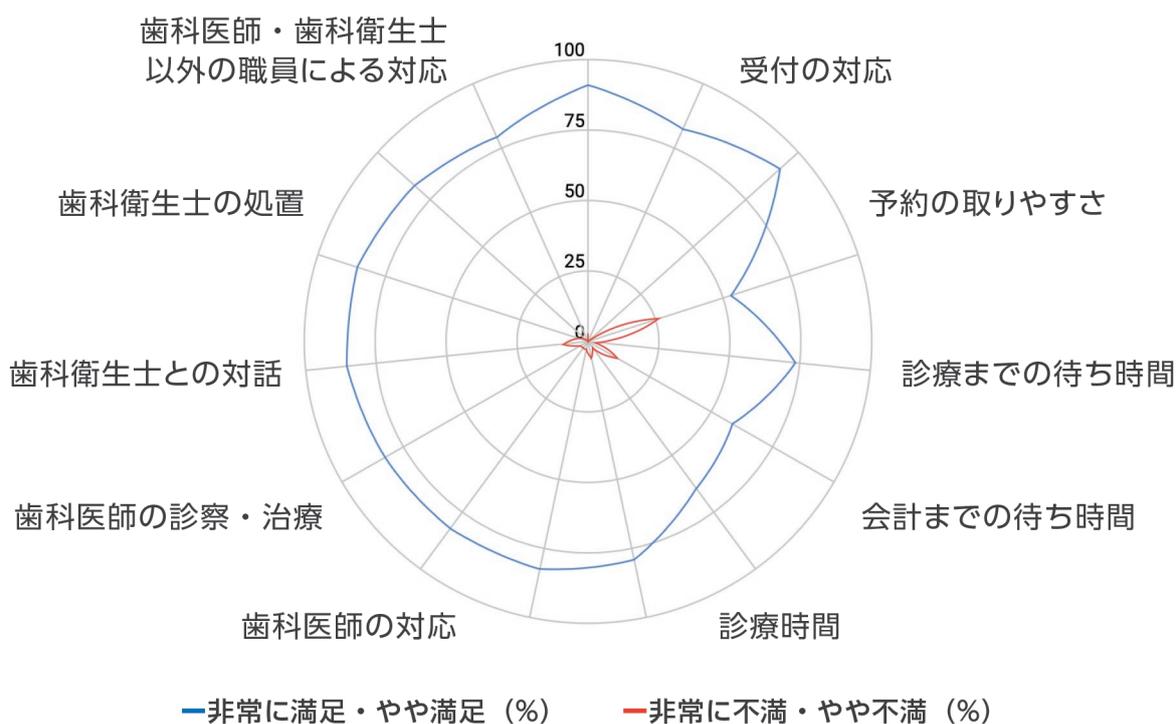
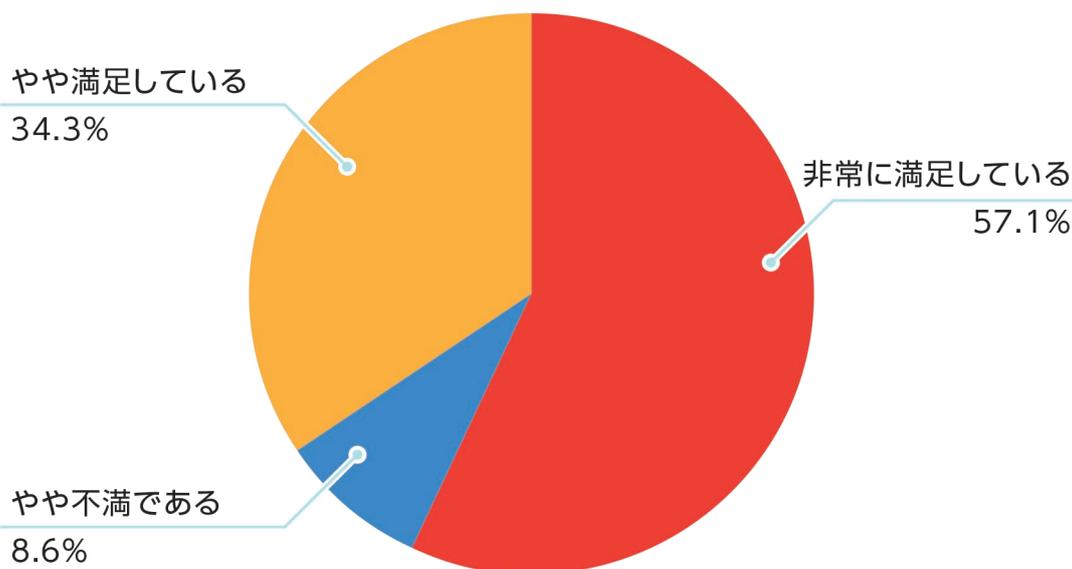


