

歯科に関する 意識調査アンケート

2021年7月



Swallow

00

【歯科に関する意識調査アンケート】 アンケート調査の目的及び対象について

01.調査の目的

一般の方307名に対して歯科に関する意識、歯科医院のIT化やDX化に対する意識などを調査し、今後の施策や課題抽出を目的として実施しました。

02.アンケート対象

全国307名の方を対象としております。

性別比は下記の通りです。

女性6:男性4

年齢比は下記の通りです。

10代…1名

20代…56名

30代…89名

40代…103名

50代…42名

60代以上…16名

01

【歯科に関する意識調査アンケート】 現在、治療や定期健診で歯科医院に通っていますか？

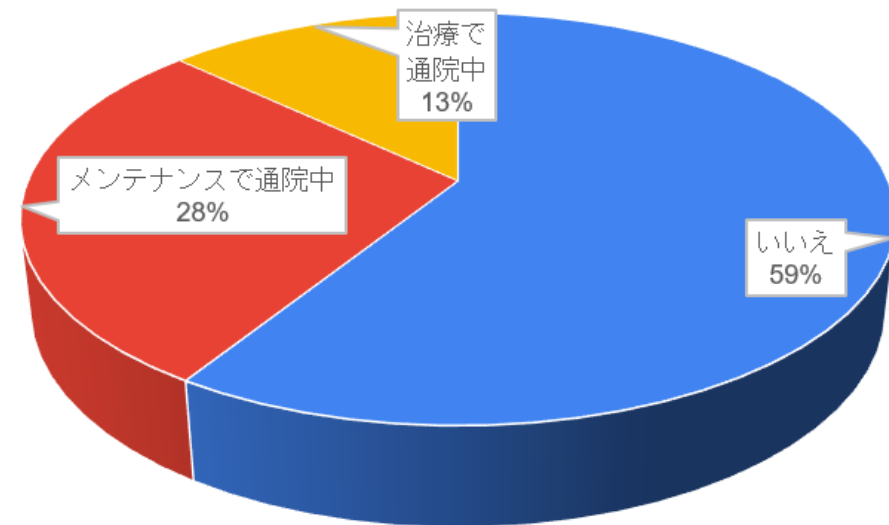
【現在、治療や定期健診で歯科医院に通っていますか？】

いいえ…181人

メンテナンスで通院中…86人

治療で通院中…40人

およそ60%の方が、歯科医院に通っておらず
潜在患者がまだ相当数いることがわかります。
メンテナンスの重要性を認識してもらう必要があります。



02

【歯科に関する意識調査アンケート】 定期的にメンテナンスに通わない理由はなんですか？

【定期的にメンテナンスに通わない理由はなんですか？】

