

2014年度

患者様アンケート
集計結果

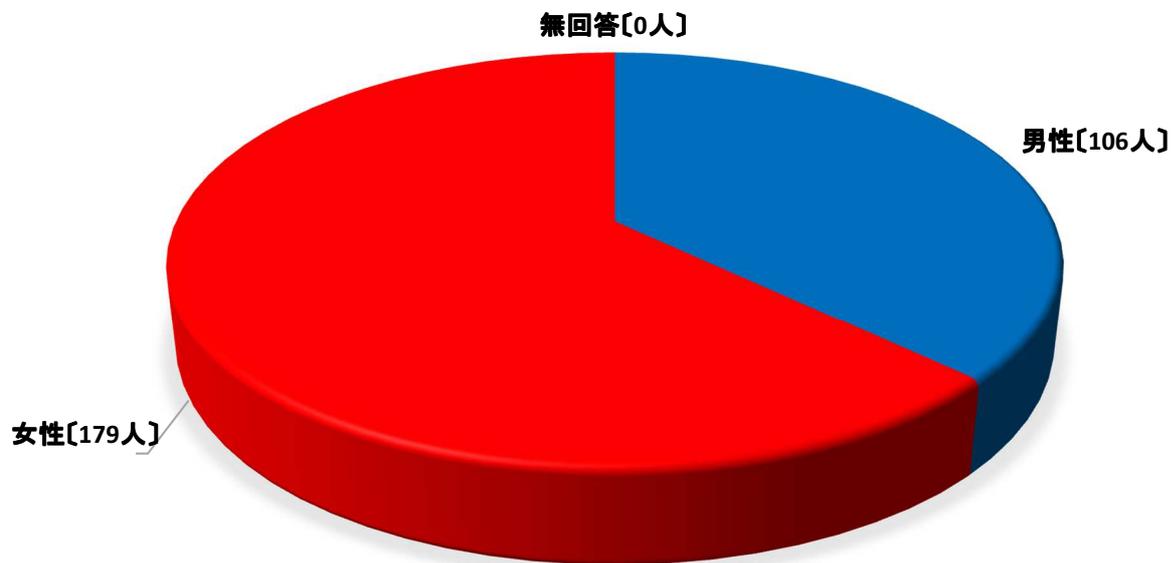
上野歯科医院

アンケート実施期間：2014年7/14～7/19

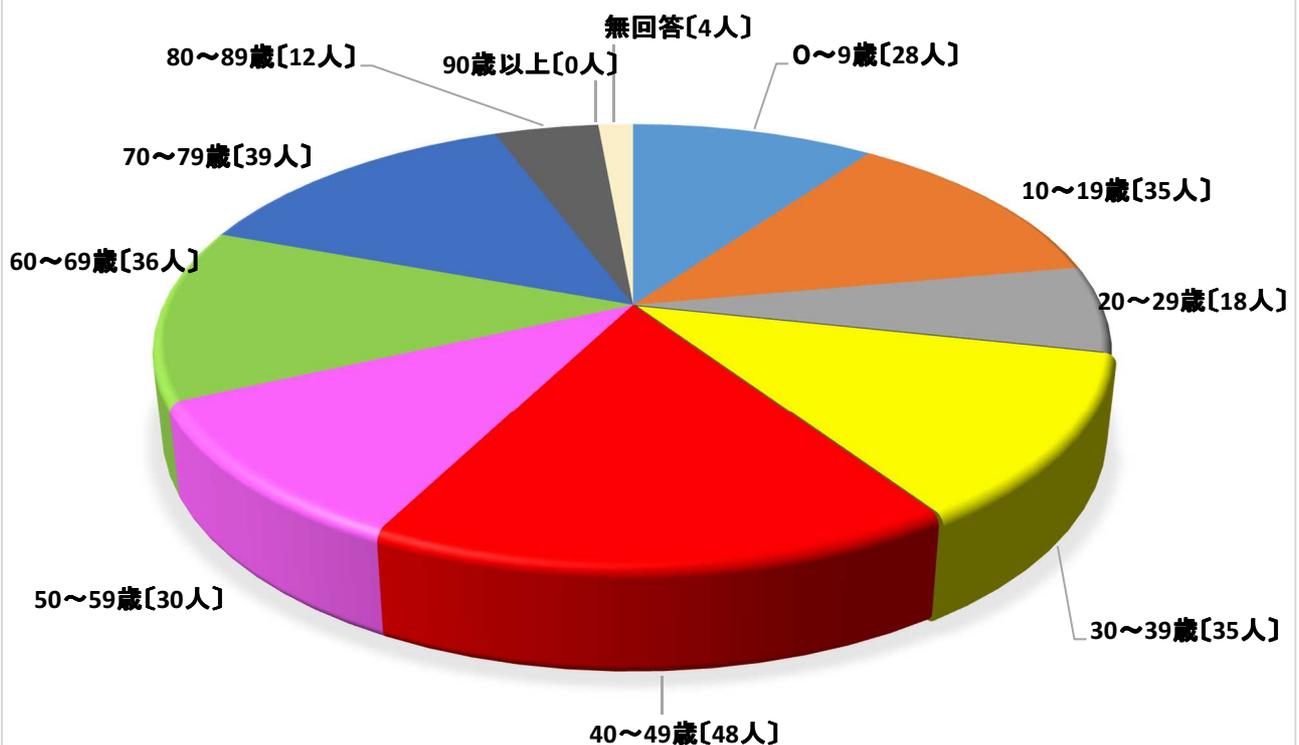
ご協力していただいた患者様人数：285人

みなさまのご協力ありがとうございました！！

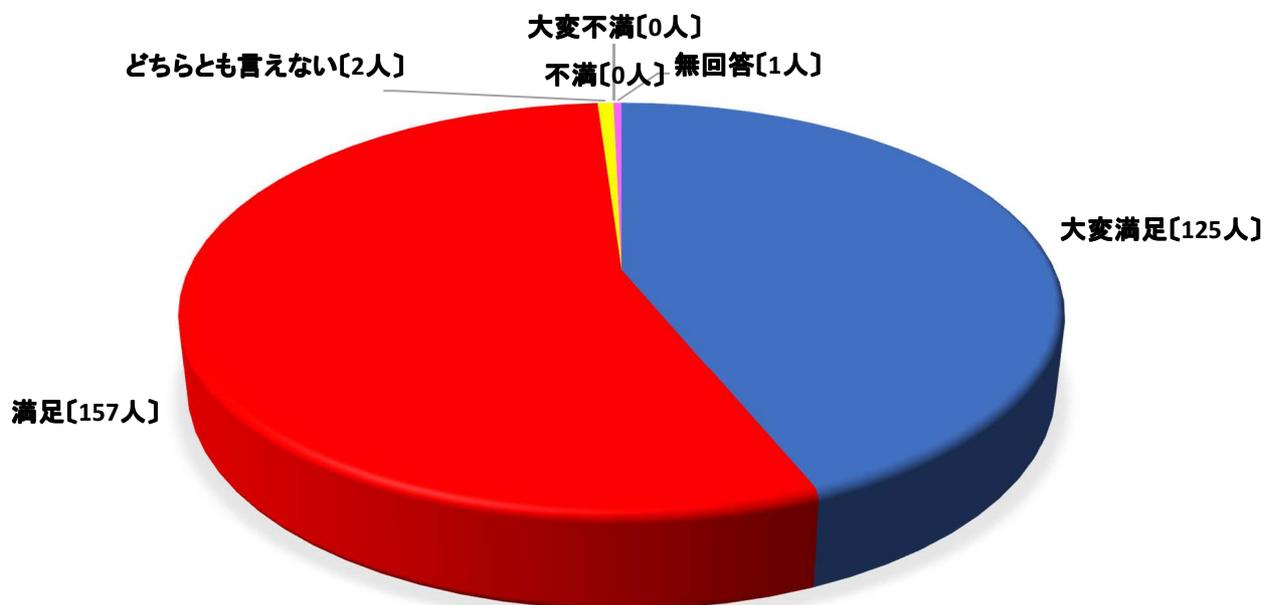
①性別を教えてください。



