

2012年度

患者様アンケート 集計結果

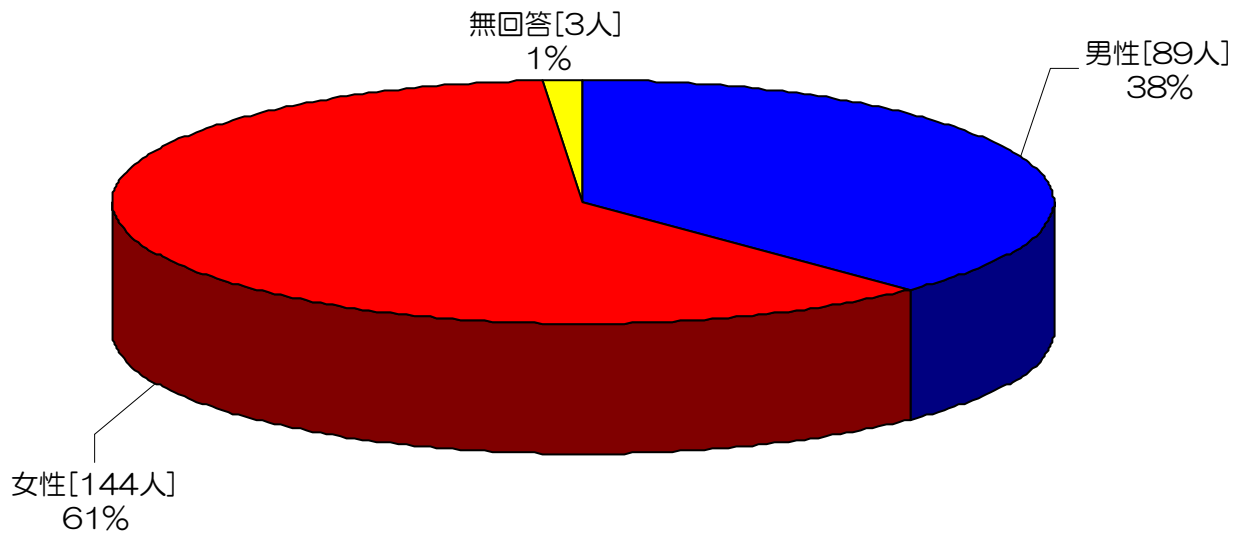
上野歯科医院

アンケート実施期間：2012年7/17~7/21

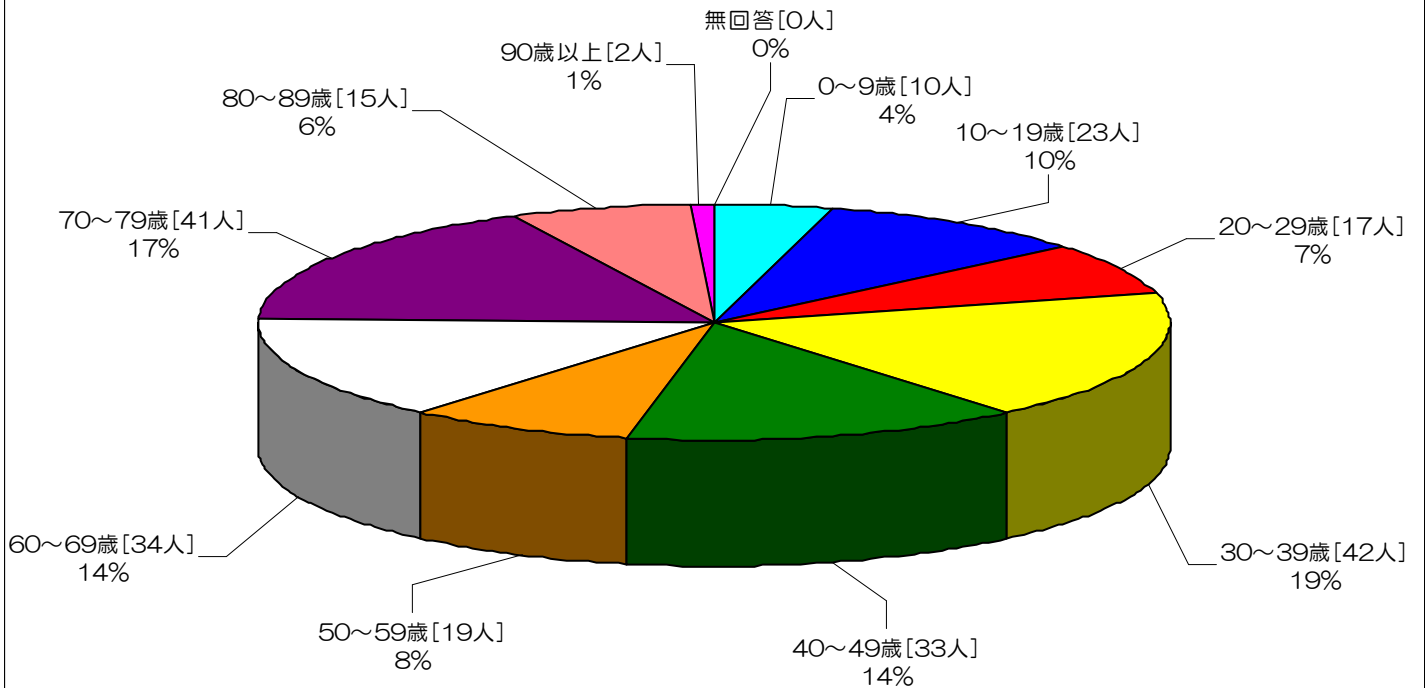
ご協力していただいた患者様人数：236人

みなさまのご協力ありがとうございました！！

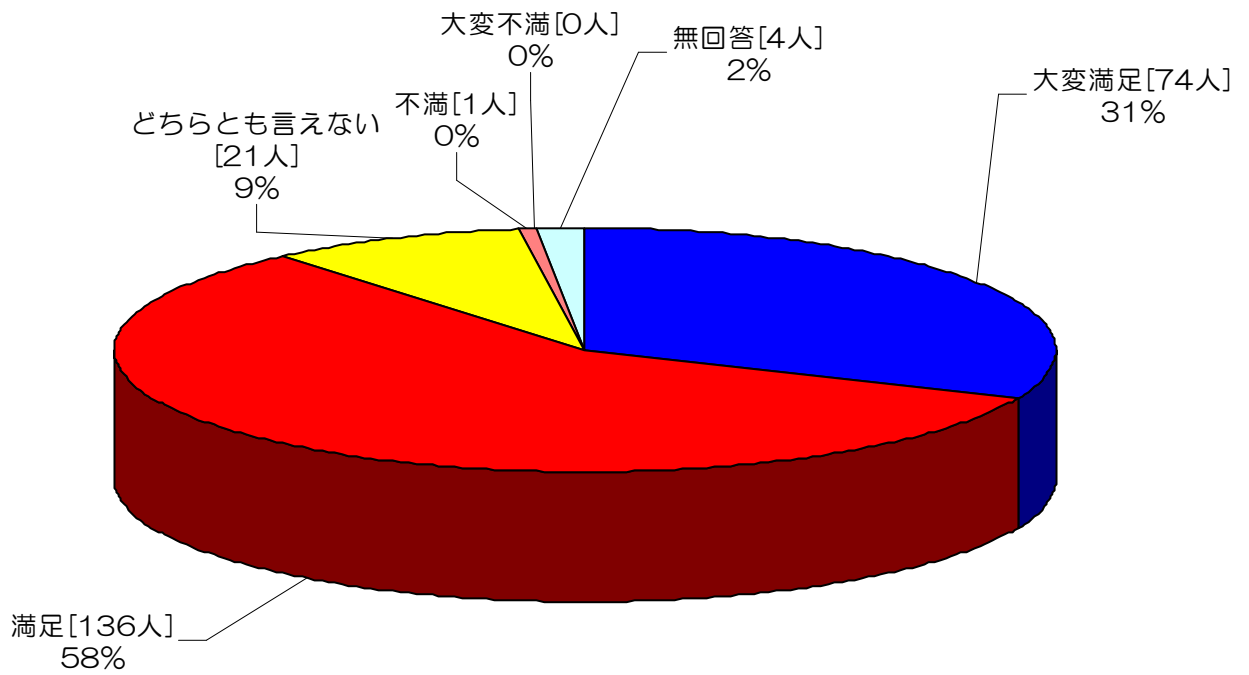
①性別を教えてください



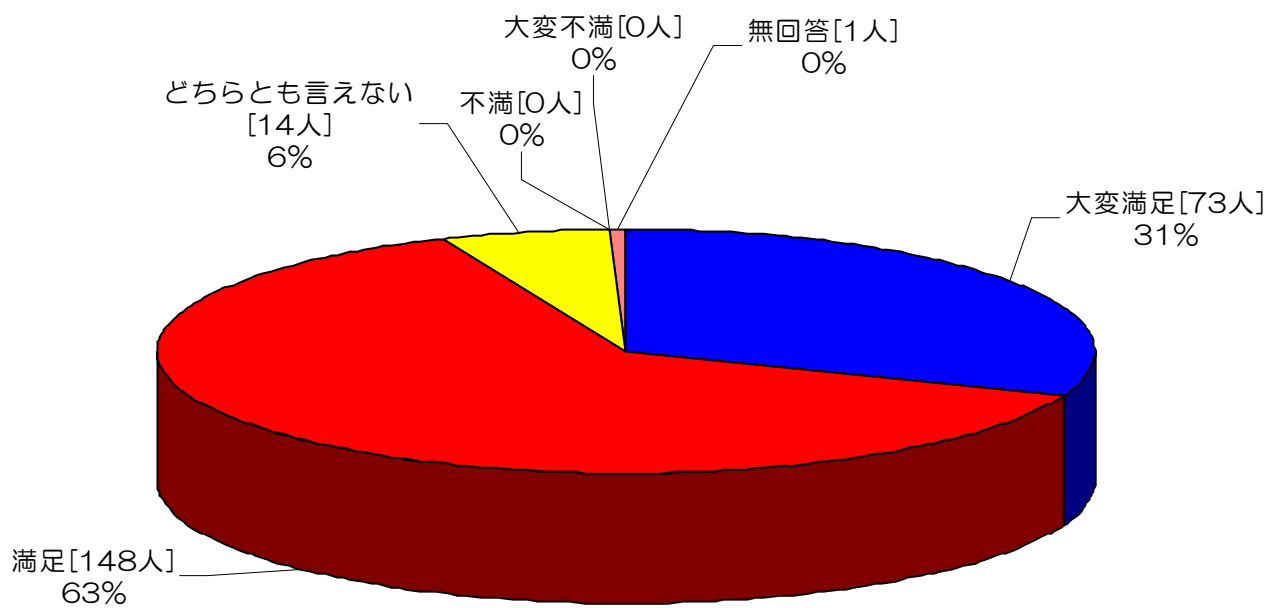
②年齢を教えてください



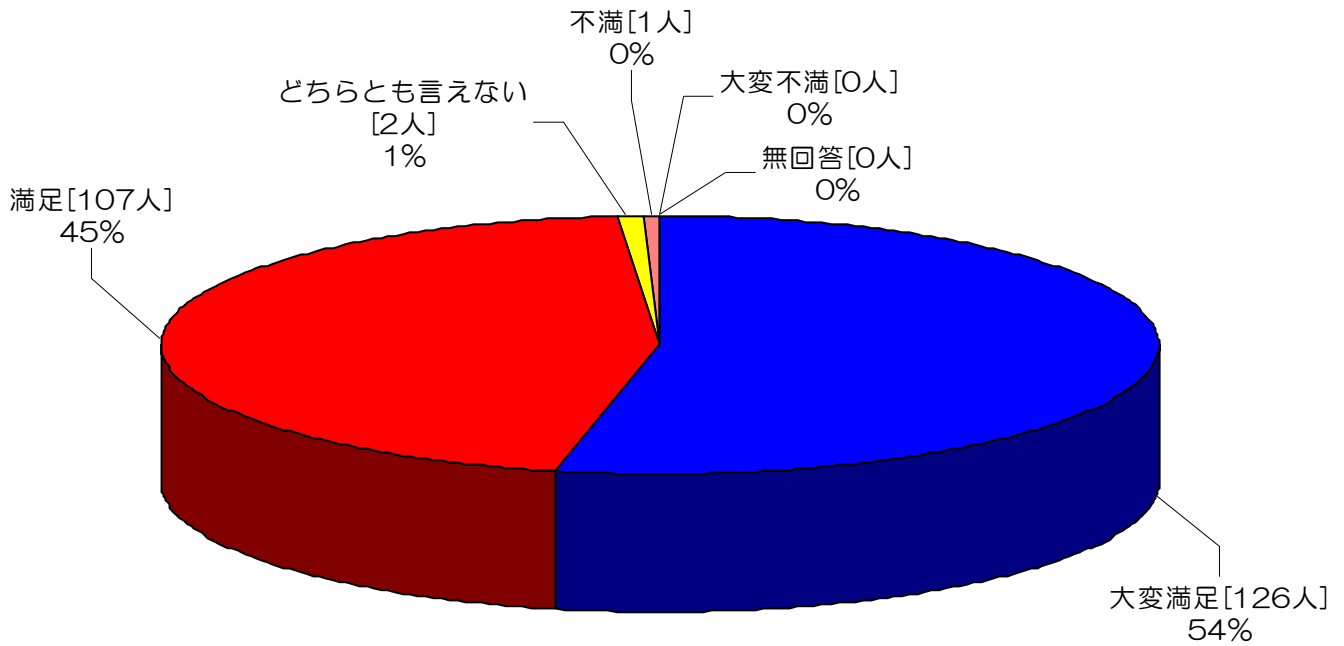
③ご予約の取りやすさには満足して頂いていますか？



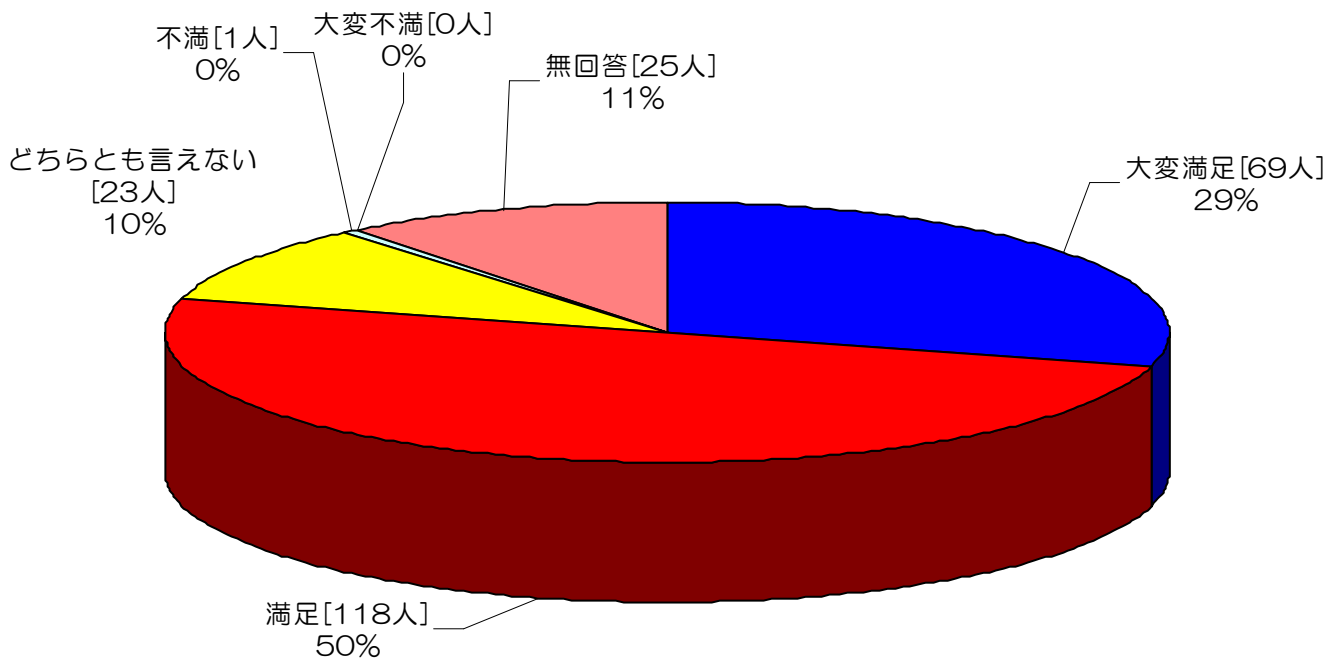
④1回の治療時には満足して頂いていますか？



