

あらい歯科クリニック 患者様アンケート集計結果

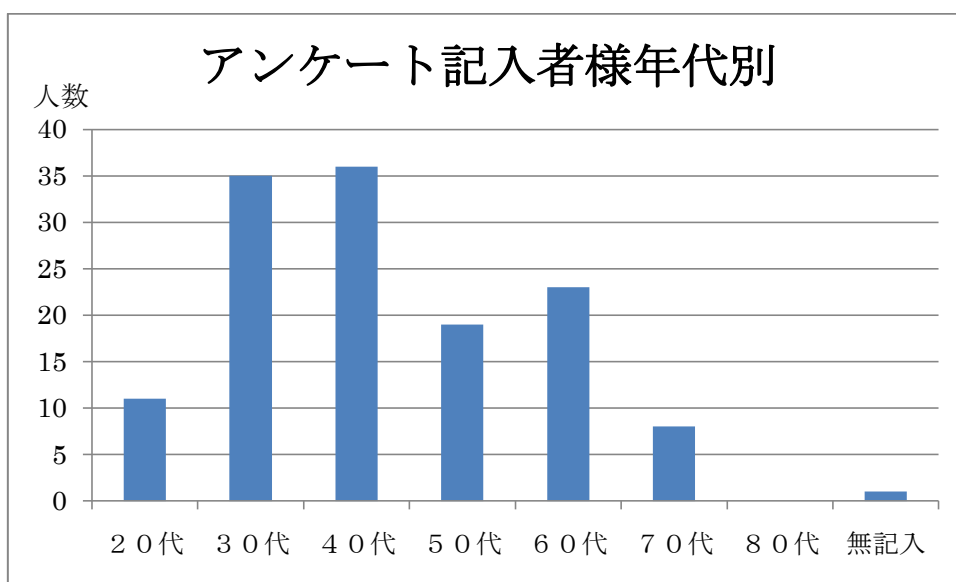
- ・ アンケート実施場所
あらい歯科クリニック院内
- ・ 実施期間
平成23年1月17日～
平成23年2月12日
- ・ アンケート実施総人数
133名
(男性53名、女性57名、無記入23名)

患者様実施アンケート 2枚

アンケート記入患者様

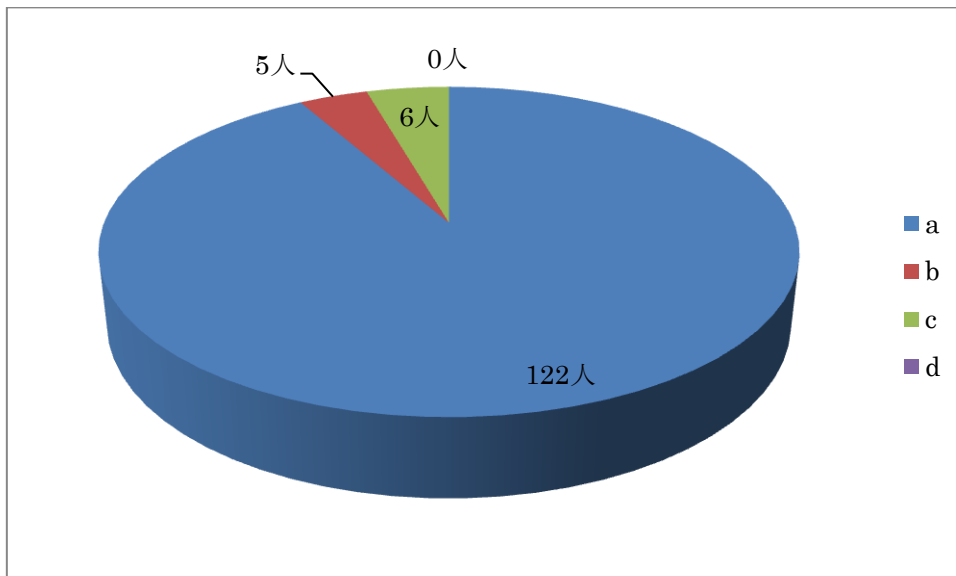
133名

(男性53名、女性57名、無記入23名)