②年齢はおいくつですか？



③当院の歯科医療サービスには満足して頂いていますか？

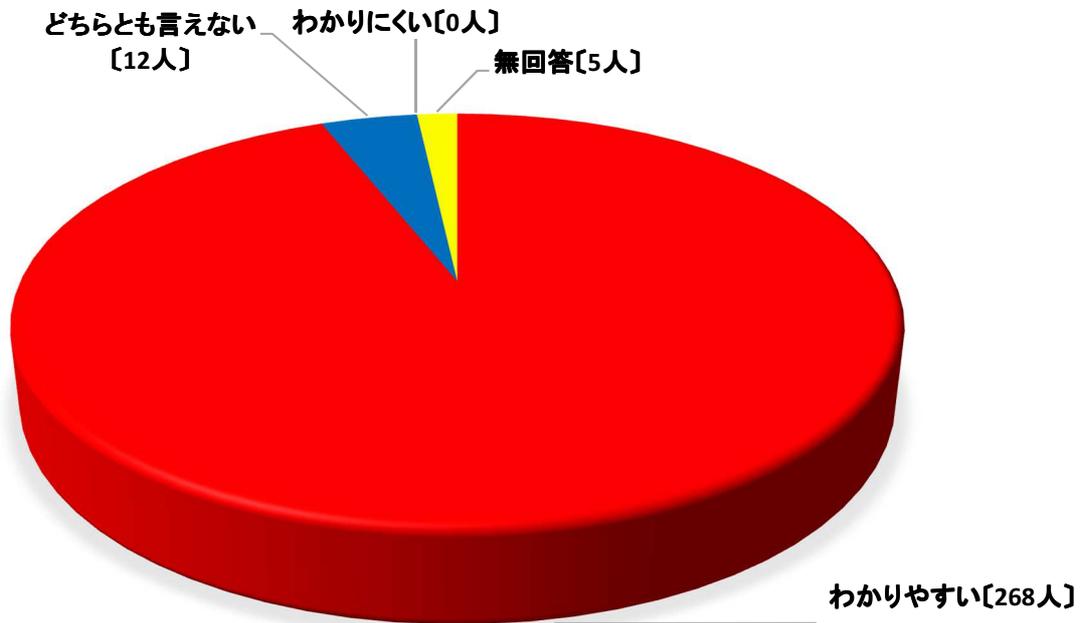


《この質問へのご意見・ご要望》

- ・大変満足・・・鏡などを使用しての説明が素人にもわかりやすいため。
- ・大変満足・・・診察がとても丁寧で安心できます。
- ・大変満足・・・心配事などを話すとすぐに対応してくださる所が大変良いです！！
- ・大変満足・・・スタッフさんみんなが笑顔で、とても良かったと思います。
- ・大変満足・・・先生が歯をできる限り残す方向で治療してくれるからです。
- ・大変満足・・・予防に力を入れてくれるので安心。次回のフッ素などの予約を入れてくれるので継続して歯を診てもらえる
- ・満足・・・フッ素が高い・・・。
→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あります。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。