2023年2月分患者満足度アンケート結果

2023年2月分の患者満足度アンケート結果が出ましたので以下のようにまとめました。非常に満足、やや満足を合わせると全体としては9割以上の方に満足をいただいております。個別に見ると「**医院内の清潔感**」「**受付対応**」で**9割以上**の方に満足いただいていると回答していただいております。一方で「**予約の取りやすさ**」「**診療時間**」「**会計までの待ち時間**」で満足度が**7割を下回る**結果となりました。歯科医師、歯科衛生士、それ以外の職員による対応については8割を超える方に満足いただいておりますが、個別に見ますと厳しいお声をいただいている項目もあります。

「全体として当院に満足されていますか。」



患者さんからのご意見と回答



私のしてほしい治療がなされず、痛いままの状態で帰る日があった。
ヒアリングをしっかりしてほしい。

大変申し訳ありませんでした。最も訴えられている症状は何で、治療の結果改善が見られたかどうか、毎回確認するよう心がけます。痛いままでその日の治療が終わらなければいけない場合は、可能な限り痛みの対応をするとともに、なぜその状態で終わる必要があるのか説明するようにいたします。



最初は夜間に行けて、近くにあるのがこちらにきた理由でしたが、次第に時間は短くなり中々こちらの都合では予約が取りにくくなったのが唯一不満です。それでも処置などに不満はないので通っています。

当院の診療体制にご協力いただきありがとうございます。また、予約が取りにくくご迷惑をおかけし申し訳ありません。診療時間に関しては診療体制の確保や安全管理の観点からさまざまな点を考慮した結果、現在の診療時間を設定させていただき、患者さんのご理解とご協力をお願いしているところで、大変光栄に感じております。予約の取りにくさについてもお声を多数いただいておりますので、院内体制を見直してできるだけ患者さんのご希望に添えるように改善を重ねているところで、引き続き患者満足度アンケートを行って参りますので、お気づきのことがありましたらお気軽にお声をお聞かせください。



とても綺麗な院内 & 素敵な衛生士さんばかりで素晴らしい歯医者さんです。〇〇さん、いつも楽しい会話ありがとうございます。無事に出産頑張ってください。復帰待ってます。(個人情報保護の観点から当該職員の氏名は伏字とさせていただきます。)

嬉しいお声をいただきありがとうございます。日頃から患者さんとしっかり対話しながらケアを行うよう心がけており、清潔な環境で安心して治療を受けていただけるように院内の清掃にも気をつけて診療しておりますのでその点をお褒めいただき大変嬉しく思います。当該職員は産休・育休に入りますが、可能な状況になった際には復帰を予定しております。他の職員でこれまでと同じくお口の健康のケアをお手伝いさせていただきますので引き続きのご来院お待ち申し上げます。





予約がとりにくいけれど仕方ないですね。

ご意見をいただきありがとうございます。予約の取りにくさについては多くのお声をいただいているところです。「予約が取りにくい」ことについては大きく①「歯科医師の処置の予約が取りにくい」②「歯科衛生士によるメンテナンスの予約が取りにくい」③「カウンセリングの予約が取りにくい」の3つのパターンに分類できると思います。お声を受けて対応を検討しておりますが、①については他の回答にもあるようにこれまでの診療体制に柔軟性を持たせることで対応していこうと考えております。②・③についてはじっくりと対応しなければならない予約枠と考えておりますので、根本的には人員の増員や治療用の椅子の増設などを検討する必要がありますが、すぐに実現するのは難しいところです。できる限りご都合に合わせて対応させていただきますので、予約を取らせていただく際にはお気軽にご事情をお伝えください。可能な限りご希望に添えるように予約を調整させていただきます。



以前、「9時歯科」の時は、すぐに箇所に対応してくれて大変満足していました。現在の歯科医院の、患者さんの治して欲しい箇所への対応が非常に回りくどくなっていて通うのを止めようと感じた位です。口内を綺麗な状態にする事も大切ですが、歯の治療して欲しい箇所へのスムーズな対応も患者側としては欲しいのです。方針に納得したので、通院していますが...

平素よりご来院いただきありがとうございます。痛い、腫れたなどの症状がある場合はできるだけ優先して症状の解消に努めておりますが、その後被せ物や入れ歯を入れるためにはまず歯磨きができているか確認したり、お口の中の清掃を行って虫歯や歯周病の原因となる細菌ができるだけ少ない状態を作ってから対応するようにしております。それは歯科医療は医療行為のため、原因の除去が最優先すると考えているからです。その点に納得していただき、通院継続いただいていると伺い、ご理解いただきとても嬉しく存じます。一通り治療が終わり、定期的にメンテナンスに来院されるようになった方は痛みなどの問題が出た場合、すみやかにそちらの治療に入ることができます。今後とも継続来院お待ちしております。一方で同じようなお声が多くあるのも事実です。そこで診療体制を見直し、初診でいらした方でもできるだけ速やかに被せ物や入れ歯の治療に入ることができるように診療の流れを見直しました。▶▶▶