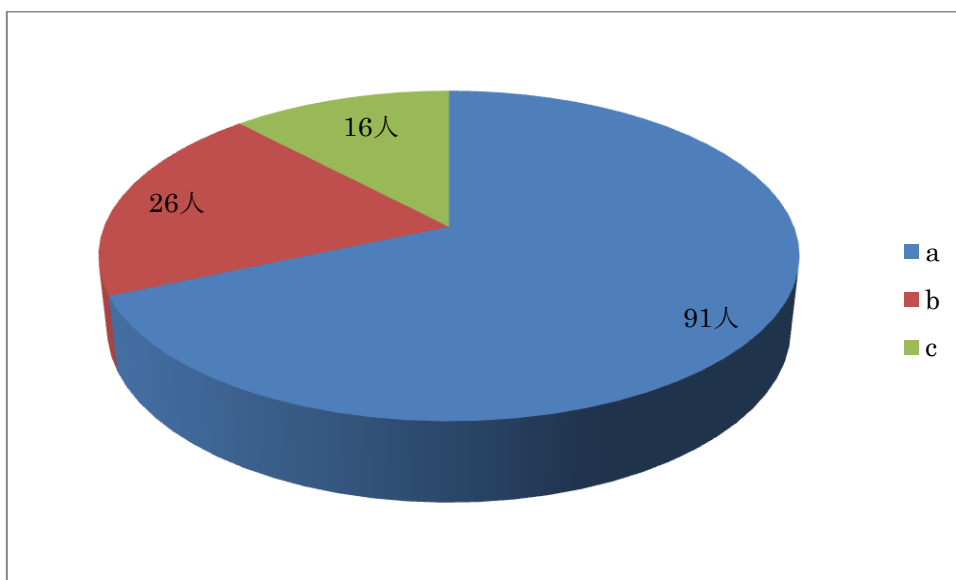
Q 1 初診時にさせて頂いた当院の診療システム（虫歯の治療よりも歯周病の治療や歯のクリーニングを優先して行い、生涯にわたり歯を長持ちさせる）についてどう思いますか？

- a. 大変よく理解できる
- b. 理解できるが煩わしい
- c. 虫歯治療が終了してからキレイにしたい
- d. 虫歯治療だけしたい



Q 2 長い期間で比較すると、定期的にメンテナンスを受けている人が、受けていない人よりも生涯にわたって歯の喪失が少ない事をご存知ですか？

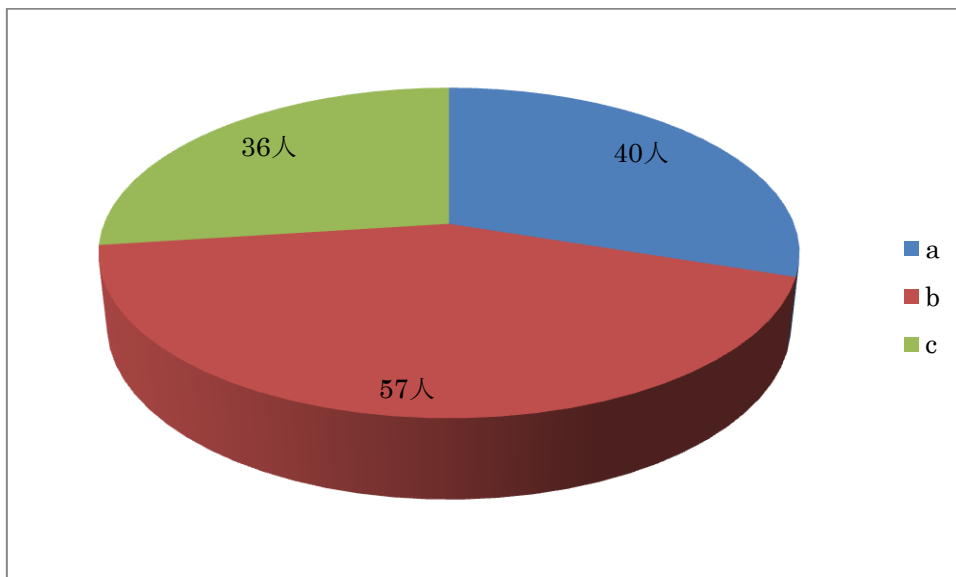
- a. 良く知っているのでメンテナンスを受けている
- b. 知っているがメンテナンスは受けていない(理由:)
- c. 知らない



bの理由に関しては、気持ち的に面倒・時間的に都合がつかない等の理由がありました。

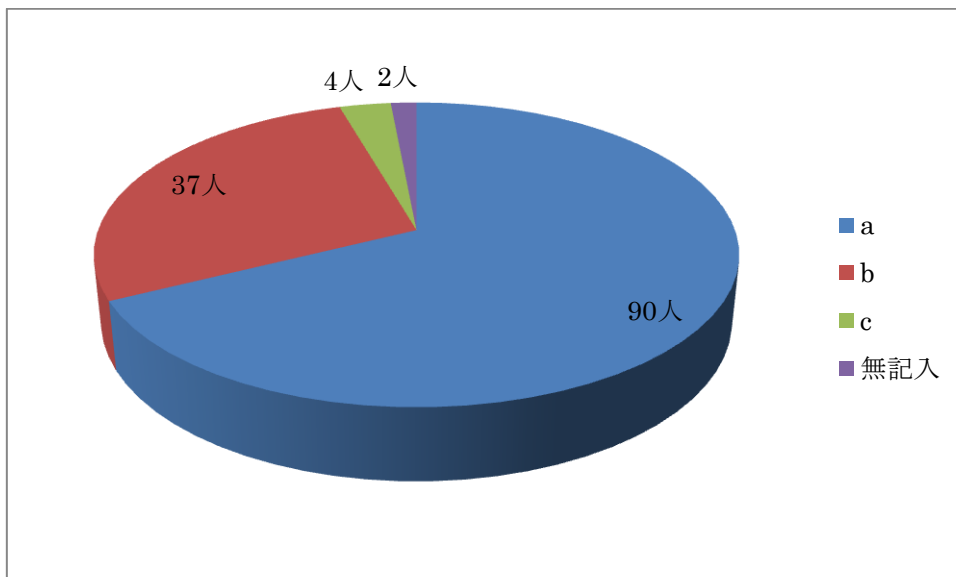
Q 3 歯の病気の原因菌は、家族内や親しい関係で感染すると言われていました。
ご存知でしたか？

