

アンケート結果

2020年3月実施

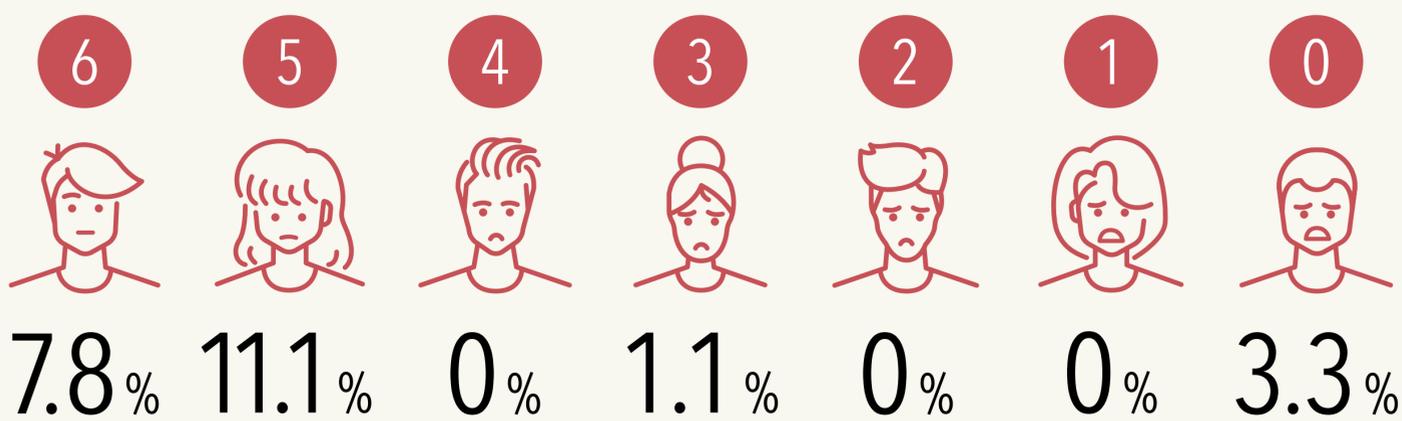
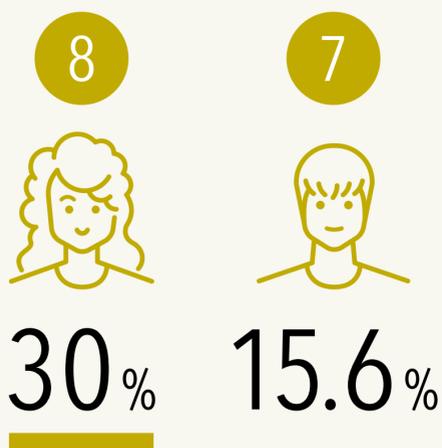
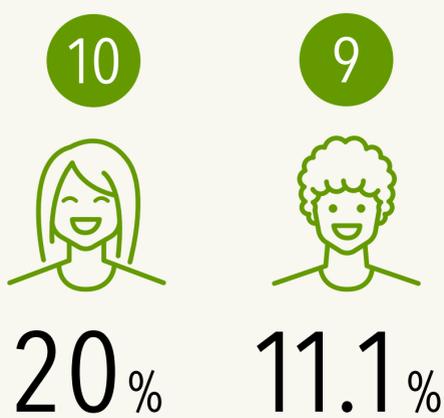
ご協力ありがとうございました

昨年3月に当院のスマホアプリ(myDental)を用いて実施した、アンケート結果についてご報告いたします。お答えいただいた皆様には大変感謝申し上げます。頂いたご意見につきましては真摯に受けとめ、改善できる点につきましては改善して参ります。

以下に、ご意見に対する回答および私たちの考え方を記載致しました。

質問1

あなたは当院を友人・知人に勧める可能性はどのくらいありますか？可能性が最も高い場合を10、可能性が最も低い場合を0として、0~10点で点数を付けてください。



質問2

そのスコアを付けた主な理由は何ですか？
自由にご記入ください。(任意回答)