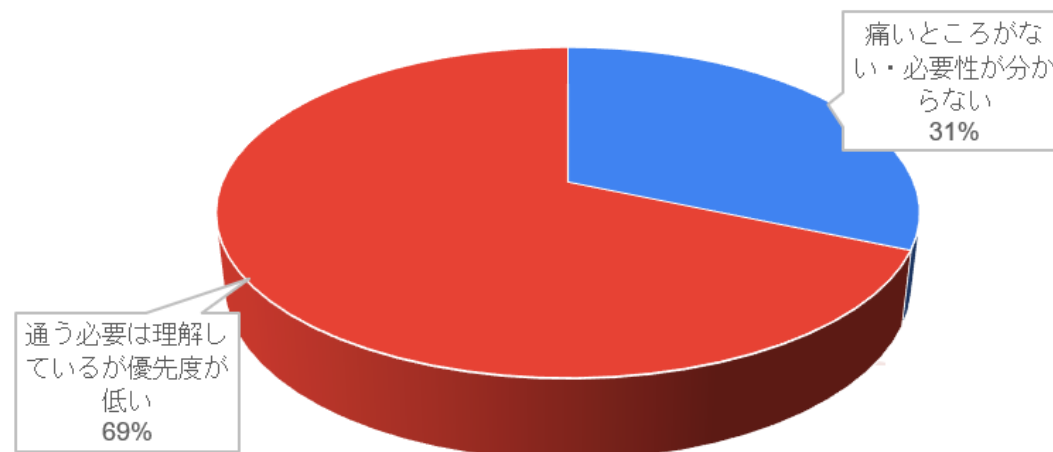
※01で「いいえ」と回答した方々が対象です。（181人）

通う必要性は理解しているが優先度が低い…124人

痛いところがない・必要性が無い…57人

70%の方が通う必要性を感じているが優先度が低いため、メンテナンスに通わないと回答しています。

やはり定期的なメンテナンスの必要性を説明することで潜在患者を患者にシフトしていくことが重要です。



03

【歯科に関する意識調査アンケート】 治療終了後も定期的にメンテナンスに通いますか？

【治療終了後も定期的にメンテナンスに通いますか？】

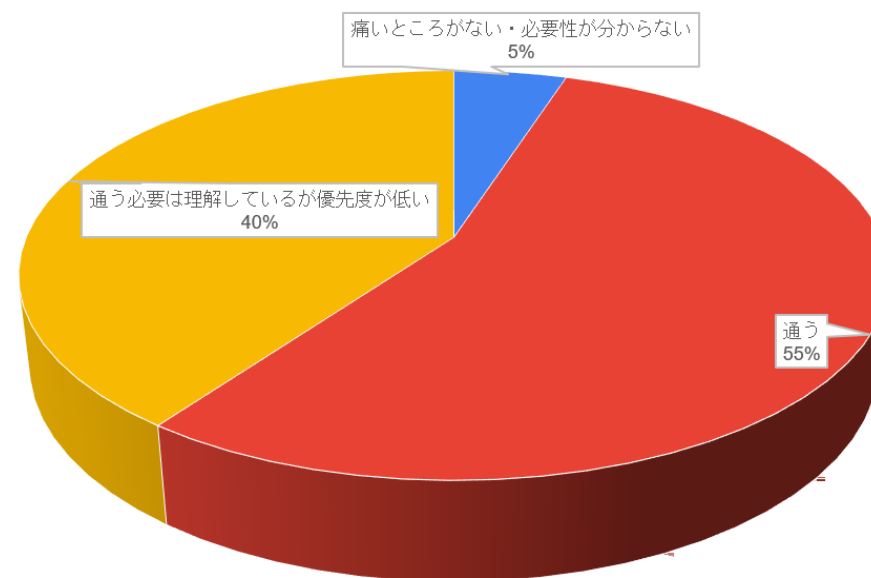
※01で「治療で通院中」と回答した方々が対象です。（40人）

通う…22人

通う必要は理解しているが優先度が低い…16人

痛いところがない・必要性が分からない…2人

ほぼ半数が優先度が低いなどの理由で継続的なメンテナンスに積極的ではありません。患者増加にはこの層へのアプローチが必要です。



04

【歯科に関する意識調査アンケート】

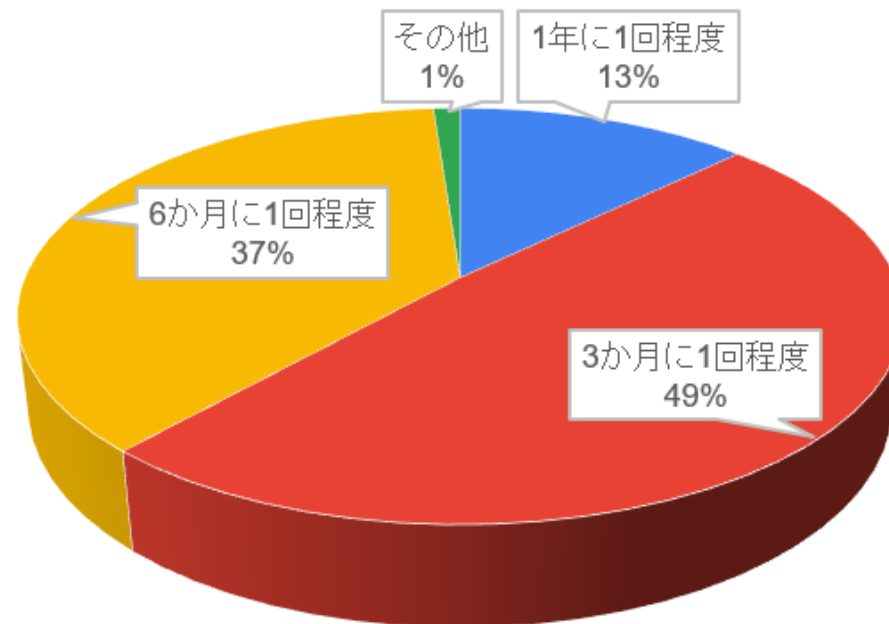
どれくらいの頻度で通っていますか？

【どれくらいの頻度で通っていますか？】

※01で「メンテナンスで通院中」と回答した方々が対象です。（86人）