- a. 良く知っているので家族全員、定期的にメンテナンスを受けている
- b. 知っているが、家族にメンテナンスを受けていない者もいる
- c. 知らない



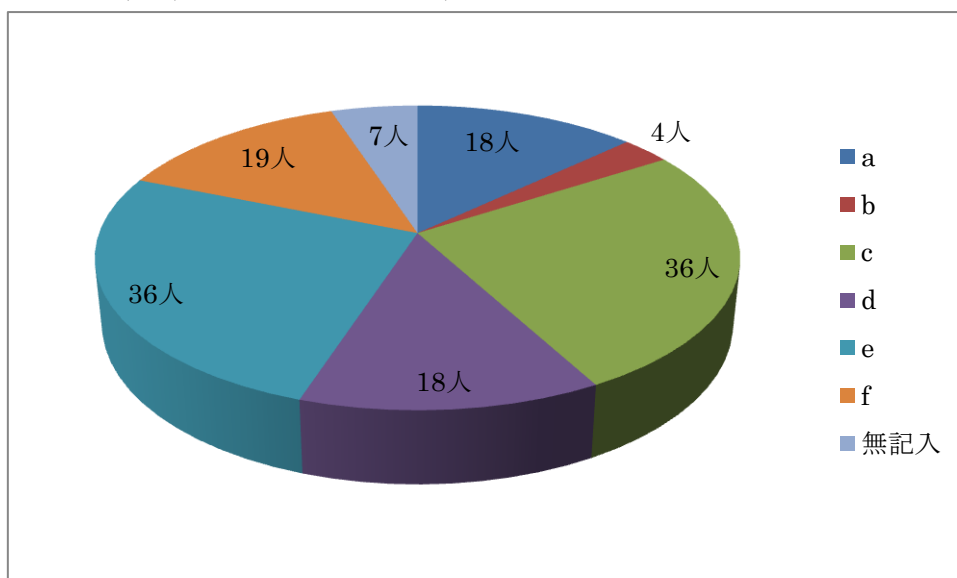
Q 4 治療についての説明はよくわかりますか？

- a. 大変よくわかる
- b. おおむねよくわかる
- c. もう少しよく説明してほしい



Q 5 当院で実施している「ピカピカセミナー」についてお伺いします。(複数回答可)

- a. 今後も続けて欲しいと思う
- b. 参加したことがある
- c. 今後参加したい
- d. 知り合いから聞いたことがある
- e. あまり興味ない
- f. その他 ()



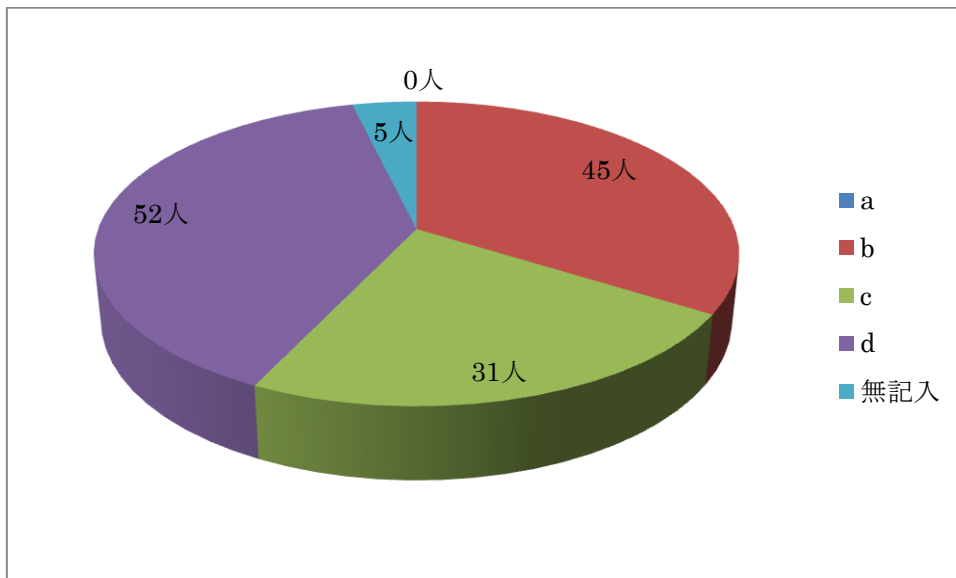
※親子セミナー・ピカピカセミナーがありますが、他に実施して欲しいセミナーがあれば記入して下さい