④初回来院時に診療方針についてご説明させて頂いて
いますが、ご説明はわかりやすいですか？



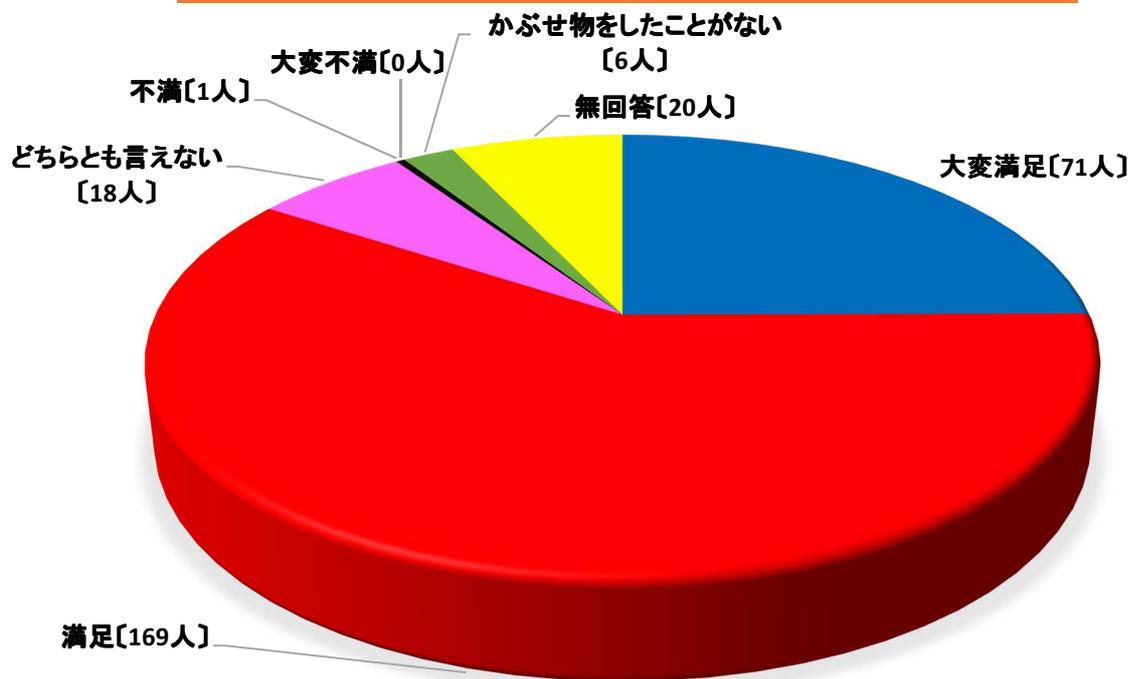
《この質問へのご意見・ご要望》

- ・わかりやすい・・・とてもいねいな説明でした。
- ・わかりやすい・・・でもちょっと長いです。主人にもすすめているのですが、長い説明がすごくイヤみたいで・・・。

