

2010年度 アンケート集計結果

- アンケート期間 : 1月25日～4月10日
- アンケート総数 : 300名

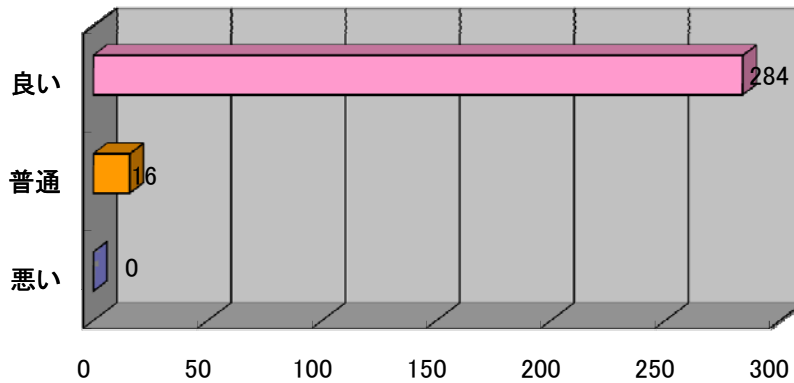
当院では、患者さんに信頼され、安心して通院いただける医院づくりを目指しております。そこでこの度、アンケートを実施し、患者さんが当院をどのように感じられておられるのかをお伺いさせていただきました。いただきました貴重なお声を参考に、今後の改善に役立てていきたいと思っております。ご協力、誠にありがとうございました。

院長：三分一福展

1. スタッフの対応はいかがですか？

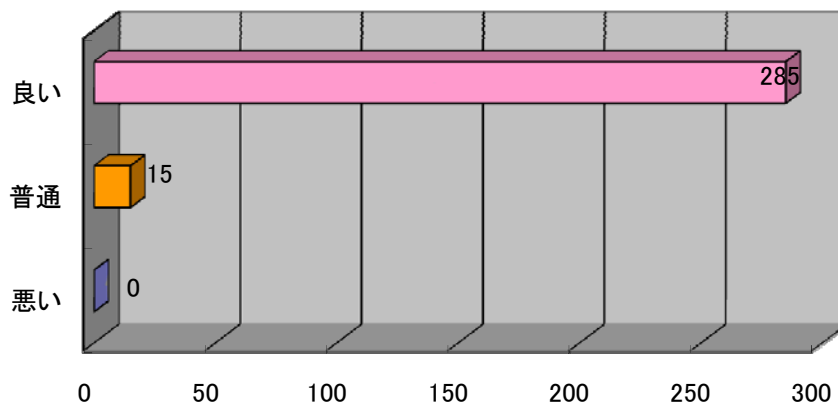
●歯科医師

良い	普通	悪い
284	16	0



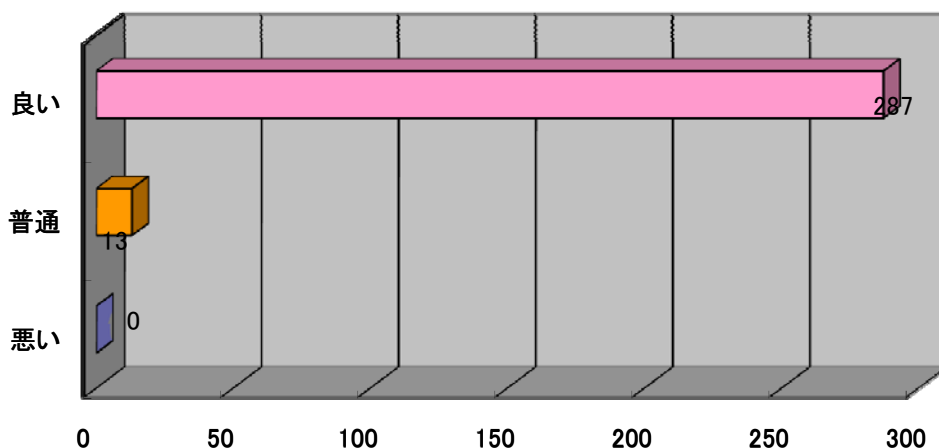
●歯科衛生士

良い	普通	悪い
285	15	0



● 歯科受付・助手

良い	普通	悪い
287	13	0



★いただきました声

- ・ いつも丁寧に説明してもらえるので気持ちよく通院しています
- ・ みんな笑顔で気持ち良いです
- ・ 受付の方がいつも丁寧に話してくださり、電話でもいい対応をしてくださると思います