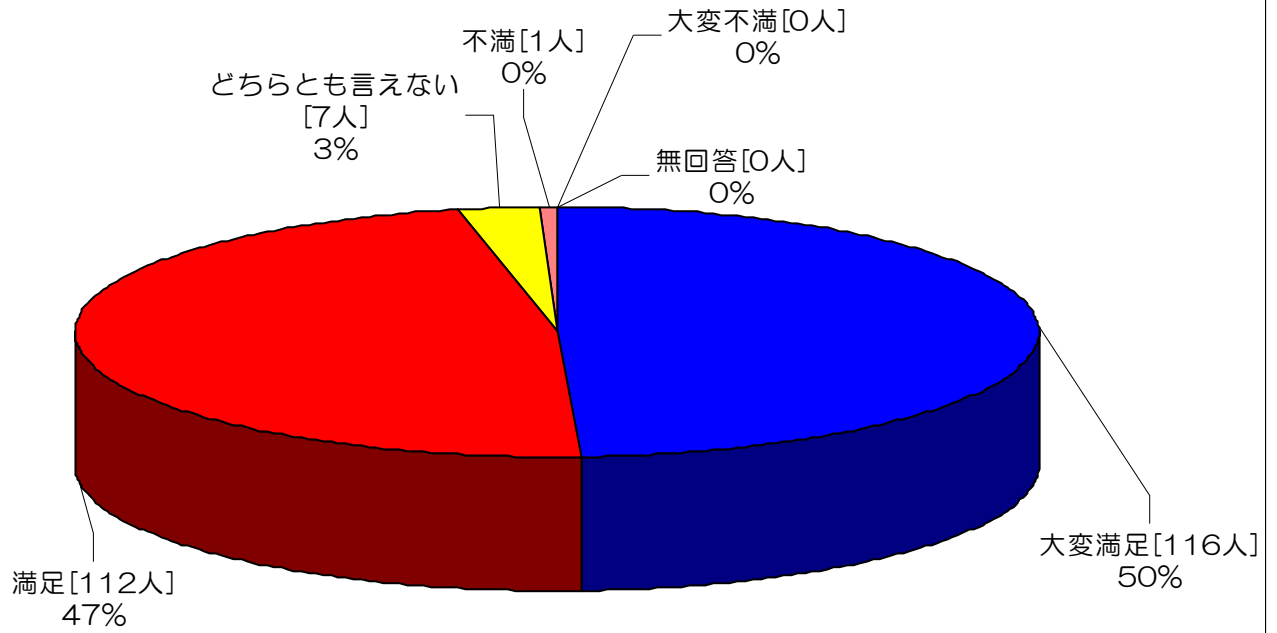
⑤待合室・診療室での衛生管理には満足して頂けていますか？



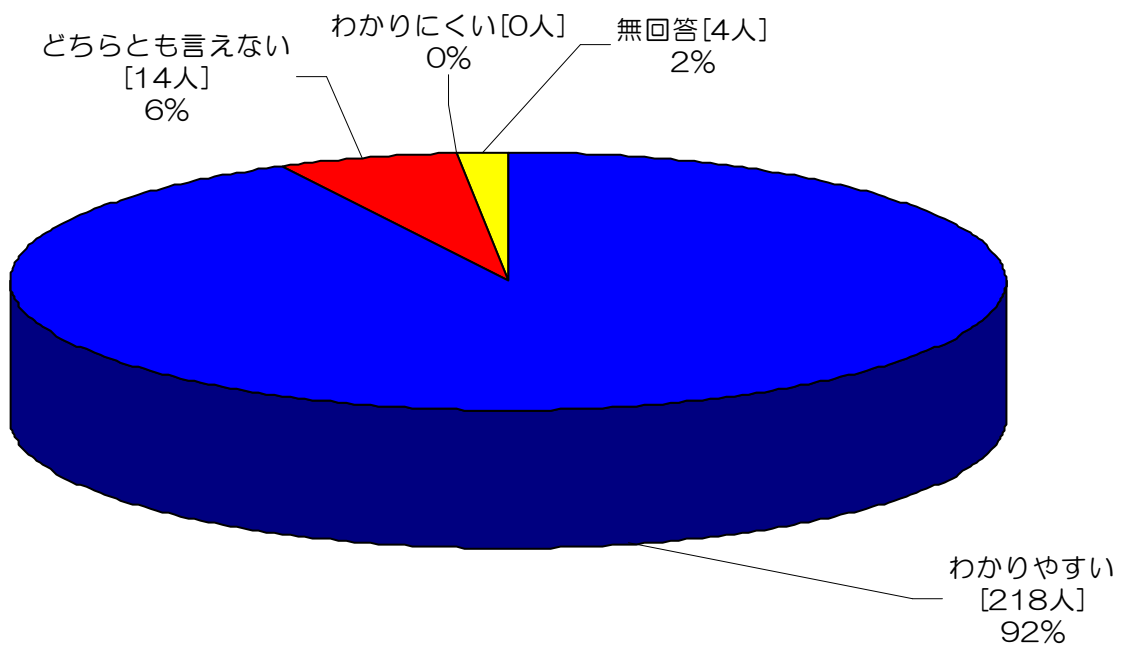
⑥自転車置き場の使いやすさは満足して頂けていますか？



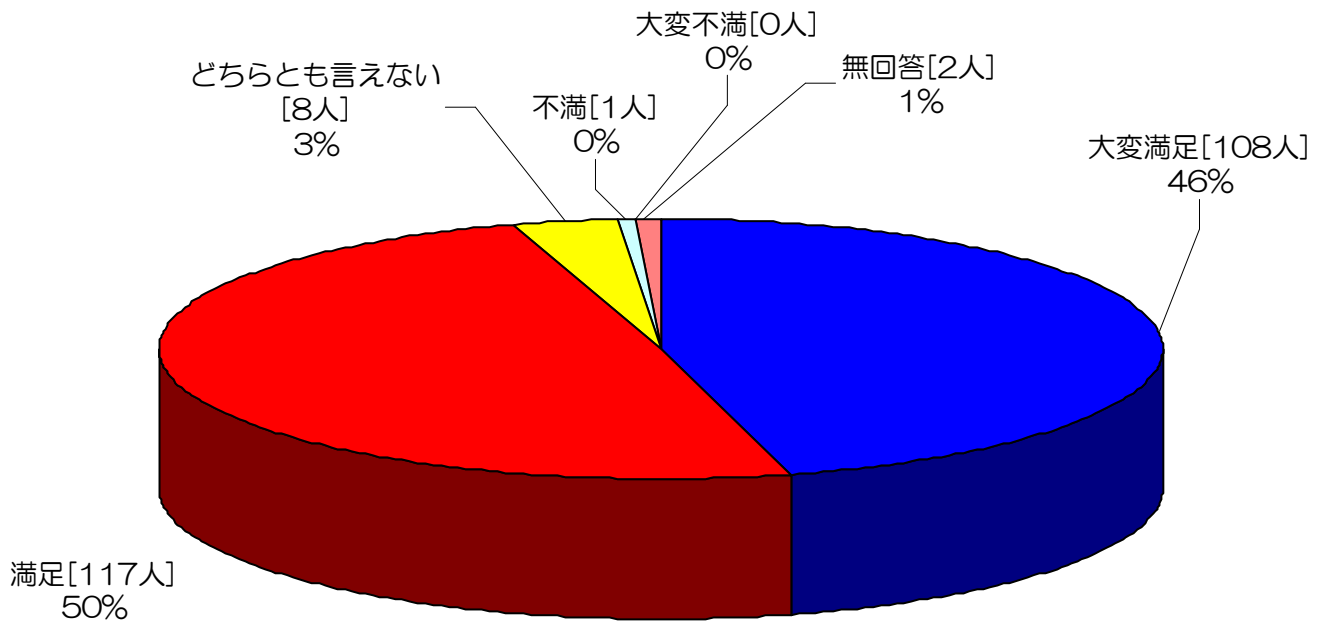
⑦ 歯科医師・スタッフとのコミュニケーションには満足して頂いていますか？



⑧ 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？



⑨衛生士からの検査結果のご説明やメンテナンス時のご説明には満足して頂いていますか？



<ご感想>

- ・こちらの医院を選んでよかったと思っております。ありがとうございます。
- ・スタッフの皆様が明るく親切だと思います
- ・もう少しまとめて治療してもらえると嬉しいです
- ・スタッフの対応がいつも良いと思います
