

第9回 アンケート調査／結果のご報告

実施期間・人数：平成26年3月1日～15日 401名

今年も、3月にアンケート調査を実施いたしました。ご協力誠にありがとうございました。

調査結果は概ね良好で、たくさんのお褒めの言葉をいただきありがとうございました。

しかし、いくつか気になるご指摘も頂きました。私達がこれから更に改善していくために参考になるご意見をありがとうございました。

まず、院内の5S（整理、整頓、清掃、清潔、躰）に関しては、日頃からスタッフ全員でルールを決めて取り組んでいますが、今回、うがいするところの汚れとハンガーのホコリについて3件のご指摘を頂きました。今後、二度とこういう事が起きないようにスタッフと協力して改善していきます。

また、予約のとりにくさや治療間隔について、多くのご意見をいただきました。現在歯科衛生士が1名産休中ですし、今のスタッフで1日に診療できる患者数も限られております。

そして、何よりも、治療の質を落とすわけにはいきません。現状が精一杯です。緊急性を有する患者様を優先して対応してまいります。ご迷惑をおかけいたしますが、どうぞご容赦願います。

今後は、スタッフ不足が切実な問題となるでしょう。求人活動は精一杯行っておりますが、歯科衛生士そのものの求職者が少ない業界事情と、仮に求職者があったとしても当院の採用基準を満たさない者の採用は、結果として患者さんへの不利益に繋がってしまうため、採用を見送る場合もございます。

スタッフの確保は今、とても難しい状況です。もしご一緒に、患者様のお口の健康を守っていかうと思っている方がおられましたら、お声掛けをお願い致します。

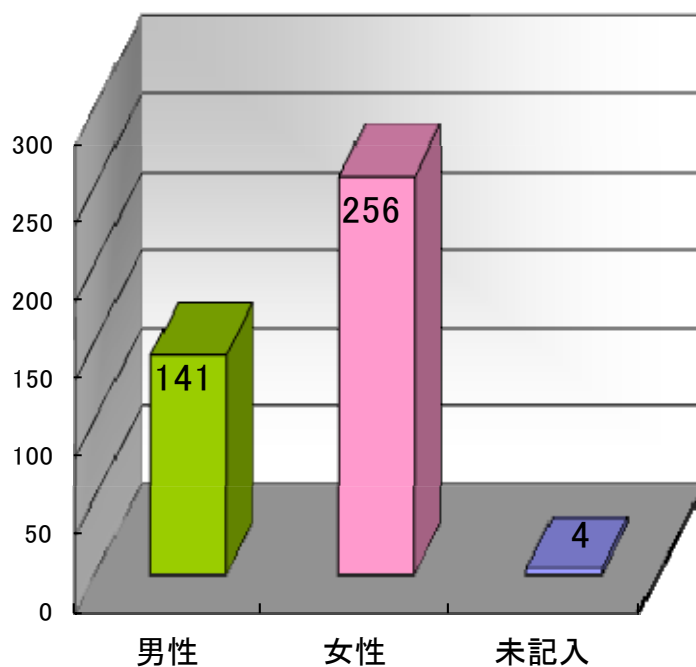
また、メンテナンスの間隔についてお尋ねがありました。メンテナンスの間隔は、だれでも一律に半年に一回でいいというわけではありません。患者様個々のお口のリスクによって決めております。詳しくは、担当歯科衛生士にお尋ねください。

治療費に関しては、保険制度に基づいて請求させて頂いております。詳細な領収書を発行しておりますので参考になさってください。また、当院の診療のベースになっているリスクコントロールという考え方に基づいて、お口のリスクを知るため、色々と検査をさせて頂いております。これには、費用がかかりますが、お口の健康を守るために必要な検査ばかりで、必ず患者様に還元できる検査ですのでご協力をお願い致します。