→記入者なし

※セミナーを実施していることを知らないという意見も多かったため、掲示やホームページにてもお知らせをしていますが、今後は来院した際に口頭でも宣伝し、積極的に実施のお知らせをしようと思います。

Q 6 当院は虫歯や歯周病についてのセミナーを行なっていますが、参加者の人数によっては出張セミナーを検討中です。(例：企業、マンション、その他グループなど) それについてはどう思いますか？

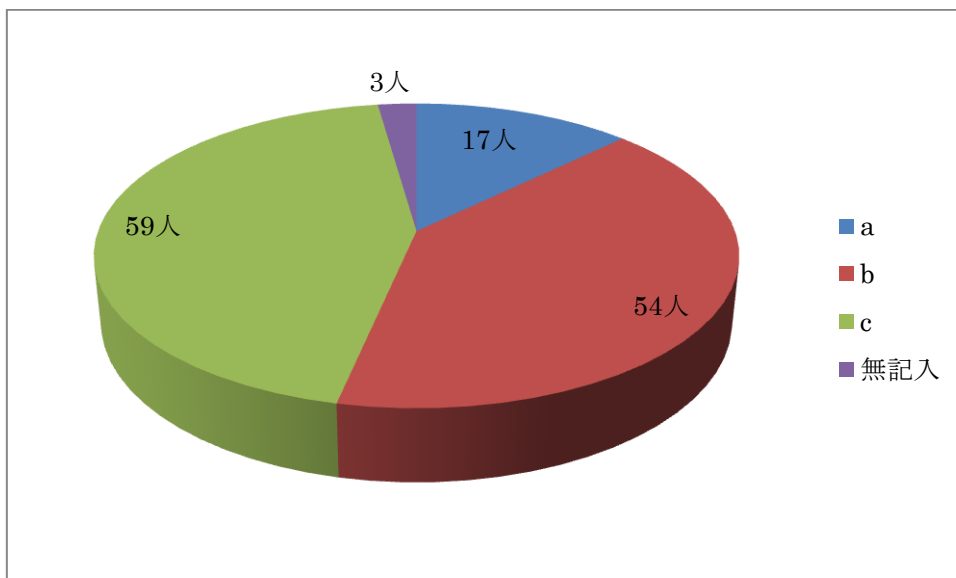
- a. 出張セミナーを頼みたい
- b. 近所で開かれれば参加したい
- c. あまり興味がない
- d. わからない



