと思います。  
→ご意見ありがとうございます。上野歯科医院はメインテナンスを基盤とした歯科医院であり、一本の歯に限定して診るのではなく、お口全体の現状を診査・診断した上で、必要に応じた診療となります。ご理解、ご検討していただければと思います。
- ・小児歯科の曜日がもう少し多いと良い。  
→現在、月曜日の午後、土曜日は午前・午後ともに小児歯科診療を行っております。今後はご要望にお応えして、ご検討させていただきます。
- ・差し歯の保証はどういう状況だと効かないのかしっかり説明する必要があると思う。  
→ご意見ありがとうございます。かぶせもの、つめもののご説明の際にお渡ししているパンフレット裏面に保証についての記載がございます。パンフレットをお渡しする際に再度ご案内をさせていただきますので、そちらをご確認ください。
- ・7月の定期健診をすっかり忘れたので、電話を頂きたかったと思いました、ご免なさい！  
→メールアドレスをお持ちの方は、ご登録していただくと事前に予約確認メールをお送りしております。上野歯科医院のホームページをご利用いただくか、受付までお声をかけていただければ登録いたします。
- ・始まる5~10分前にドアを開けていただければ幸いです。  
→大変後迷惑をおかけして申し訳ございません。毎朝のミーティング、午前・午後の診療準備から治療内容の確認、およびご申し送りなどの個人情報保護し、診療・予防エリア、さらに先進医療エリアと医院拡大による目の行き届かない時間帯での安全性を確保するためにも、診療時間外での院内への出入りをお断りしております。午前9時、午後2時にご予約を頂いた患者様へは事前にご案内を徹底しておりますので、ご理解くださいますようお願いいたします。