

「なぜその歯医者さんに行かなかったのですか？」

歯科利用者は、治療技術・応対・説明のサービスが良くない理由で選択しない！

### 第4回 ～地域住民は何故その歯医者さんに行かなかったのか！？～

#### 歯科医院の非選択理由

前回のレポートでは「歯科医院の選択理由」についてお伝えしました。今回は、アンケート調査で「過去に自分が治療を受けた医院へ行かずに、他の医院へ行く」と答えた方を対象に回答していただいた結果についてお伝えしたいと思います。

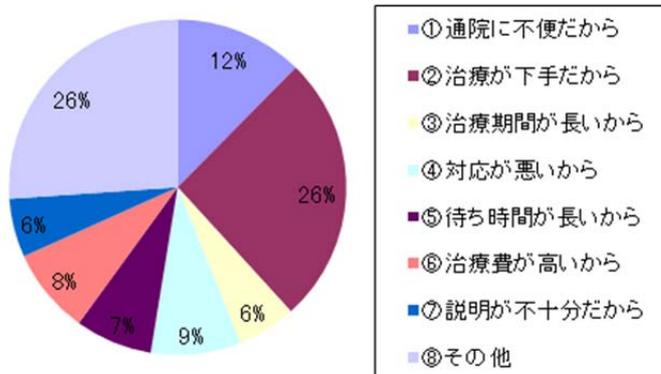
少しここで質問です。ご自身が過去利用していた歯科医院を思い浮かべて下さい。

「なぜその歯科医院を選ばれなかったのですか。①～⑦でお答えください。(複数回答可)」

- ①通院に不便だから
- ②治療が下手だから
- ③治療期間が長いから
- ④対応が悪いから
- ⑤待ち時間が長いから
- ⑥治療費が高いから
- ⑦説明が不十分だから
- ⑧その他

#### <歯科医院の非選択理由 >

	全地区 (人数)	%
非選択理由数	567	100.0
①通院に不便だから	70	12.3
②治療が下手だから	147	25.9
③治療期間が長いから	32	5.6
④対応が悪いから	49	8.6
⑤待ち時間が長いから	42	7.4
⑥治療費が高いから	47	8.3
⑦説明が不十分だから	32	5.6
⑧その他	148	26.1



## 非選択理由は、「治療が下手」「通院に不便」「対応などのサービスが悪い」

皆様の回答はいかがでしたでしょうか？

歯科医院の「非選択理由」についてみてみますと、「②治療が下手だから（567件中147件）」という理由が4分の1を占めており、非選択理由の中でもトップの割合です。

次に多いのが「①通院に不便だから（567件中70件）」です。

その他、「③治療期間が長いから」「④対応が悪い」「⑤待ち時間が長いから」「⑥治療費が高いから」に関する対応などが悪い回答が（567件中202件）と、3人1人の割合で占めています。

アンケート調査では以下のような意見が得られました。

- ① ドクター（院長）に対する医療方針によるもの  
「抜くことばかり考えている」「金取主義」「痛いかどうか確認しない」
- ② 応対面、応対する人の人柄によるもの  
「威張っている」「すぐに怒る」「悪口をいう」「子供に厳しい」「診療時間に遅れてくる」
- ③ 治療の説明不足によるもの  
「強力に自費をすすめる」「関係ないところを抜く」
- ④ 治療技術に対する不満  
「すぐ取れる」「入れ歯があわない」「治療があらいい」「入れ歯が上手じゃない」

「治療が下手」といわれる多くのケースは「痛み」を伴うものであったり、治療後すぐに外れてしまったり、入れ歯が不適合であったり、何回も治療をやり直すというケースがあります。

また、「治療が下手」という非選択理由の中には「治療を伴う一連の対応や説明などのサービスにも不満がある」というメッセージをみることもできます。

次に回答が多い「通院に不便だから」というケースは、その他の理由でも複数回答しているケースを考えると「タテマエ」と考えることができます。

つまり、歯科医院を選ぶ際は「通院に便利」なところを選ぶ傾向にありますが、実際、評判などで多少、通院に不便でも行って見て、いざ治療を受けてみますと、

「評判を聞いたほどの医院でなかった」

↓

「だから、不便なところにわざわざ行くよりも近い医院の方が良い」

↓

「だから、あの医院に行かない理由は、通院に不便である」

というメッセージが隠れていると考えるべきかもしれません。

以上のように、非選択理由について考えますと、歯科医院に対して様々な要望（ニーズ）があるのがわかります。

たとえば、

- ・ 治療期間が長い → 治療回数をもっと短くし、早く終わらせてほしい
- ・ 説明が不十分 → もっと説明してほしい
- ・ 治療が下手 → 治療技術をもっと向上させてほしい
- ・ 治療費が高い → 何故今回の治療が高いか、納得できるように説明してほしい

という要望のメッセージをみることができます。

## まとめ

以上の調査結果から、地域住民が歯科医院を選ばない理由は、治療技術はもとより、治療技術以外の応対や説明などの一連のサービスが大きく占めていることがわかりました。

歯科医療に対する関心の高まりから、今後、このような意見が増えてくるかと思えます。

以上、4回にわたって、診療圏調査結果を報告してまいりました。歯科医院を選ぶ際に少しでも参考になれば幸いです。