健康な永久歯列を完成させるためには、乳幼児期からの予防が大切です。そのため、昨年2月より「かもめクラブ」が立ち上げました。かもめクラブについてお伺いします。

Q 7 かもめクラブを知っていますか？

- a. よく知っている
- b. 聞いたことはある
- c. 知らない

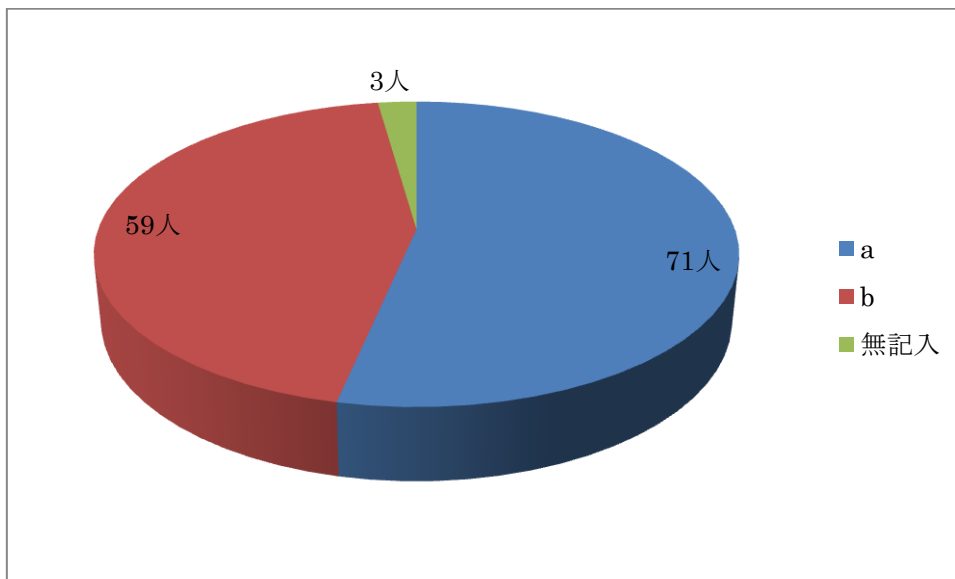


患者様アンケート集計結果

毎月院内新聞を発行しています。

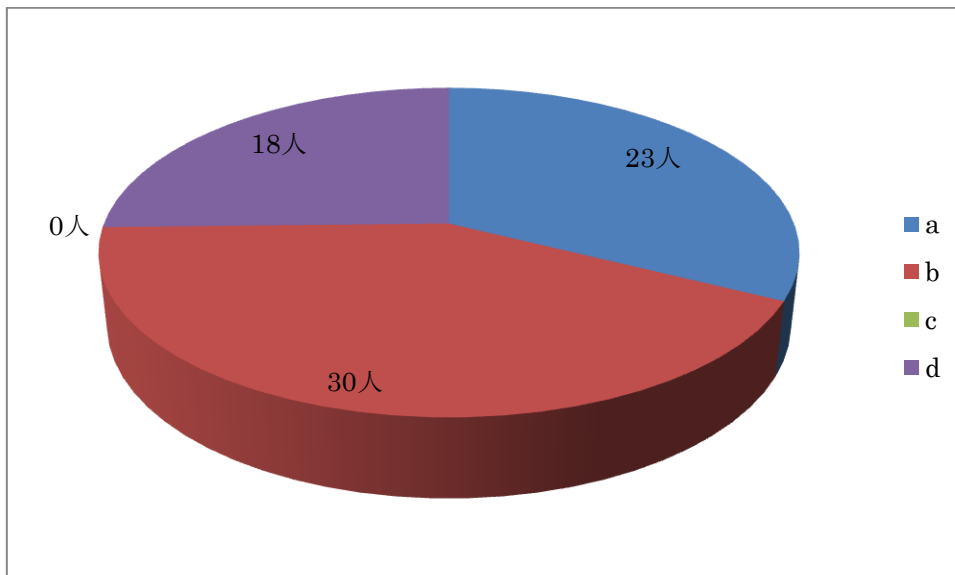
Q 8 院内新聞を院内に設置、配布している事を知っていますか？

a. 知っている b. 知らない



Q 9 Q 8でaと答えた方にお伺いします。 院内新聞の内容に満足していますか？

a. 満足である b. 普通 c. 不満である d. よく読んだことがない



Q10 今後院内新聞に載せてほしい内容はありますか？（例：親知らず、口臭、歯の色など）

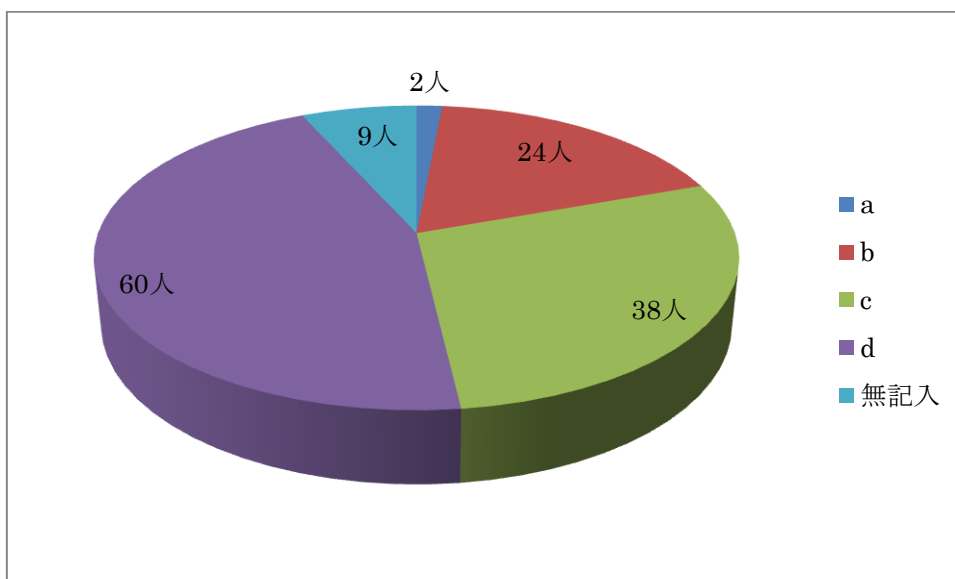
- ・口臭・ホワイトニング・歯の色・口内炎について・親知らずの仕組みについて
- ・子供の歯を磨く時のポイント、フロスの使い方、口の奥のあり方、汚れやすいところ
- ・ブラシに直接つけるチューブ型歯磨き粉と、液体ハミガキ剤の違い・歯並びについて
- ・子供の矯正について・口内ケアについて・歯ぎしりのこと・虫歯の進行の止め方