院長 竹内敏洋

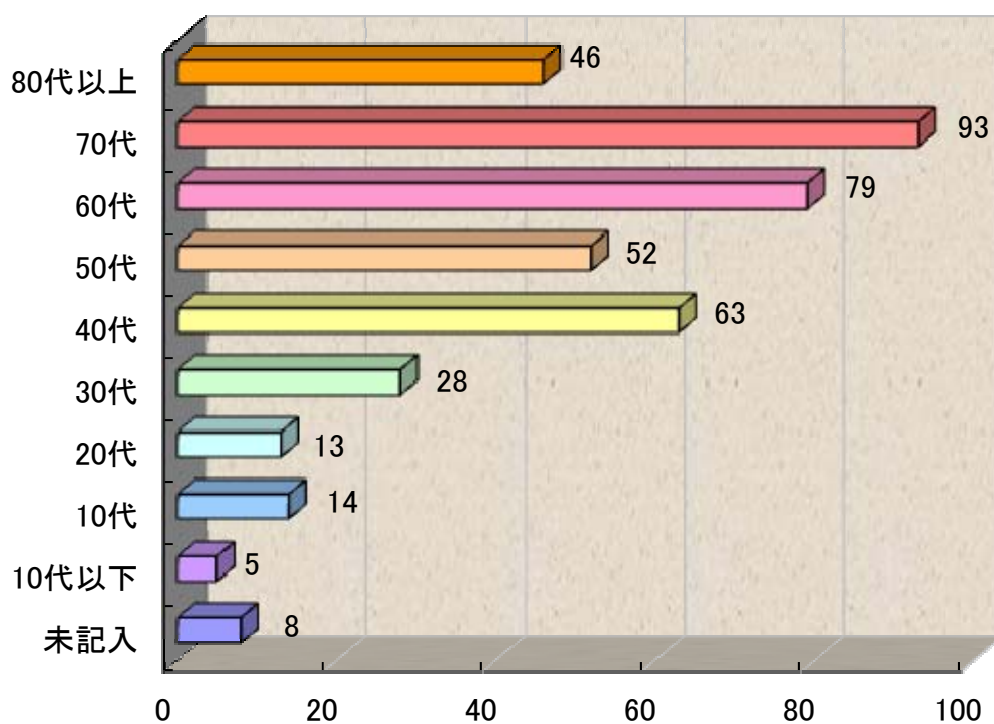
● ご自身のことを教えてください。あなたは男性ですか？女性ですか？

性別（男 141名 女 256名 未記入 4名）



● ご年齢を教えてください。

年代	80代	70代	60代	50代	40代	30代	20代	10代	10代以下	未記入
人数	46	93	79	52	63	28	13	14	5	8

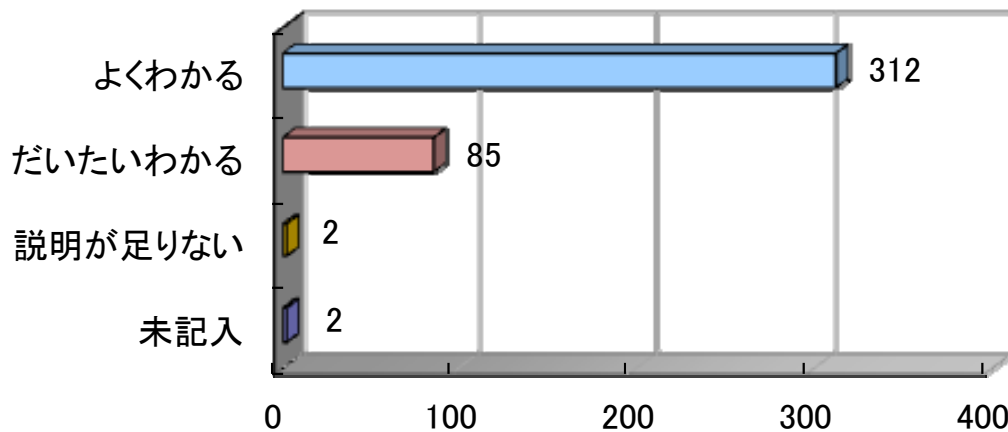


<質問1>

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	312名
2	だいたいわかる	85名
3	説明が足りない	2名

未記入 2名



●ご意見、ご要望

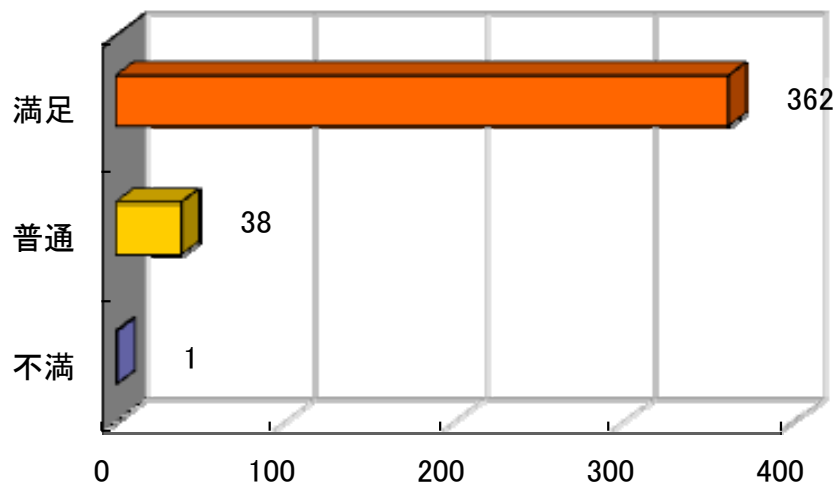
- ・ とてもいねいにして頂いて安心していきます。
- ・ 先生がていねいに話してくれるので分かりやすいです。
- ・ 次の治療がよく聞けて良いです。
- ・ 何故、検査するのかがよくわかりました。
- ・ PCの画像を見ながら丁寧な説明をしてもらい、とてもありがたいと思っています。
- ・ 理解して治療ができると思っている。