→患者様みなさまにわかりやすいように丁寧にご説明させて頂いております。

簡潔にわかりやすくご説明できるよう努めてまいります。

⑤診療室でかぶせ物のご説明をしておりますが、
ご説明の内容には満足して頂けていますか？



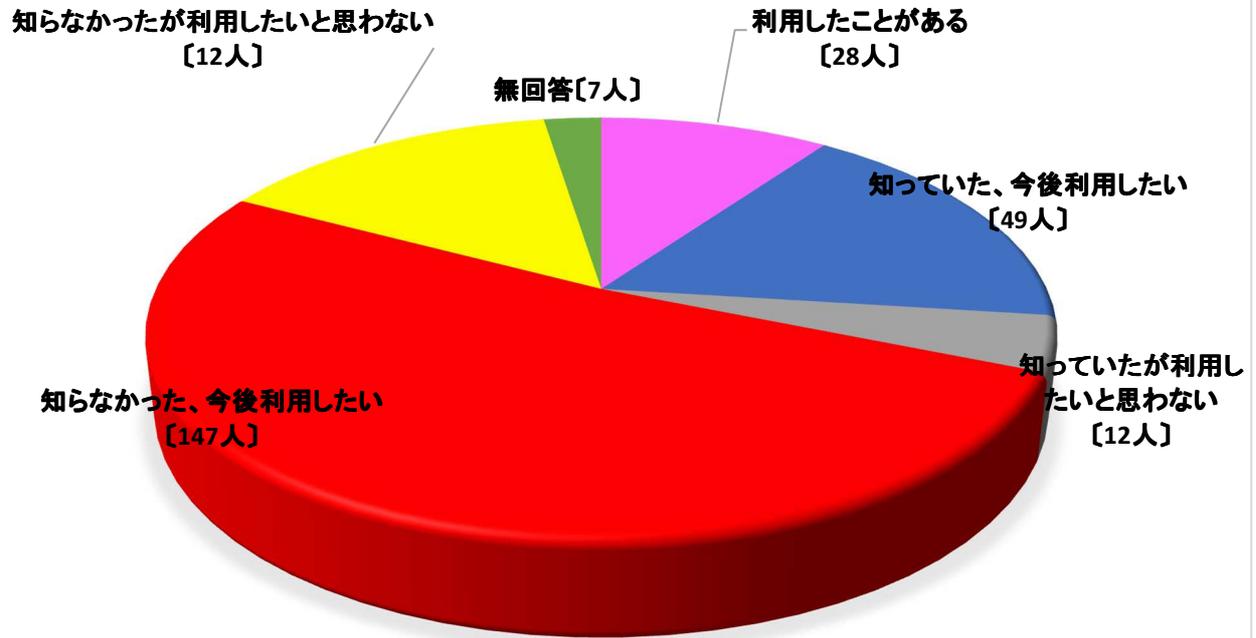
《この質問へのご意見・ご要望》

- ・大変満足・・・細かくわかりやすいです。
- ・不満・・・説明が足りなかった。

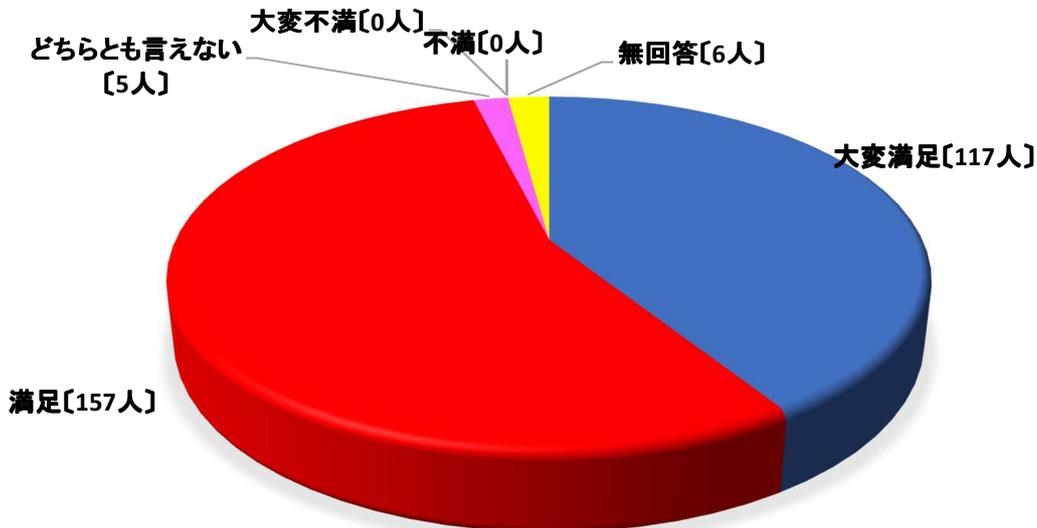
→ご迷惑をおかけして大変申し訳ございませんでした。

今後は、よりわかりやすいご説明ができるよう医院全体で取り組んでいきます。お時間を頂けるようでしたら、担当者がご説明いたしますので、受付・スタッフにお気軽に声をかけてください。