→中でも一番多かった内容は「口臭」についてでした。

今後参考にさせていただきます。

Q11 院内新聞にスタッフブログのアドレスを載せています。スタッフブログを御覧になったことはありますか？

- a. よく見る b. たまに見る c. 知っているが見ていない d. 知らない

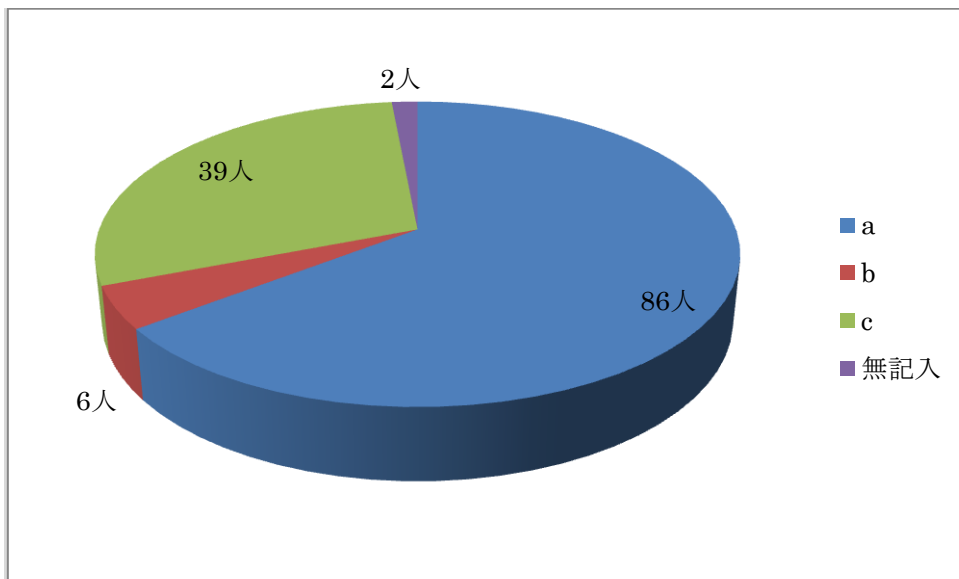


※ブログの内容で書いて欲しい事があれば記入して下さい。

→記入者なし

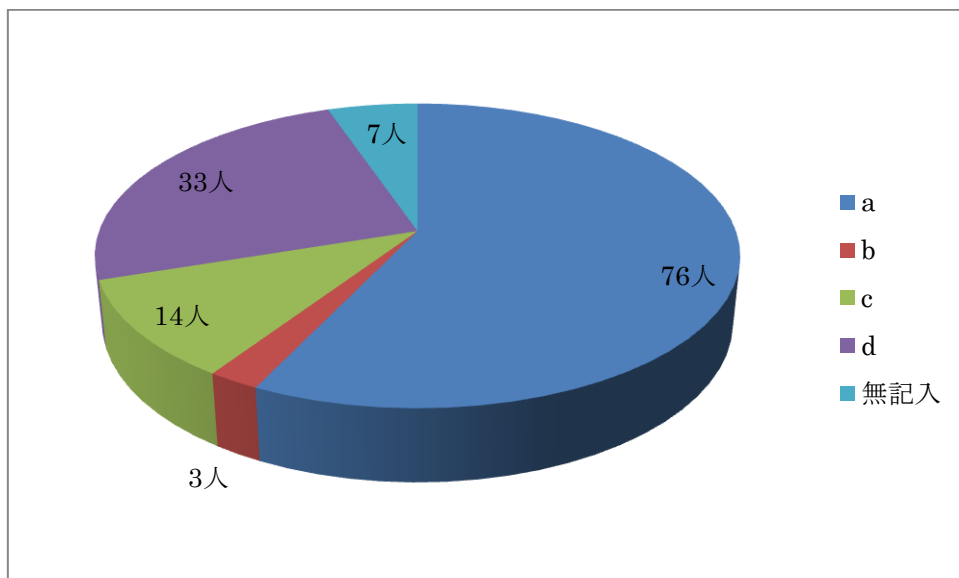
Q 1 2 予約は取りやすいですか？

- a. 希望日時に取れることが多い b. 希望日時以外になることが多い c. 希望日時やそうでない日と半々



Q 1 3 メインテナンスの予約を取る際に、予約ハガキシステム（受付で予約をとり、予約日近くなると日にちと時間が書いたハガキが届く）を取り入れています。それについていかがでしょうか？