- 1年に1回程度…11人
- 3か月に1回程度…42人
- 6か月に1回程度…32人
- その他…1人

メンテナンスで通院中の方の1割は1年に一度の頻度です。
最低でも半年に一回程度に引き上げる為にもリコール等の対策が必要です。



05

【歯科に関する意識調査アンケート】

これから通院する歯科医院を探すとなった場合はどのように探しますか？

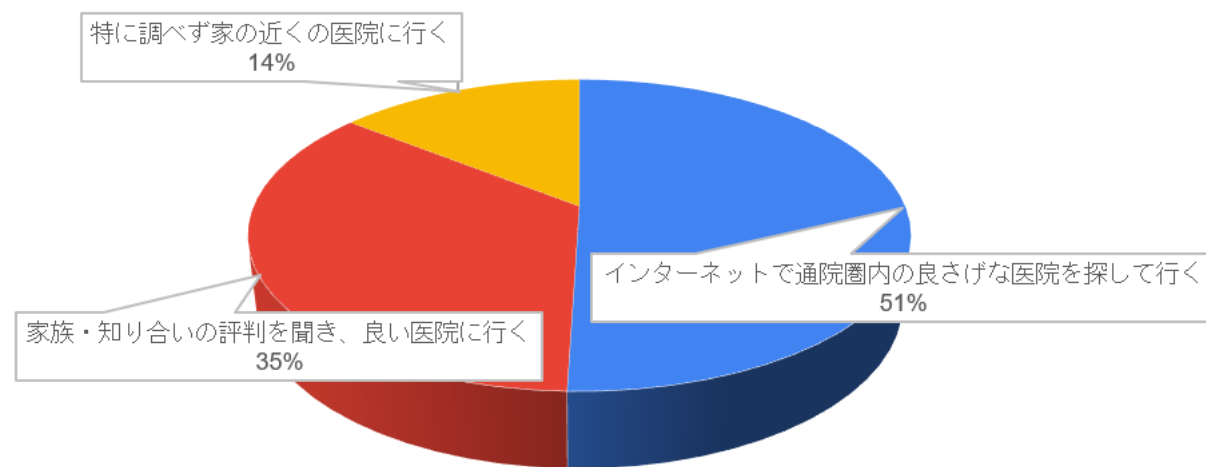
【これから通院する歯科医院を探すとなった場合はどのように探しますか？】

インターネットで通院圏内の良さげな医院を探して行く…155人

家族・知り合いの評判を聞き、良い医院に行く…108人

特に調べず家の近くの医院に行く…44人

通院する歯科医院を探す際、半数はインターネットで医院を探します。
SEO対策やMEO対策など、集患対策でweb集患は必須の対応です。



06

【歯科に関する意識調査アンケート】

通う歯科医院を選ぶ際に候補の歯科医院が複数あった場合、何を参考に選びますか？

【通う歯科医院を選ぶ際に候補の歯科医院が複数あった場合、何を参考に選びますか？】

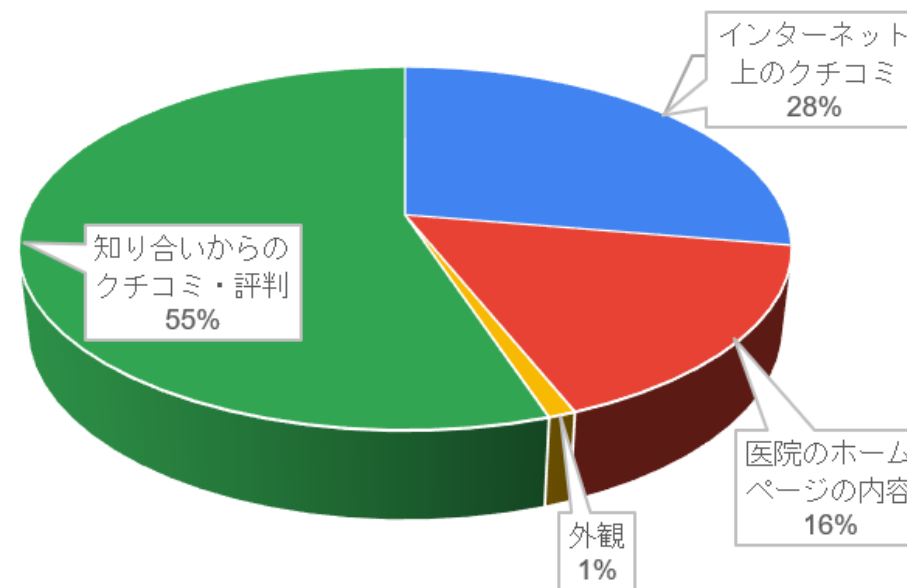
知り合いからのクチコミ・評判…169人

インターネット上のクチコミ…85人