嬉しいお言葉、ありがとうございます。

今後も、皆さまに気持ち良く通院していただける対応、説明を心がけて参ります。

2. 衛生管理について

● 当院では、「院内感染予防対策」として以下のような対策を実施しておりますが、衛生管理全般について、何か気になる点や質問があればご記入ください。



★手袋、紙コップ、エプロンは使い捨てを使用



★治療器具は患者さんごとに滅菌処置後に完全パック



★空気清浄機

★いただきました声

- ・ とてもきれいで問題ないと思いますが、たまにうがいをするシンクまわりの汚れが気になることがあります
- ・ コップは使い捨てでなくていいと思います
- ・ 最初グローブを変えているのか気になったが、変えているようなので安心した

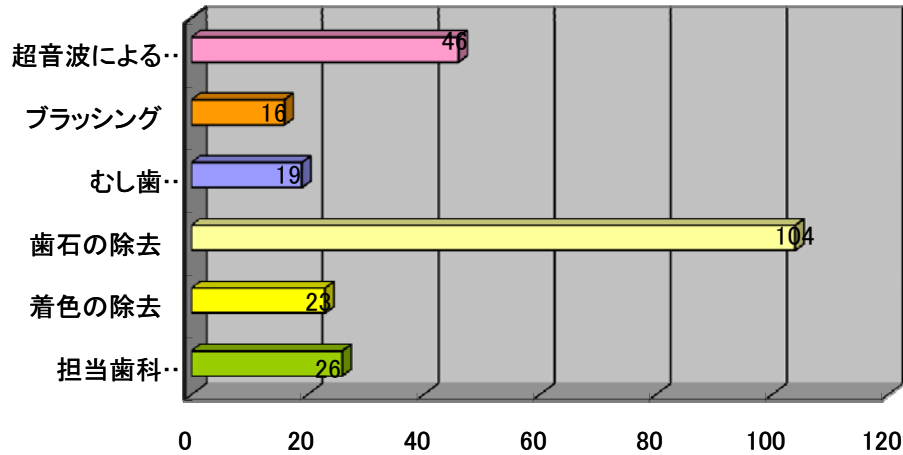
貴重なご意見、ありがとうございます。

コップにつきましては、エコの観点で考えますと使い捨ては良くないかもしれませんが、血液などの付着もあることから、院内感染予防を第一に考え、使い捨てにしております。今後も、衛生管理には十分な対策を講じていきたいと考えております。

3. (メンテナンスを受診中の方のみお答えください)

- 下記は当院のメンテナンスの内容です。この中であなたが一番好きな処置、もしくは重要視されている処置はどれですか？(一つのみチェックして下さい。)

超音波による バイオフィル ムの除去	ブラッシング	むし歯 チェック	歯石の除去	着色の除去	担当歯科 衛生士の指導
46	16	19	104	23	26



私たち歯科医院が考えますメンテナンスの最大の目的は、ご家庭では落とすことの出来ない細菌の塊(バイオフィルム)の除去ですが、患者様自身のご要望にも出来る限りお応えしていきたいと考えております。ご要望がございましたらお気軽に担当歯科衛生士までお申し付け下さい。

4. 今後、当院で扱って欲しいケアグッズがございましたらご記入ください。

★いただきました声

- ・電動歯ブラシの替え
- ・ウルトラフロスの徳用パックはありますか？
- ・歯磨き粉を増やしてほしい
- ・家で使える歯を白くするようなもの

正しいケアグッズの選択は、健康なお口を維持する上でとても大切な要素です。今後も、ブラッシング指導や患者様単位での正しいケアグッズのアドバイスなどに力を入れていきたいと考えております。また、ケアグッズの品揃えにつきましても、いただきましたお声を参考に、充実を図っていききたいと思います。