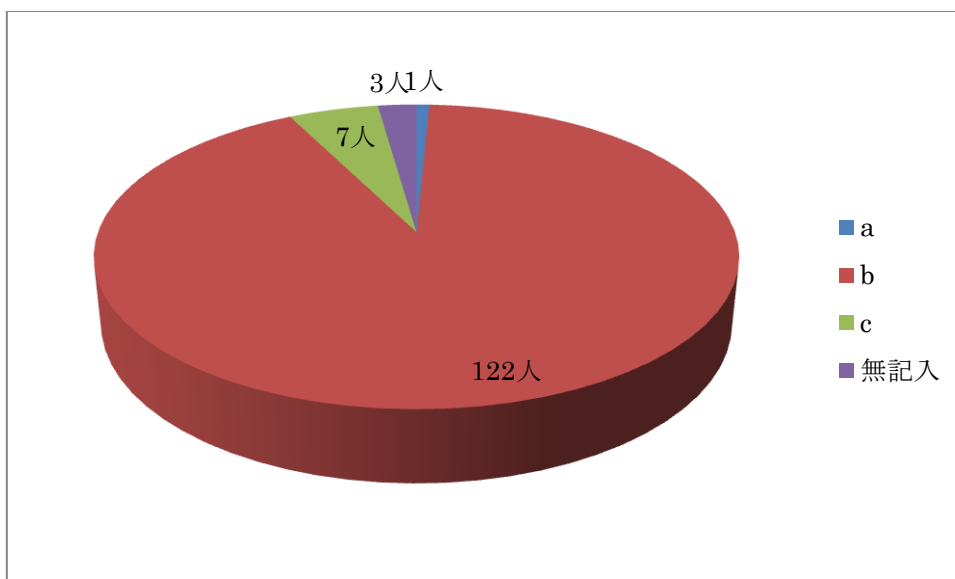
- a. 希望時間に予約を取ることができ、更にハガキが来るので安心
b. ハガキが来ても忘れそうで心配
c. 先の予定は全くわからないので、予約が取りづらくてもその時の都合に合わせたい
d. 予約ハガキシステムを知らない