10

■ スキルの高さと、それぞれのスタッフさんの接客の良さ

ありがとうございます。スタッフ一同、常に学んでいます。そして、私たちも皆様にお会いできることを楽しみにしています。

■ 自分の口の中のことを短期的、長期的にとっても考えていただいていると感じるため

ありがとうございます。「歯は一生ものです。」私たちは、今のお口だけでなく、皆様の将来のお口にも責任があると考えています。

■ すべてにおいて親切

ありがとうございます。スタッフ一同、これまで以上に皆様に寄り添いながら、医療機関としての職責を果たして参ります。

■ 対応がよい

ありがとうございます。優しさは歯科医療の一部だと考えています。

■ 自分の状態がわかりやすく、管理が行き届いていると思うため



ありがとうございます。医療は患者様が主役です。これからも、お口のことを「自分ゴト」としてご理解いただけるよう、日々努力を続けます。

■ 個室で対応してスケジュールリングして貰えるのはありがたいし、色々聞きやすい



ありがとうございます。プライバシーへの配慮はとても重要なことと考えております。お気軽に何でもお聞きください。

■ 予防治療に力を入れているから



ありがとうございます。どんな名医が行った治療でも、ご自身の無垢でキレイな歯には勝てません。その一点で、予防は最も美しい医療です。

■ 衛生士の接遇がとても良く、使用する製品などアドバイスが的確で納得できる。医師へ質問するとエビデンスに基づき科学的に説明してくれる。以前の歯科は経験則の指導だったので安心。



ありがとうございます。医療は日進月歩です。医療の世界では、「5年前は正しい科学的根拠も、5年経過するとその半分が間違いである」という研究報告があります。スタッフ一同、常に学んでいます。お気軽に何でもお聞きください。

■ 客観的に状況が判り、適切に対応してもらえる



ありがとうございます。「分かりにくい歯科を分かりやすく」を心がけ、資料採取、ご説明をしっかり行っております。時にお時間を要する場合がございますが、適切な医療に必要なこととご理解いただけておりますことに感謝いたします。

