

第8回 アンケート調査／結果のご報告

実施期間・人数：平成25年3月4日～12日 300名

今年もアンケート調査にご協力いただき、誠に有難うございました。

たくさんのお褒めの言葉をいただき嬉しく思う反面、スタッフに周知徹底を図っております挨拶や迅速な対応等ができてない事例への厳しいご意見もいただきました。一事が万事ということわざがあります。嫌な思いをされた患者さんの事を思い、今後もしっかり、スタッフ教育を徹底していかねばならないことを痛感しております。

当院は予防をベースにした診療を心がけております。痛いところをすぐにけずってつめるのではなく、なぜ悪くなったのかを知るためにしっかりと検査をし、原因を取り除き、悪くなったところを必要最小限に治療をし、それが上手くいっているかモニタリングし、その後再発防止のためにメンテナンスを行うというメディカルトリートメントモデルに則って治療を進めております。

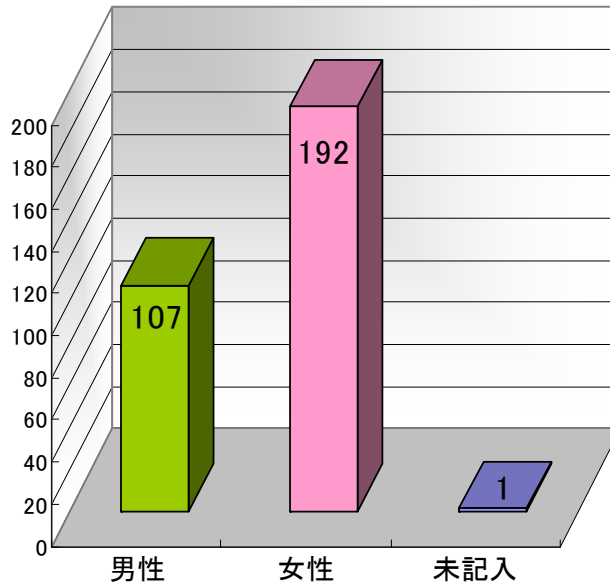
この欧米では一般的な治療の流れもまだ日本ではマイナーな考え方です。

私たちはこの考え方こそが患者さんのお口の健康を守り、より良き未来へ繋がるという信念の下、今後も治療を進めて行こうと考えております。どうぞご協力の程宜しくお願い致します。

院長 竹内敏洋

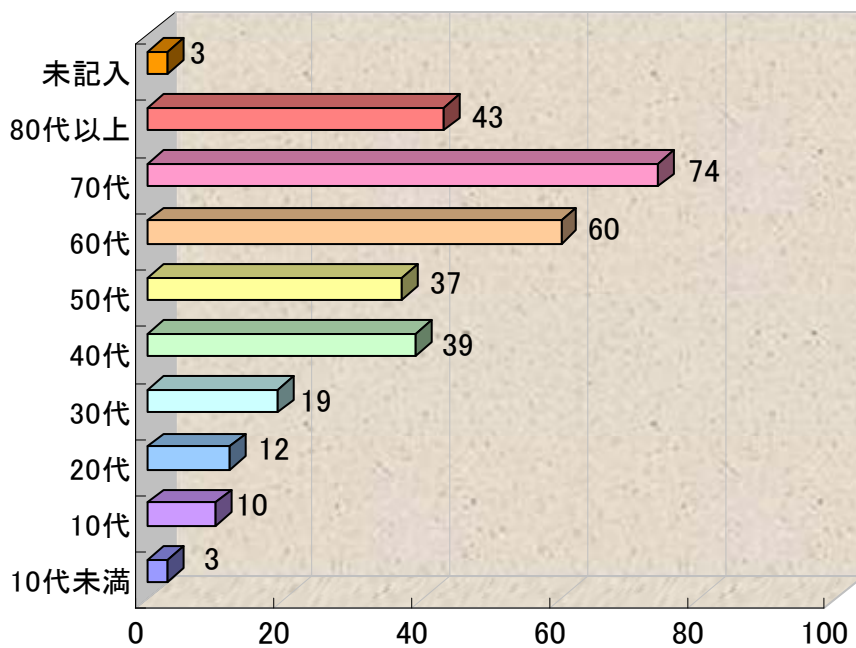
- ご自身のことを教えてください。あなたは男性ですか？女性ですか？

性別（男 107名 女 192名 未記入 1名）



- ご年齢を教えてください。

年代	10代未満	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	未記入
人数	3	10	12	19	39	37	60	74	43	3