- ・いつも気持ちの良い対応と、治療説明安心しています
- ・もう少し早く来院相談にできれば良かったと今後悔
- ・大変満足しています
- ・現状で満足しています
- ・一生付き合いたいと思います
- ・いつも良くして頂いています。ありがとうございます
- ・特段不満はありません。これからもよろしく
- ・院内がとても清潔で明るい雰囲気とても気分がいいです。スタッフの方々も親切で助かっています。
- ・しんせつ、丁寧でとても気持ち良い所だと思います
- ・飾ってある花がとても素敵です
- ・予約のメールや電話はありがたいのですが時々たくさんすぎる時もあります
- ・とても親切で大変安心できました
- ・子供の治療の時、いつもやさしく対応して下さい、子供も安心して歯医者へかかれます。いつもお世話になりありがとうございます
- ・良くして頂くので有難く思っています。私の一生の歯医者さんと思っています
- ・いつもありがとうございます。受付やスタッフさんの対応はいつも親切で良いと思います。今後もよろしくおねがいします
- ・治療法など説明がていねいです
- ・きれいな院内で満足しています

<ご意見>

- ・ 駐車場がもう一台程入れられると助かりますね。
- ・ 契約駐車場があれば便利かと思えます。

→現在、当院の玄関を正面に見て左手4軒となりにある駐車場の1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、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。

- ・ 入口にスラロームがあると老人の方が使い易いと思えました。

→今後の検討課題とさせていただきます。

- ・ 待合室に雑誌などを置いてほしい。

→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おかけ下さい。