■ しっかり診てくれて説明も良くしてくれて信頼できるため



ありがとうございます。これからもお一人お一人のお口の中を責任をもって対応して参ります。

■ 技術もスタッフにもとても満足しているから



ありがとうございます。皆様の声が我々の励みになります。これからもスタッフ一同、努力を続けます。



9

■ 歯の健康を熱心に考えてくれるから



ありがとうございます。日々、そればかりを考えています。

■ 信頼できる歯医者だから



ありがとうございます。大変励みになります。これからも信頼に応える努力を惜しみません。

■ 治療室が個室になっているので周りを気にしないで済む



ありがとうございます。日本以外では、個室で治療が行われます。海外の歯科関係者は、日本の歯科医療環境に最も驚きます。

■ 院長の技術

ありがとうございます。大変励みになります。これからも学び続けます。

■ 子供の診察で子供医療費で全額かからないと思い、お金を待てないと言われ、その受付の態度に疑問を感じています

申し訳ございません。医療制度は時に複雑で、十分なお説明が必要な場合がございます。応対につきましては、改善を指示しております。

■ この考え方がみんなに知ってほしいと思うものだから

ありがとうございます。地域医療の担い手として、私たちにできることは、地域の皆様の口腔健康の向上です。そのためには予防歯科医療の普及が不可欠だと考えています。

■ 小田さんの接客が感じが良く10点で良いのだが、前回利用時にチームの連携がうまくいかなかったのか待ち時間が長かったため

申し訳ございません。頂いたご意見を真摯に受け止め、すべてのスタッフに対し、プロフェッショナルとしての、これまで以上のチーム連携を指示しています。

■ 腕がいい！.緊急時で連絡したら直ぐに対応してくれる👩

ありがとうございます。緊急時の患者様については、ご予約の患者様に配慮した形で、可能な限りの対応を心がけております。お困りの際は、ご連絡ください。



■ スタッフの方たちの接し方が丁寧だから

ありがとうございます。皆様の声が我々の励みになります。これからもスタッフ一同、努力を続けます。

■ 相手側の歯の治療に対する考え方によっては勧めない、唾液検査とかは望まず絶対保険診療内にしてほしいと思っている場合は勧めない

ありがとうございます。これまでの歯や口腔の健康に対する価値観を180度変えることができるような診療努力を致します。

■ 清潔感があり、先生方も親切なので

ありがとうございます。これからも5S(整理・整頓・清潔・清掃・しつけ)を徹底致します。

■ 親切だから

ありがとうございます。当院は「歯科医院が苦手」という「あるある」を無くしたいと思っております。

■ 各人が望む医療があるので、無理強いはしない

ありがとうございます。それぞれの方にとっての、最適解を導きだせるよう精進致します。

■ 雰囲気

ありがとうございます。これからも5S(整理・整頓・清潔・清掃・しつけ)を徹底致します。

■ 説明がとても丁寧、予約が入れない

■ いつ行っても感じが良く勧めたいのだが、予約が取りにくいいため

■ 施設が綺麗でスタッフも親身になって治療してくれるが、人気があって希望の日時に予約しにくいのがマイナス2になりました

ありがとうございます。頂いたご意見を真摯に受け止め、スタッフ増員と診療室の増設により対応することと致しました。ご予約につきましては、土曜日と夕方のお時間に集中しております。スタッフ一同、3密を回避しながら、努力しておりますが、少しでも私たちにお使いいただける時間をずらしていただくと、大変スムーズにお約束をご案内することが可能です。

■ 予防に力を入れているから

ありがとうございます。全スタッフが、予防歯科という仕事に誇りを持っています。宇都宮市とその周辺地域のむし歯と歯周病を本気で無くしたいと考えています。

■ 親切・丁寧だから。でも時間がかかるので忙しい人には勧めないかも

ありがとうございます。お忙しい方にもご満足いただけるよう、私たちは皆様の歯を「大切に扱いたい」と考えております。



■ 技術は良いが、予約が取れない

■ 混雑しておりなかなか予約が取れない

技術についてありがとうございます。予約について申し訳ございません。頂いたご意見を真摯に受け止め、スタッフ増員と診療室の増設により対応することと致しました。ご予約につきましては、土曜日と夕方のお時間に集中しております。スタッフ一同、3密を回避しながら、努力しておりますが、少しでも私たちにお使いいただける時間をずらしていただくと、大変スムーズにお約束をご案内することが可能です。

■ 虫歯予防などの定期メンテナンスをしっかりとしてくれるから

ありがとうございます。当院での最終目標は、ご自身の毎日の予防習慣と定期的なメンテナンスだけで、口腔内の健康を維持していくことができる環境を作ることです。

■ 担当者は一生懸命ですが、個室なので総合的にどうかがわからない

ありがとうございます。全てのスタッフが、一生懸命努力しておりますが、至らぬ点はお申し出ください。

■ 治療方針や質問等にも細かく答えてもらえて、スタッフの方々に安心して任せられる

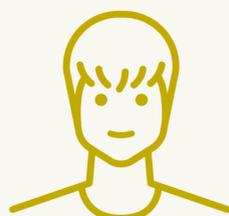
ありがとうございます。何なりとお気軽にお尋ねください。「聞きたいけど聞けない」といったご遠慮は不要です。

■ 最新の治療を取り入れているが、反面、自由診療扱いになるため費用の面で難色を示される

申し訳ございません。保険治療には、多くの制限や規則がございます。皆様が望まれる治療が、保険制度の枠組みで行えない場合には、我々も大変苦慮しております。自由診療につきましては、十分なお説明を再度徹底致しますので、自主的にご判断ください。

■ 治療に入るまえまでが長い

恐れ入ります。清潔に手入れのされていない口の中には、数千億匹の細菌が存在しており、そのような状況下で、むし歯の治療を行ってもよい結果とはなりにくいことがわかっているため、通常は、詰め物やかぶせ物といったむし歯の治療は、初期治療と呼ばれる「口の中の細菌量を減らす治療」を終えてからおこなうことをお勧めしています。また、実はむし歯の進行には年単位の時間がかかります。レントゲン写真で変化がわかる程度であれば大人の場合だと5-8年程度かかることが研究にて明らかになっています。そのため、症状のないむし歯は、急いでつめることよりも、その原因である「口の中の細菌量を減らす治療」を先に行った方が、長期的に見た場合に繰り返しの少ない良い治療結果がえられます。ただし、強い不快症状がある場合は、我慢される必要はありませんので、どうぞご遠慮なくお知らせください。