⑥予約のキャンセル待ちサービスがあるのは
ご存知ですか？また利用したいと思いますか？



⑦検査結果のご説明やメンテナンス時に、
 歯科衛生士から現状の説明や
 歯磨き指導をしておりますが、
 説明及び指導の仕方に満足して頂けていますか？



《この質問へのご意見・ご要望》

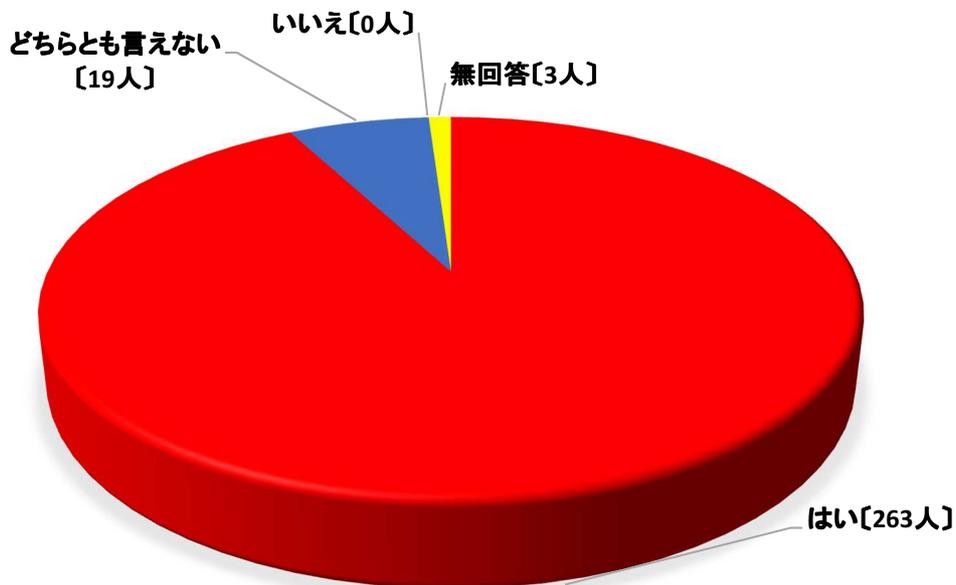
- ・大変満足・・・いろいろほめてもらい、また頑張ろうと思う。
- ・大変満足・・・くわしくていねいです。
- ・大変満足・・・細かくていねいに説明してくれて助かります。
- ・大変満足・・・説明がていねいでわかりやすい。
- ・大変満足・・・歯の状態、治療の相談、方法、順序の説明等全て良かったです。安心して治療にのぞめます。
- ・大変満足・・・優しくいつもわかりやすく教えてください、安心します。
- ・無回答・・・現状や今後の方針については簡単でもよいので書式にして頂けるとありがたいです。

→ご意見ありがとうございます。

検査結果のご説明時に治療計画や現状を記載した書式をお渡ししております。今後もそちらを利用してわかりやすい説明を心がけていきたいと思えます。

- ・どちらとも言えない・・・人によって対応が違う。担当が変わった時感じた。ていねいでなくなった。
- 貴重なご意見ありがとうございます。そのような気持ちにさせてしまい、大変申し訳ございません。担当が変わる際には患者様が不安にならないように、引継ぎの歯科衛生士が患者様にご挨拶をさせて頂いたり、引継ぎ事項をカルテに記載し、誰が担当しても問題が起こることがないようにしております。歯科衛生士全員が『患者様のお口の健康を自分が守る』という使命感を持って、皆様に満足して頂けるよう日々の診療に向き合いたいと思えます。