- ・ トイレにバッグをかけられるフックが可能でしたらあると便利かなと思えます。

→フックの代わりに鏡の前の棚をお使い下さい。

- ・ 待合室にアロマをたいて下さると嬉しいです。（リラックスできるし、消毒の臭いが消えるから）

→今後、消臭剤並びに芳香剤の使用を検討させていただきます。

・ 以前ですが、電話をした時に何回コールしても出ず、予約時間の変更ができなかった時があったので、忙しいとは思いますが、10コール以内に出て頂けたらと思えます。（最近では電話していないので状況はわかりませんが）

→申し訳ございません。電話回線を増設して対応するようにはしておりますが、受付が大変混雑している場合は出られない時がございます。少し経ってからお掛け直し下さいます様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、詳しくはホームページをご覧ください。

・ 通常予約時以外で歯が取れる等のアクシデントがあった時その時に対応して頂くのが予約いっぱいでは難しいという事があったので不安です

→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か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をお願いいたします。

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おかけ下さい。

・ いつもていねいにみていただいて有難いです。インターネットでの予約、予約変更が出来ると大変うれしいです。

→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様お願い申し上げます。

・先生に聞きたい事がある時、話すタイミングが難しい。治療後いないので。

→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。

・歯の型どりの時、指名出来ますか？

→精度の高い型どりが出来るように日々努めてまいります。

・小児歯科の曜日が他の日もやってほしい。

・子供の予約(健診の変更)はとりづらい

・子供の予約が取りにくい。

→ありがとうございます。現在小児歯科の予約が取りにくく、曜日を増やして欲しいと多くの希望を頂いております。今後検討させて頂く予定です。また『キャンセル待ち』をご利用下さい。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。

・メンテナンス時に一度器具を落とされて、鎖骨が痛かった

→大変申し訳ございませんでした。細心の注意を払って診療を行っておりますが、今後さらに気をつけていきたいと思えます。

・希望の衛生士さんに見ていただけないのが残念だという話を聞きました。

→ありがとうございます。ご希望がございましたら、受付時にお申し付け下さい。しかし衛生士の予約状況によってはご希望に沿えないこともありますので、ご了承下さい。