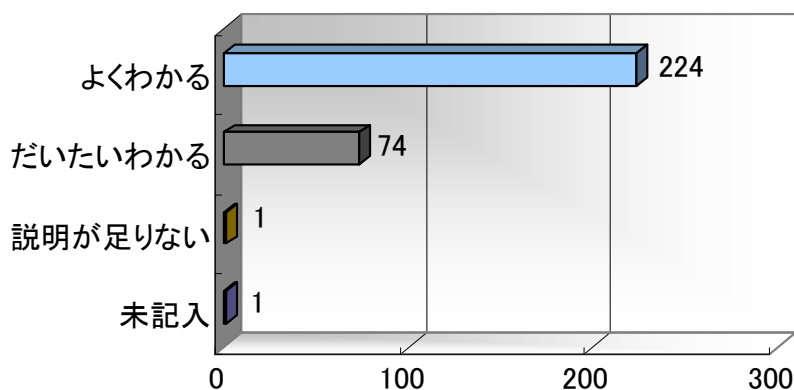


<質問1>

当医院の治療を安心して受けていただくために、治療の前後には、診療内容についての説明を心がけています。どのようにお感じですか？

1	よくわかる	224名
2	だいたいわかる	74名
3	説明が足りない	1名

未記入 1名



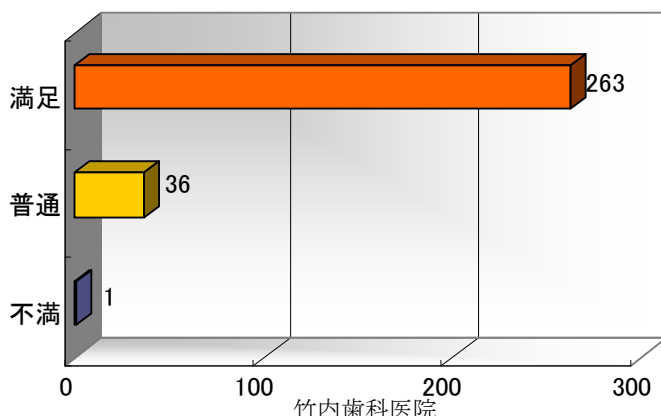
●ご意見、ご要望

- ・ 治療について説明がよい
- ・ わかりやすく丁寧でありがたい
- ・ 親切でわかりやすい
- ・ 分からないことを聞いても心よく説明して頂ける
- ・ 安心して治療を受けています

<質問2> 歯科医師やスタッフの対応は如何でしょうか？

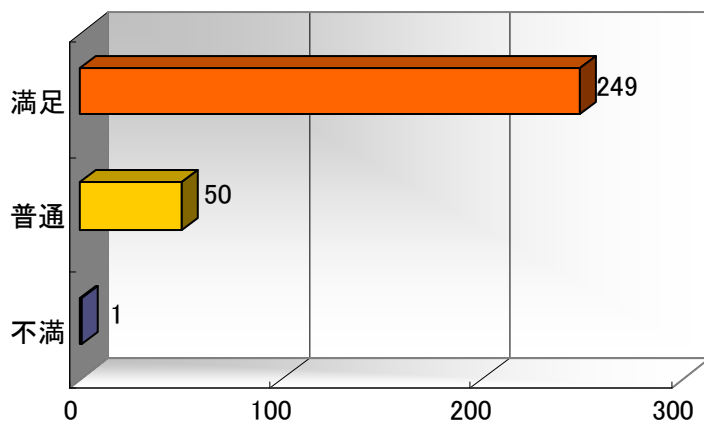
※診療室

1	満足	263名
2	普通	36名
3	不満	1名



※受付

1	満足	249名
2	普通	50名
3	不満	1名



●ご意見、ご要望

- ・ いつも笑顔で親しみやすいです
- ・ 親切、やさしい
- ・ いつも親切に対応していただいています。ありがとうございます。
- ・ ベリーグー
- ・ 他の歯科にはない丁寧な説明とサービスでありがたいです
- ・ 気さくで尋ねやすい

- ・ 口の周りにピンクの物がついていてはすかしい思いをしたことがある。
鏡を見て帰ればよかったが、とってくださっていたので安心していました。

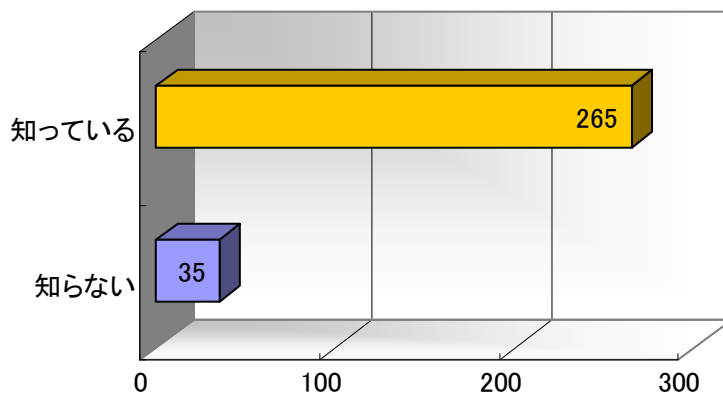
回答 申し訳ありませんでした。型取りをした時にお口の周りに少し型取りの材料が残っていたものと思われます。安心して帰って頂けるよう、スタッフへの指導を徹底すると共に、受付でもチェックをしていきます。