5. 喜びの声、お叱りの声

●喜びの声

- ・治療の前後に必ず前回の治療のフォロー、今日の治療内容を話して下さるので安心します。受付の方はいつもにこやかに対応して下さるのでとても良いと思います。
- ・ここに通院させて頂いて歯などの調子も回復し、食事等」がしやすくなりました。感謝しています。これからもよろしくおねがいします。
- ・紹介してもらった方に感謝しています
- ・子供の頃の歯科のイメージとは違う良い対応をしてもらっています
- ・私用で来られないときがあります。ご迷惑をかけています。申し訳なく思っているのですが気持ちよく対応して下さい有り難く思っています
- ・子供に対する対応が申し訳ない位丁寧で助かっています。ありがとうございます
- ・みんなとっても感じが良い。虫歯の説明も分かりやすく言ってくれる
- ・受付の方はいつも笑顔での対応はうれしいです。歯科衛生士の方もいつも笑顔はいい。いつも花があるのはいい。ヒーターなどちょっとした気配りが良い
- ・メンテナンスを受診するようになってむし歯になっても初期の段階で治してもらえるので通常よりも少ない回数で終わることができるのがうれしい
- ・親知らずを抜く決心をつけて下さりありがとうございました。歯を抜いて改めて歯の大切さを実感しました。日々の歯磨きを頑張ります
- ・みなさんとても対応がよいので、とても気に入っています。3ヶ月検診も頑張っていていけそうです
- ・食事がおいしくできますので喜んでおります。ありがとうございます
- ・むし歯や歯周病が一時ひどかったのが現在では特に問題なく過ごせる為、努力いただき感謝しています
- ・転居してきて、迷っていたところ良い歯科医院が見つかり喜んでおります。今後ともよろしくおねがいします
- ・こわがりですばらな私に優しく指導、治療して下さり安心して任せています。あとは私の努力次第です
- ・おいしく食事出来る為に注意してメンテナンスしていただいていますので安心できます
- ・院内に入ったら、まず受付の人が明るく感じが良い。衛生士の方も丁寧に質問に対応して下さいます。先生も優しく、歯医者=いくのがこわい！がなくなり身近になった
- ・ボロボロだった歯をきれいにしてもらいました。最近は食事が楽しいです。感謝しています

スペースの問題で全てを掲載することができませんでしたが、上記以外にも沢山のありがたいお言葉を頂戴いたしました。この場をお借りしまして、御礼申し上げます。今後も、皆さまの期待に応えるべく、努力を惜しまず進んでいきたいと思っております。

●お叱りの声

- ・レントゲン写真で説明して下さるのですが、歯の構造そのものとか、基本的なことが自分では分からないのではじめに基本的なことも教えてほしかったです
- ・叱りではなく要望として衛生士が担当制になればいいと思います
- ・混雑等で治療が予約時間から1時間以上すぎたときは、駐車券のサービスをしてほしい
- ・処置の内容が分からないときもあるので「分からない事があったら聞いてくださいね」といって下さると助かります
- ・予約時間できてもそれ以上待つことがけっこうある
- ・治療中にスタッフの髪の毛先が顔に当たる事があり気にかかります
- ・顔に水がちるのが気になります
- ・予約がなかなか取れないときがある
- ・超音波の器具が歯茎にふれると痛い

貴重なご意見、誠にありがとうございます。こういったお声をいただくことで、自分たちでは気づかない問題に気づくことができます。説明の徹底、駐車サービスや待ち時間、治療技術の向上など、いただきましたお声を真摯に受け止め、改善をしていきたいと考えております。中には時間を要するものもございますが、一つひとつ取り組んでいきますのでご理解とご協力の程、よろしくお願い申し上げます。

※当資料の無断転載はご遠慮下さい。