⑧当院に受診される前と比べて、
お口の中や歯に関する意識は向上されましたか？



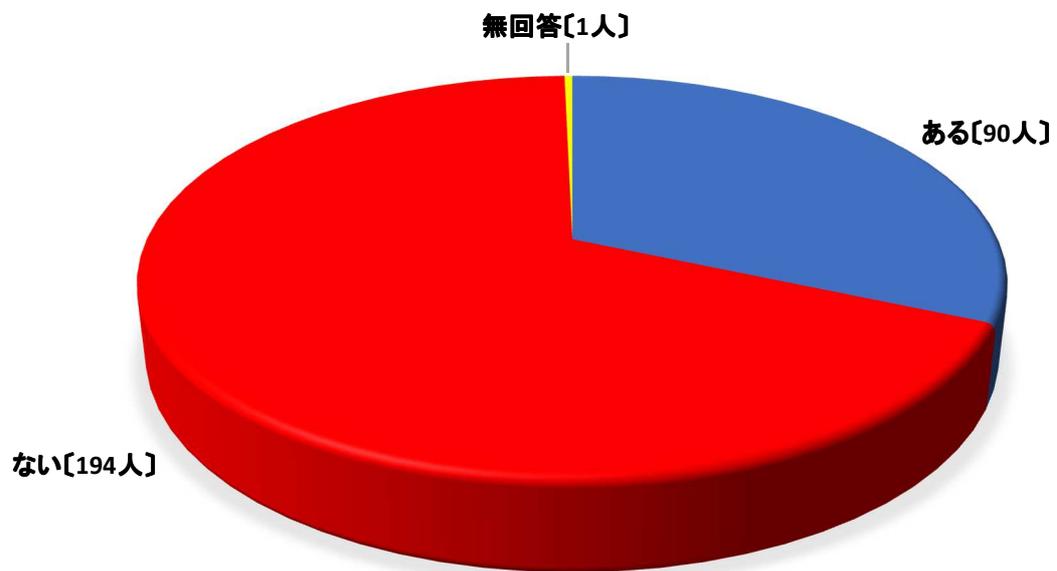
《この質問へのご意見・ご要望》

- ・はい・・・すごく変化があり(気持ちに)自分でもきれいに保てるよう努力するようになった。
- ・どちらとも言えない・・・気にはしているけど、めんどくさがりで実践できていないことも多い。
時々歯磨き指導してもらいたいです。意識強化のために・・・。

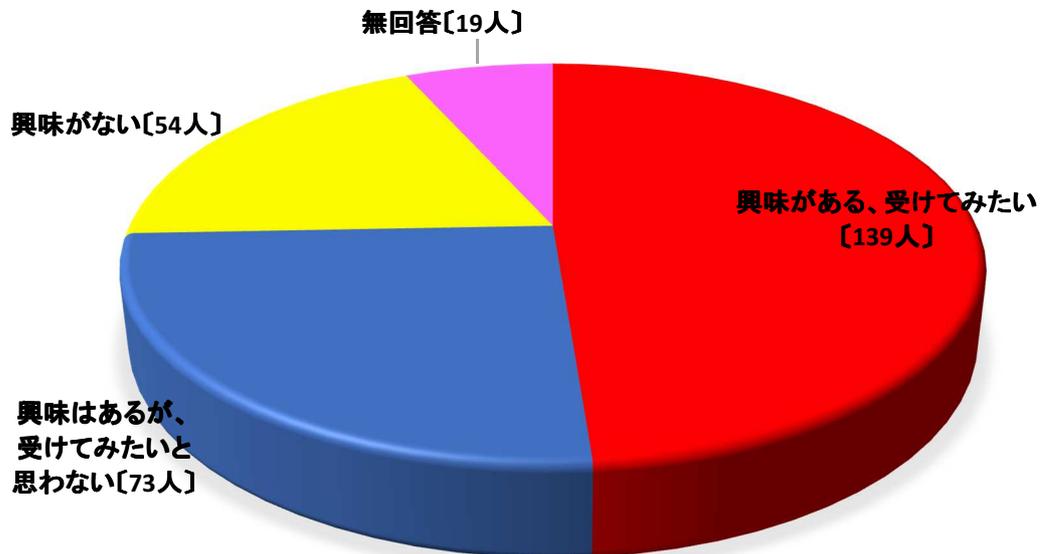
→ご要望ありがとうございます。

歯磨きはお口の中の健康を保つためにとても大切なことです。お口の中がきれいな場合、口頭で磨き方をお伝えするのみの場合も多いので、ご希望の際はお気軽に担当衛生士に声をかけてください。喜んで一緒に歯磨きの練習をさせていただきます。