- ・ 挨拶がない。対応がおそい。

回答 挨拶に関しては常日頃から指導しておりますが、徹底できていなかったことを反省しております。
スタッフ全員で気持ちのよい挨拶を心がけてまいります。又、予約や会計の際に、お待たせして申し訳ありません。精一杯がんばっておりますが、お急ぎの場合はご遠慮なくお声かけください。

<質問3> 当医院では『むし歯や歯周病の原因、予防法について』の患者セミナーを行っています。ご存知ですか

1 知っている 265名 2 知らない 35名



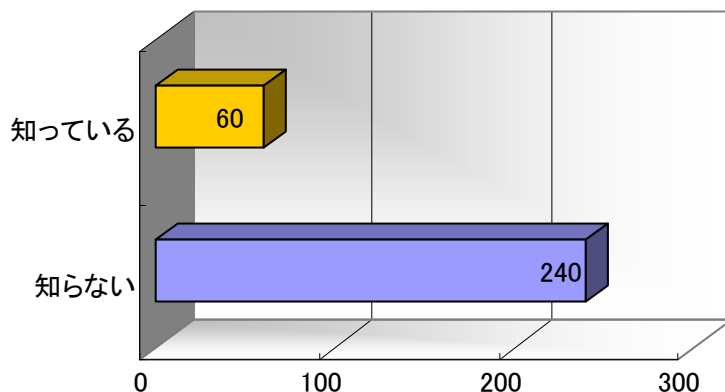
- ・ 受講済み
- ・ 当医院に来て知った

お口の健康を守るために大切なことの一つに、「正しい知識を身につける」ことがあげられます。

「口腔内疾患の種類」、「それらの病気から体を守るには」、「患者さんの役割と歯科医院の役割」など、生涯活かせる健康情報をお届けしております。定期的を開催しておりますので、一度は必ず受講ください。

<質問4> 竹内歯科医院のホームページを立ち上げました。ご存知ですか？
(「戸畑 竹内歯科医院」で検索)

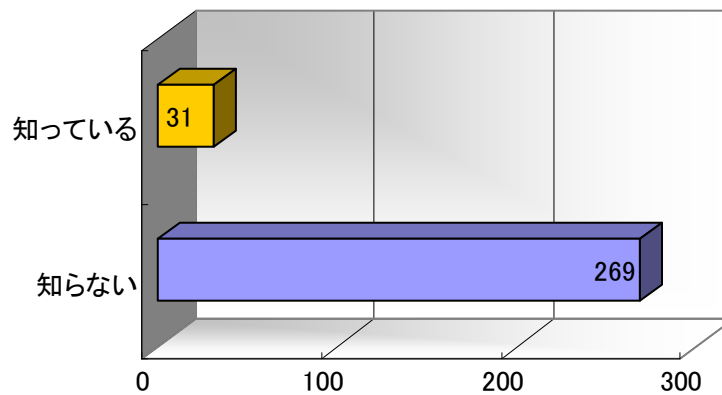
1 知っている 60名 2 知らない 240名



- ・ 一度開いてみたい
- ・ 良い印象をうけ、受診するきっかけになりました。
- ・ 早速検索してみたいと思います
- ・ ブログ楽しいです
- ・ 分かりやすい
- ・ 清潔感を感じました

<質問5> 正しい歯磨き方法を習得いただくために『歯みがき道場』を開催しております。ご存知ですか？

1 知っている 269名 2 知らない 31名



- ・ 受けてとてもためになりました。良かったです。
- ・ 道具の購入を希望する
- ・ 子供が利用している
- ・ 出席して良かったです
- ・ とっても良いと思う
- ・ 息子がお世話になっています。効果あると思います。
- ・ 大変助かります
- ・ だいたいきちんと出来る様になった。指導のおかげです。

<質問6> 以下のような『院内感染予防対策』を実施しておりますが、衛生面や設備等で何か気になる点やご要望、ご質問等があればご記入ください。



コップ、エプロン、グローブ等は、すべて使い捨てにしています。



治療器具は主に高圧蒸気で滅菌を行います。



歯を削る機械は、治療ごとに全て滅菌を行います。



プラスチック、ゴム製品等、高温で処理できないものは、酸化エチレンガスを使用して滅菌しています。



患者様ごとに、治療用のイス、ライト等、グローブで触った所は、全て酸性水でふきあげ、消毒を行っています。

- ・ 満足している
- ・ あまり考えたことないです。満足しているから
- ・ ISOの監査を受けていると思うので信頼している。
- ・ 立派です
- ・ これからもよろしく
- ・ 清潔でいいと思います
- ・ いつもきれいです
- ・ このままどんどんと取り組むことを楽しみにしております
- ・ いつも丁寧にケアしてもらって、とても有難く思っています。
- ・ スタッフの中に口臭のきつい人がいます
- ・ 安心して治療して頂いてます