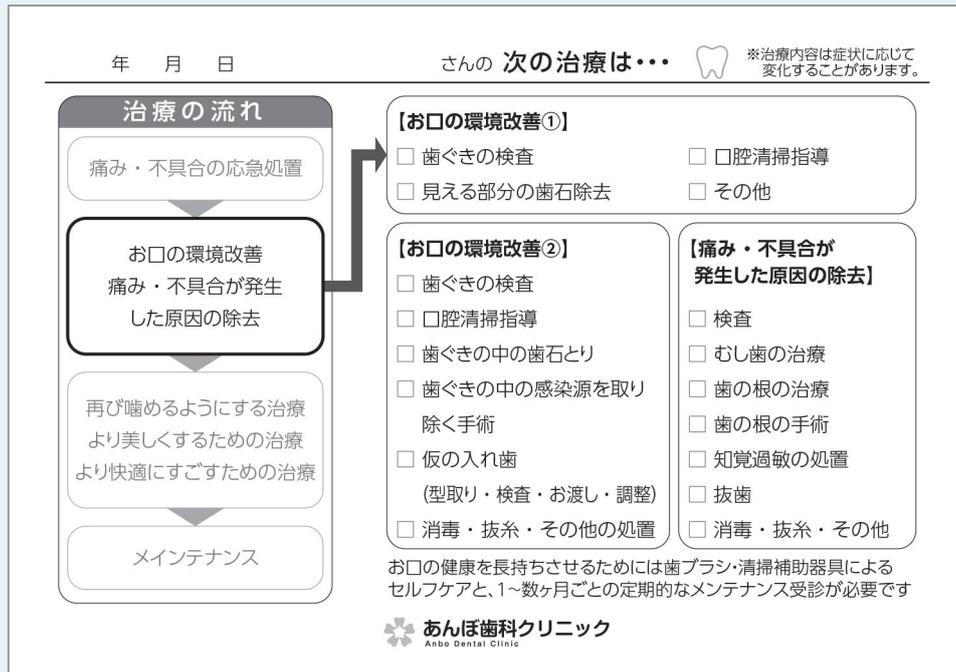




診療の流れの見直し

具体的には、今まで歯ぐきの処置が完全に終わらないと(応急処置以外の)虫歯や抜歯、根の治療へ移行しておりませんでした。それを見直し、歯磨きの状態にもよりますが歯ぐきの処置が一通り終わってからは歯ぐきの処置と並行して虫歯などの治療を行うように改めました。

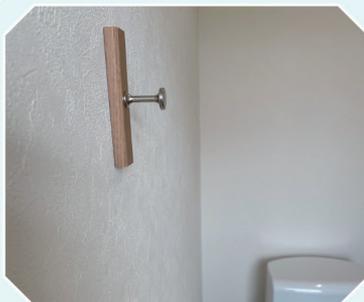
それでも削って被せて終わる治療よりは回数がかかってしまいますが、歯科医学的に妥当な範囲で患者さんの声を極力反映して診療体制を見直してまいりますので、お気づきの点、ご提案などありましたらまたお声をお聞かせください。



改善した診療の流れです。「環境改善」と「原因の除去」が並列で記載されております。これは初期のお口の環境改善が終わった後の段階から治療を並列で予約して診療して進めることを意味しております。以前はそうではなく、環境改善が終わらないと歯科医師の処置に移行しておりませんでした。



トイレ内に上着などをかけるフックを取り付けて頂きたいです。



ご提案いただきありがとうございます。
写真のようにフックを設置いたしました。他に改善点があれば対応いたしますので患者満足度アンケートなどを通してお気軽にお申し付けください。





「診察券、の時間に電話しても呼び出しがずっと続いて対応してくれないことが多いと思いました。ホームページを見ても電話対応をしていない時間など詳細もなく、今後どうしたらいいのかわかりません。急に行っても診てくれるということなんですか？

ご意見ありがとうございます。「呼び出しが続いて対応してくれない」事象についてお答えします。当院の電話回線はキャッチホンの設定となっており、他の電話に対応中に着信がありますと、おかけになっている側では呼び出し音になっているという設定でした。かけた側からすると単に呼び出し音が続けているため、「対応してくれない」というお気持ちになるのも当然かと思えます。わかりにくい設定となっており申し訳ありませんでした。電話会社に問い合わせましたがキャッチ音の設定変更はできないとのことでした。院内で対応を協議しましたが、この度キャッチホン設定を解約することにいたしました。他の電話に対応中の場合は後から掛けた側は話し中の「ツー・ツー音」が聞こえることとなります。その際は、先に着信があって対応中とお考えください。お手数ですが少々時間をおいてからおかけ直しいただけますと幸いです。



月の予定表などが貰えないので不便です。電話で診察の相談をしたくてかけた際、急な休診なのかわかりませんが繋がらず…せめてホームページなどでお知らせしてほしいです。

ご意見ありがとうございます。おっしゃるとおり休診日のお知らせがありませんでした。ご迷惑をおかけし申し訳ありません。HPとInstagramで毎月月初めに休診日の情報を掲載するよういたしました。ご不明な点や改善点がありましたら直接職員にお申し付けいただくか、患者満足度アンケートを活用するなどしてお気軽に教えていただければと存じます



3月にいただいたお声に対しては4月上旬までに取りまとめでご回答差し上げる予定となっております。今後とも患者満足度アンケートへのご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

3月にいただいたお声に対しては4月上旬までに取りまとめでご回答差し上げる予定となっております。今後とも患者満足度アンケートへのご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