患者様アンケート集計結果

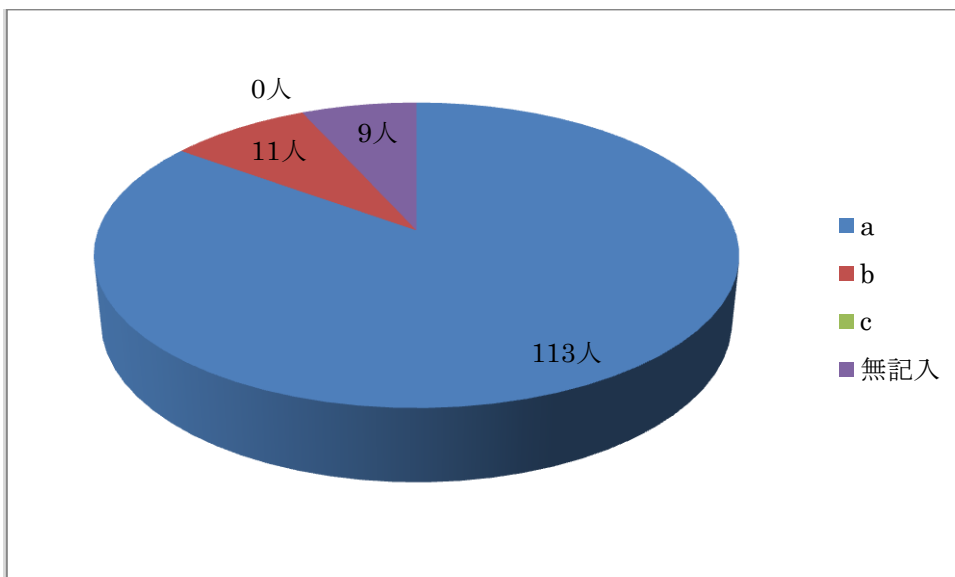
Q 1 4 診療終了後、お会計・予約までの待ち時間についていかがでしょうか？

a. 長い b. 適切 c. 半々



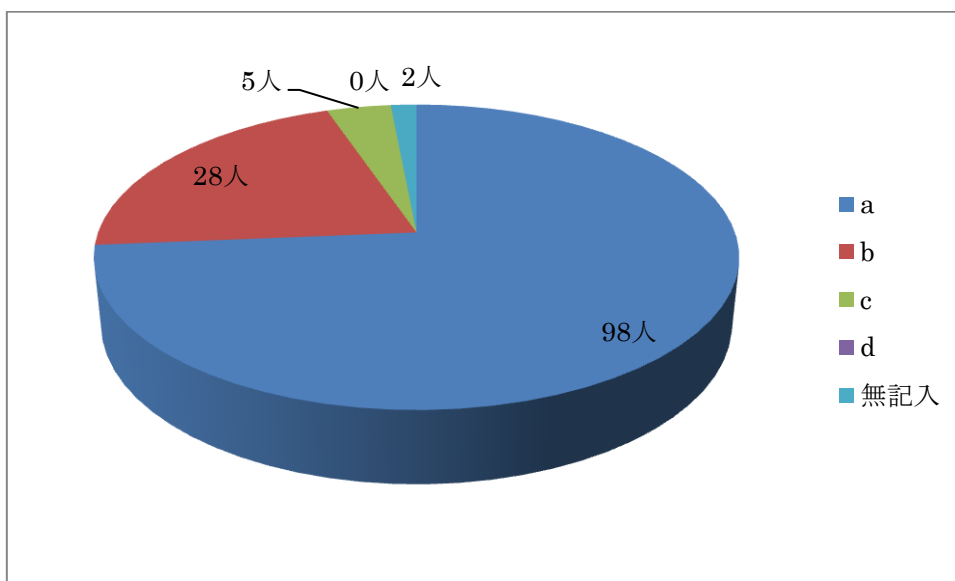
Q 1 5 当院の待合室やトイレはいかがでしょう？

a. 大変きれい b. まあまあきれい c. きれいではない



Q 1 6 当院スタッフの対応はどうでしょうか？

a. 大変良い b. 良い c. 普通 d. 良くない



☆対応についてのご意見があればお聞かせ下さい

・人により対応が違う

→スタッフ皆の対応が良いと感じていただけるよう、教育にも力を入れて参ります。

・遅れた時受付の方が恐かった

→不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。

以後このような思いをさせないように気をつけていきたいと思ひます。

・受付のおしゃべりは良くない

→全くその通りです。すぐに朝礼にて私語は慎むよう周知させました。

・非常に丁寧且つ親切で良いと思ひます

→ありがとうございます。このアンケートで対応にばらつきがあることを知りました。

皆様がこのように思っただけりよう、丁寧な対応を心掛けていきたいと思ひます。

・引間さんのおかげで定期メンテナンスの大切さを知りました。ありがとうございました。

→引間にこのご意見を伝えました。こちらの思いが伝わったようで大変嬉しいです。

・何ヶ月か前、電話で予約をした時いやな対応をされた事がある。最後まで先にガチャン！と切られた。

→不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。

特に電話ですと相手の顔が見えない分、いつも以上に対応に気をつけたいと思ひます。

ご意見は朝礼で皆に周知させ、同じ事が起らぬようにしていきたいと思ひます。

・一部無愛想な人がいる（受付で）

→受付は医院の顔であるのに対し、このような対応をしてしまい、大変失礼致しました。

忙しい時でも患者様には笑顔で対応するよう指導致します。

Q18 他に当院に意見や疑問、要望等があればお答えください。

《ご意見に対する返答》

・いつもありがとうございます。

→こちらこそいつも来院して頂きありがとうございます。

・かもめクラブでお世話になっています。

→今後かもめっ子を増やしていきたいので是非お友達をご紹介下さい。

・治療に関して少々説明不足な感じがしました。このような状態なのでこういう治療をするという話が具体的になかった。しかし、概ねは良し。

→貴重なご意見ありがとうございます。この度は不安な気持ちにさせてしまい大変失礼いたしました。治療部予防部とも今後もっと説明を徹底していきたいと思います。また何かありましたら是非ともご意見お願い致します。

・満足なので特にありません。

→皆様により良い医療サービスを提供するため、さらに上を目指していきたいと思っております。

・自宅近くでとても良く診て頂いています。私自身小さい頃から歯はメンテナンスをして虫歯予防をしてきました。その為自分の子供と一緒にメンテナンスが出来て嬉しいです！仕事をしているので3人一緒に予約が出来て大変ありがたいです。

(ハガキが来るので忘れてしまうこともなく助かっています)

→家族でメンテナンス来院することの重要性がご理解いただけて光栄です。

今後もメンテナンスでの家族来院が増えるように紹介カードの配布も行っています。

・PC サイトは携帯では見づらいので携帯でも見られるモバイルサイトを作ってくれるとありがたいです。

→今後検討致します。

・先生、スタッフの方々にいつも感謝しています。家族も歯医者に対して安心感を持って通えています。これからもよろしくお願ひします。

→安心感を持っていただけてこちらとしても嬉しい限りです。

よりたくさんの方々に安心感、信頼感を持って頂けるように今後とも改善を続けていきたいと思ひます。

患者様アンケート集計結果

・子供にも優しく対応してくれて嬉しい。治療にベビーを一時的にみてるサービスがあると更にうれしい。

→保育士が1名おり、セミナーの際はみるのですが、診療中はなかなかスペース的にもスタッフの人数的にも難しいところがあります。

お子様が飽きないよう、診療中に見られるDVDを用意していますのでお子様の好きなDVDを持参していただきたいと思います。子供の来院も多いので絵本も数多く設置しています。

・先生、スタッフ皆さん共にとても熱心かつ丁寧で満足しています。

→毎週院内ミーティングを設け、現状の把握、提案、実施、改善というようにスタッフ一同熱心にいろいろな事に取り組んでおります。

お褒めの言葉ありがとうございます。

・とても良い病院で感謝しています。機会があれば友人に紹介できたらと思っています。

→こちらこそそのように思っており感謝しております。

紹介カードを配布しておりますので、紹介していただく際は是非ご活用下さい。

アンケートご協力ありがとうございます！そして、たくさんの貴重なご意見ありがとうございました。より皆さまに満足していただける歯科医院めざして改善していきます。これからもよろしくお願い致します。