- ・ 大変クリーンです
- ・ 衛生的な医院だと思います
- ・ ひな飾りよいですね、季節感があります。

- ・ 治療期間が長いように思います。

当院では検査結果に基づき、適切な治療計画を立案した上で診療にあっております。病状によっては、治療期間が長くかかる場合もございますが、ご理解いただければ幸いです。

治療内容、期間など、ご不明な点やご質問がございましたら、ご遠慮なくスタッフまでお声掛けください。その都度ご相談しながら進めていきましょう。

- ・ 歯石をとるのが痛くないようものあったらいいなと思います。

歯石は硬くこびりついているため、除去する際、多少の痛みを伴う場合もございます。痛みが大きい場合は麻酔処置を行いますので、お申し付けください。

また、何よりも大切なことは、「歯石をできるだけ作らない」という事です。“痛い歯石取り”ではなく、“気持ちの良いメンテナンス”を定期的にご受診ください。

- ・ 歯の掃除はもう少し間をあけて欲しい。やりくりして来るようにしていますが、長く続けたいと思うのでそうしていただけると助かります。

メンテナンスは続けることが大切です。お口の状態を考えメンテナンス間隔を決めておりますが、ご都合の悪いときには遠慮なくスタッフまでご相談ください。無理のない間隔を考慮させていただきます。宜しく願いいたします。

●診療用のグローブ（手袋について）

当院のスタッフは、自分の手を保護するグローブの上に、患者さんのお口に触れる為の専用の2枚目のグローブを重ねてつけております。2枚目のグローブは患者さんごと、あるいは処置ごとに使い捨てです。どうぞ安心して治療をお受けください



2枚のグローブを使い、
感染予防対策を行っております。

◆当医院に望むこと、改善してほしいことなどがありましたらお聞かせください。

- ・満足しています
 - ・水曜日休診なのが残念
 - ・安心しておまかせできます
 - ・ありがとうございます、これでまた旅に出られます！！
 - ・説明がとても丁寧でわかりやすくしていただいているので、安心して治療できます
 - ・良い歯医者に来れたと、竹内歯科医院に感謝
 - ・1～2年前は、どういったことをしているのかよく分からず通っていたが、最近は、治療方針など、今日何をするのか、今後どういったことをするのか教えてもらっているのが良いと思う。ぜひ毎回、今日は何をするのか、次回や今後どういった流れになるのか教えてもらえるとうれしいです
 - ・とても良い医院なので紹介してもらって助かりました。宜しく願います。
 - ・とても安心して治療受けられたと思います
 - ・子供は自分から話をするのが苦手なので、しつこいくらいに問いかけてほしいです
 - ・痛くなく、丁寧、上手、三拍子そろって一生願います
- ・もう一つの駐車場がわかりにくい。

4月より当院の真横に駐車場が出来ました。これまでよりも便利で分かりやすくなりましたので、ポスターや受付の案内をご覧ください。
ご不明な場合は、受付スタッフまでお声掛けください。

- ・うがいの回数を増やしてほしい

治療内容により、すぐにうがいができない場合もございますが、手をあげるといった意思表示をしていただければ、できるだけ早くうがいの時間をお取りします。
ご遠慮なくお申し出ください。

- ・次の予約がもう少し早い日にちでとれると嬉しいです

予約をとりづらいのが現状で申し訳ありません。できるだけご要望にそえるよう改善策を講じていきたいと考えております。治療のスケジュールについては、いつでもご説明、ご相談させていただきますので、ご遠慮なくお申し出ください。
ご理解の程宜しく願います。

- 治療の椅子に靴のまま座りますが、背の高い人、低い人で椅子の汚れが違い、ズボンが汚れるのではないかと気になります

診療チェアは毎回、靴のあたる部分も含め全体をふきあげしております。
又、子どもさんには靴をぬいで頂いてます。ご安心ください。

- 他の歯科より治療費が高いので、安くなればいいと思っています、又、保険が利かない検査などの料金がもう少し安ければと思います

保険内治療につきましては、実施した検査、治療内容を法律に則りご請求させていただいております。診療明細を発行しておりますので、ご確認ください。
また、現在は歯科医療の進歩に伴い、患者さんの健康やご希望につながる診療内容も多くございますが、それらは保険外診療となる場合もございます。
材料費、設備費などを考慮し、適切な料金定を行っておりますが、ご不明な点がございましたら、お気軽にお尋ねください。