<質問2>

歯科医師やスタッフの対応は如何でしょうか？

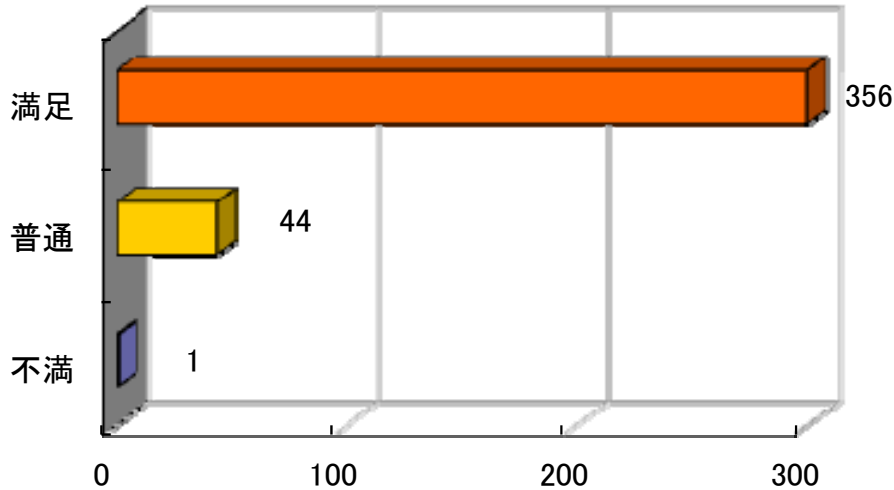
※診療室

1	満足	362名
2	普通	38名
3	不満	1名



※受付

1	満足	356名
2	普通	44名
3	不満	1名



●ご意見、ご要望

- ・ 全て行き届きありがとうございます。
- ・ 予約外の時急に痛くなったときいつも心よく対応していただくので助かります。
- ・ みなさん明るく対応してください。
- ・ 笑顔で迎えていただき感じがよい。
- ・ 受診前の時間確認の連絡は本当に助かります。
- ・ いつも丁寧で質問しやすい雰囲気作りをされていると思います。
- ・ 明るいし、笑顔もかわいし、優しいです。
- ・ てきぱき対応してくださり、分かりやすいので助かります。
- ・ みなさん明るくととても良い感じがします。通うのも苦になりません。
- ・ 皆さん明るく丁寧で気持ちよく対応してください。
- ・ 仮付間の整合を先生におねがいするとすぐに治癒した。さすがと思いました。
- ・ やさしい態度で嬉しく思います。
- ・ 受付、いつもお世話になっています。

- ・ スタッフの対応が悪い。
 - ・ 入ってきたとき挨拶がない、恐い感じがする。
- ～申し訳ありませんでした。日ごろより指導いたしておりますが、職務に追われ、応対に不備があったようです。改善を指示するとともに指導の徹底をいたしました。～

<質問3>

当医院では、清潔で安心して治療できる診療室作りを目指しています。
清掃等で、何かお気づきのことや、気になるようなことがあればお聞かせください。

- ・ 大変きもちいいです。
 - ・ お花の香りがきつく思うときがある。
 - ・ いつも季節の花がかざられてすてきです。
 - ・ 花や植物がなごやかな気持ちにさせてくれるので続けてください。
 - ・ きれいにされていると思います。特にお花を飾られている所がすきです。
 - ・ 非常に清潔感があり満足です。
 - ・ 歯医者さん独特のいやなおいがない。
 - ・ 院内の香りがすごくおちつくいい香りです。
 - ・ BGMは軽い音楽が良い（夏はハワイアンなど）。
 - ・ いつもきれいで花もあり、音楽もあり、リラックスして治療をうけています。信頼できます。
 - ・ 満足しているので、折尾からはるばる通院しています
 - ・ BGMのクラシックの曲とエンヤの曲がかかるのがとても良いです。
 - ・ トイレもきれいでよい。
-
- ・ 口をすすいだ時の流しの中に汚れ物が付いていて、コップの水で自分で洗い流しました。
 - ・ 以前にハンガーにほこりが目立つことが気になりました。
 - ・ いつもきれいにされていると感心します。きれいなので目立つところと言えば、口をゆすいだ水をはく所でしょうか。
～治療用のイスや口をゆすぐところは患者さんごとに拭きあげをしておりますが、汚れが残っていたとのことで申し訳ありませんでした。ハンガーのほこりも清掃のルールがあります。スタッフには拭き上げの徹底、ルール厳守の再確認を指導しました。～
-
- ・ トイレの便器のふち。
 - ・ お手洗い、便座シートがあればありがたい。
～トイレは午前、午後2回見回り、清掃をしております。お気づきのことや、ご不快なことがあれば、受付まで遠慮無くお知らせください
便座は、シートスプレーが中に設置されておりますのでご利用ください。又、便座シートは近日中に準備する予定です。～