6

■ 衛生的だから

ありがとうございます。昨年は新型コロナウイルスが猛威を振るい、我々以上に皆様が感染症というものに怯え、多くのストレスを強いられたものと思います。当院でも、これまでの感染予防対策に加え、3密回避や換気等の一般的なコロナ対策だけでなく、治療用備品の使い捨て化の促進、個人防護具の徹底、器具洗浄機を導入しての高水準な器具消毒の実施など、様々な経営努力を行いました。

■ 定期検診の料金が他の医院より高いと言われたため

ご説明が不十分で申し訳ございません。一定程度以上の歯周病を有する方は、進行や重篤化を防ぐための定期管理が最も重要となりますので、これらの医学的対応は歯周安定期治療という診療項目により保険診療で行うことが可能です。一方、健康診断や予防医療は、保険診療で行うことができないという原則から、当院でも、「健康者の歯のメンテナンス」については自由診療で対応して参りました。令和2年4月の保険制度改正により、新たに歯周病重症化予防という診療項目が新設され、定期管理の要件が大きく緩和されました。従いまして、現在、当院でも制度に準じた対応を行っており、対象の皆様へは順次ご説明を申し上げております。ご不明な点は、お気軽にスタッフへお尋ねください。

■ 個室の診療だから

ありがとうございます。皆様にとって、個室での診療環境はメリットしかないものと考えています。

■ 行き始めた当初より、衛生面で仕方がないことだとは思いますが支払いが増えたため

申し訳ございません。当院では、開業以来、感染予防対策には最も注力して、診療を行って参りました。昨年は、新型コロナウイルスが猛威を振るい、私たち以上に皆様方が感染に怯え、多くのストレスを強いられたことと思います。当院でも、これまで以上の感染予防対策を講じる必要が出て参りましたが、皆様に安心して受診いただける環境を提供するべく経営努力を続けて参ります。



■ 混んでいて希望の日時がとれない

申し訳ございません。頂いたご意見を真摯に受け止め、スタッフ増員と診療室の増設により対応することと致しました。ご予約につきましては、土曜日と夕方のお時間に集中しております。スタッフ一同、3密を回避しながら、努力しておりますが、少しでも私たちにお使いいただける時間をずらしていただけると、大変スムーズにお約束をご案内することが可能です。

■ 再診予約が面倒

申し訳ございません。新患受付のみHPから受け付けておりますが、再診の場合は治療内容により、オペレーションが異なるため、お電話での対応とさせていただいております。今後、再診予約方法の見直しを検討させていただきます。

■ 可もなく不可もないため

ありがとうございます。孔子も「中庸の徳」を説いていますね。

■ 歯医者を探している人がいれば紹介する

ありがとうございます。私たちは営業活動は致しません。宣伝も出来ません。皆様の信頼が私たちの財産です。

■ 聞かれたら教えると思う

ありがとうございます。お口のトラブルでお悩みの方は、たくさんいらっしゃると思います。そうした方の救いになればと願っています。



3

~

0

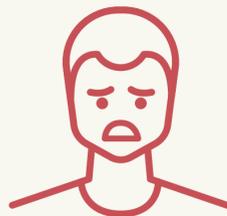
■ 衛生的だから

■ 患者が増えると予約を入れにくくなるし、衛生士が忙しくなりメンテナンスの質が落ちるかも

申し訳ございません。頂いたご意見を真摯に受け止め、スタッフ増員と診療室の増設により対応することと致しました。ご予約につきましては、土曜日と夕方のお時間に集中しております。スタッフ一同、3密を回避しながら、努力しておりますが、少しでも私たちにお使いいただける時間をずらしていただけると、大変スムーズにお約束をご案内することが可能です。また、メンテナンスにつきましては、時間が医療の質を上回り、優先されることはありません。ご安心ください。

■ 紹介できるような身近な友達がいないため

恐れ入ります。



これからも、
誰かのために、
地域のために、
自らの成長のために、
役に立つ歯科医療を
実践して参ります。

昨年は、皆様から頂いた貴重なご意見について真摯に受け止め、対策を検討して参りました。

一方、コロナ対策に最大限の注力をして参りましたため、皆様の声を十分に反映することができなかったとも感じております。

本年も、これまで以上に安心・安全・快適に歯科医療を受診いただけるよう、スタッフ一同最大限の努力を続けていくつもりです。

良い診療所づくりには、皆様のご理解とご協力も欠かせません。これからもどうぞよろしくお願い致します。