⑨当院のホームページを
ご覧になったことはありますか？



**⑩歯のホワイトニング(漂白)にご興味はありますか？
また、受けてみたいと思いますか？**



《この質問へのご意見・ご要望》

- ・興味がある、受けてみたい・・・金額、体には大丈夫か？

→ご意見ありがとうございます。

金額に関しては価格表をお渡しして説明しております。保険外の診療のため自費診療扱いとなっております。薬剤の体への影響は歯科医師・歯科衛生士の指導のもと正しい使用法で行う上では問題はありません。ホワイトニングを行う前にはしっかりとカウンセリングを行い、注意点や施術方法等を説明させて頂き、同意を得てから施術を行っております。ご希望の方は担当の歯科衛生士に声をかけてください。

〈ご感想〉

- とても良くして頂いてありがたいです。今度主人も来たいと言っています。
- 子供をその気にさせるのが本当に上手くありがたく思います。これからも宜しくお願いします。
- いつも親切にいただき、ありがとうございます。
- いつもありがとうございます。心から感謝しております。先生！
- 子供が頑張れるように指輪のプレゼントが良かったです。ありがとうございました。
- すごくきれいで、いい歯医者だと思います。
- スタッフ皆様説明がとてもわかりやすいので安心して治療を受けることができます。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。
- この歯医者嫌いの自分が長く通院できていることがこの病院のすごい所です。
- 院内がとても清潔で、気持ちが良い。
- 治療など、とても満足しています。ありがとうございます。
- スタッフの方、皆さん丁寧親切な対応が素晴らしいです。
- 以前他の歯科に通院していたが、上野歯科さんはとても良いと感じました。家族・知人におすすめしたいと思います。ありがとうございます。
- いつもありがとうございます。
- いつもていねいに説明して頂けるので安心して利用しています。虫歯を作らないようにしたいのでこれからも利用させていただきます。
- 何もありません。全てにおいて満足しています。
- 丸みのあるインテリア(受付)で安心感があり、落ち着きます。
- とくにはないです。このまま優しい上野歯科でいてください。
- 今まで通った歯医者さんの中で一番良い歯科医院だと思います。
- 忙しいので時間がしっかりしていて嬉しいです。娘にも受けさせたいです。

〈ご意見〉

- ・歯に物がつまりやすくなったので、何かいい方法あれば教えて頂きたい。

→つまりやすくなるには様々な原因(理由)が考えられます。場合によっては治療が必要なこともありますので、歯科医師またはスタッフ・担当衛生士にご相談してください。対処としてフロス(糸ようじ)・歯間ブラシ・ウォーターピックなどを使用してください。

- ・痛みがある時に神経温存と言われ、もっと強くなったのでとても辛かった。臨機応変に治療して頂けると嬉しい。

→辛い思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。

神経を取ることは、その歯の寿命を決定づけてしまいますので、できるだけ温存が望ましいのですが、やむを得ずに神経を取る治療もありますので、歯科医師にご相談ください。痛み止めなどのお薬の処方もさせていただきます。

- ・治療する箇所が多いのである程度の月日がかかるのは仕方ないのですが、早く完治させたいので1回分の治療の量を増やしてもらえるとうれしいです。仕事がオフの日に来ているのですが、忙しいため通いきれるか不安なところもあります。でもここに通えてよかったです。

→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。

- ・初回来院時から治療して頂くまでのプロセスが長く感じます。痛みがある場合少し辛いです。

→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。

- ・当日のキャンセルも電話でお願いできたら助かります。

→当院ではご予約頂いた時間に合わせて、治療・メンテナンスともに準備をしてお待ちしております。

当日のキャンセルですと、他の患者様にもご迷惑をお掛けしますので、来院して頂いてご予約をお取り直しして頂いております。

- ・2階のガラスケースの上のホコリが気になります。全体がキレイなのにもったいないです。

→ご意見ありがとうございます。

お掃除が行き届かず申し訳ございません。注意して掃除していきます。

- ・待ち時間が長い時があって、改善して欲しいです。

→大変申し訳ございません。待ち時間がないよう努めてまいります。