<質問4>

『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。

- ・ 大変いいと思います。
 - ・ コップはともかくグローブの二重使いと使い捨てなどは早いうちから取り入れられており、安心してしています。
 - ・ うがい、手洗いの励行をお願いします。
 - ・ 安心して治療を受けることができます。
 - ・ 徹底されていると思います。
 - ・ ここまでされているとは知りませんでした。素晴らしいと思います。
 - ・ 室内と外気温の差があるので暖かすぎるような感じがします。少しだけ温度を下げられてもと思います。
- ・ グローブは一人に対して一回なのですか？はずしたり又つけてる姿みられますが、同じものをつけているのですか？
～患者さん一人に対しては一組のグローブで対処しており、もちろん使い捨てです。また、処置内容によっては同一の患者さんでも処置ごとに使い捨てております。ご安心ください。～
- ・ 口の中にいろいろな器具を入れるので衛生面については少し神経質になります。徹底した衛生を望みます。
～口の中に入れる器具は全て滅菌しておりますのでご安心ください。(ご不安なことがあれば、遠慮なくスタッフにお聞きください)～
- ・ 受付などでの感染、他の患者さんよりインフルエンザ、風邪などの感染が気になる。
- ・ マスクの着用の要、不要。
～感染予防のためのマスクを用意しておりますので、ご心配な方は受付、スタッフまでお申し付けください。～



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しています。



歯を削る機械は、治療ごとに全て滅菌をしています。



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。



患者さんごとに、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、消毒をしています。

● 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。

- ・ このままでいてほしいです、ありがとうございます。
 - ・ いろいろと提案して頂けたらうれしいです。
 - ・ 治療後、定期的に継続して診て頂けるので、ずっと歯みがき頑張りむし歯の予防になります。いい歯医者さんとの出会いに感謝しております。宜しく申し上げます。
 - ・ 3年半に渡って毎月かかさず通わせてもらいまして、親切にケアしていただき感謝しています。
 - ・ 定期的なメンテナンスをする事で、毎年むし歯になっていたのが、竹内歯科さんに来院して以降むし歯になりにくくなったので、本当に良かったと思っています。
 - ・ 駐車場が広くなり助かります。これからもお世話になります。
 - ・ 気持ちよく治療を受けることができありがとうございます。今後もスタッフ一同頑張ってください。
 - ・ いつまでも当医院で、この方針で治療していただきたいです。医学も進歩しています。先生方は学会等にもよく参加されて、期待しています。
 - ・ 過去に治療を受けた歯科医院としては最高。
 - ・ とても満足しています。子どもも恐がらず楽しみにしています。シールを集めているのですが、本人もガンバッタぞ！という気持ちになるようです。
 - ・ 定期的に検診を入れて頂けるのでありがたいです。
-
- ・ 治療の際少し痛い（クリーニング）力が強くて血が出ます。もう少しやさしく丁寧をお願いします。
～「配慮が足りず申し訳ありませんでした」できるだけ痛みや不安がないように気をつけて、今後も診療して参ります。～
-
- ・ 小さな事ですが、洗面周りの水栓の水の出は時間を少し長くしてほしいです。
～今の器具は水の流出時間の調整ができないそうです。ご不便をおかけしますが、ご理解の程、よろしくお願い致します。～
-
- ・ 治療室メガネ置きがあれば助かる。洗面所荷物置きがあれば衛生的だと思う。ティッシュがあればハンカチ忘れたときありがたい。
～治療室にはメガネ置き場がございますので、スタッフまでお声かけください。
洗面所の荷物置きはスペースの関係上残念ながら設置できません。トイレ、洗面まわりにおけない荷物があれば受付までお申し出ください。お預かり致します。
ティッシュは治療室の中、洗面所に設置しています。必要なときはスタッフまでお申し出ください。～
-
- ・