医院のホームページの内容…50人

外観…3人

通う歯科医院を選ぶ際に広報の歯科医院が複数あった場合、インターネット上のクチコミやホームページを参考にする割合が5割近くあります。クチコミ管理やホームページのメンテナンス・更新は重要です。

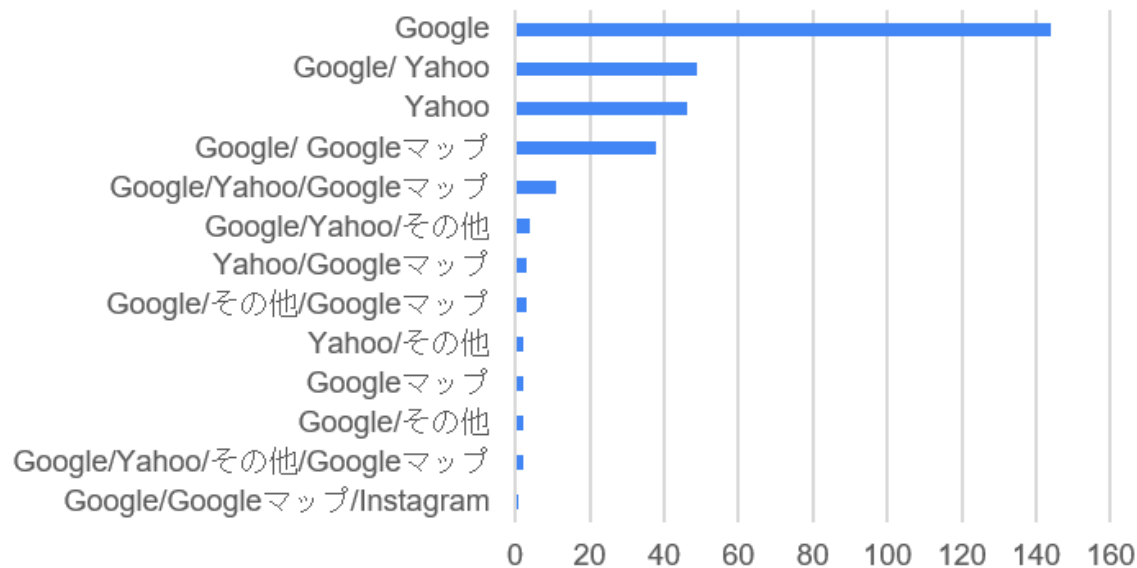


07

【歯科に関する意識調査アンケート】 歯科医院をインターネットで探す際はどのWEBサービスで調べますか？

【歯科医院をインターネットで探す際はどのWEBサービスで調べますか？】

Google…144人
Google/Yahoo …49人
Yahoo …46人
Google/Googleマップ…38人
Google/Yahoo/Googleマップ…11人
Google/Yahoo/その他…4人
Yahoo/Googleマップ…3人
Google/その他/Googleマップ…3人
Yahoo/その他…2人
Googleマップ…2人
Google/その他…2人
Google/Yahoo/その他/Googleマップ…2人
Google/Googleマップ/Instagram …1人



歯科医院をインターネットで探す際のWEBサービスはGoogleが圧倒的に多く、次点でYahooです。Googleで検索することが多いため、数字以上にGoogleマップの情報も重要です。

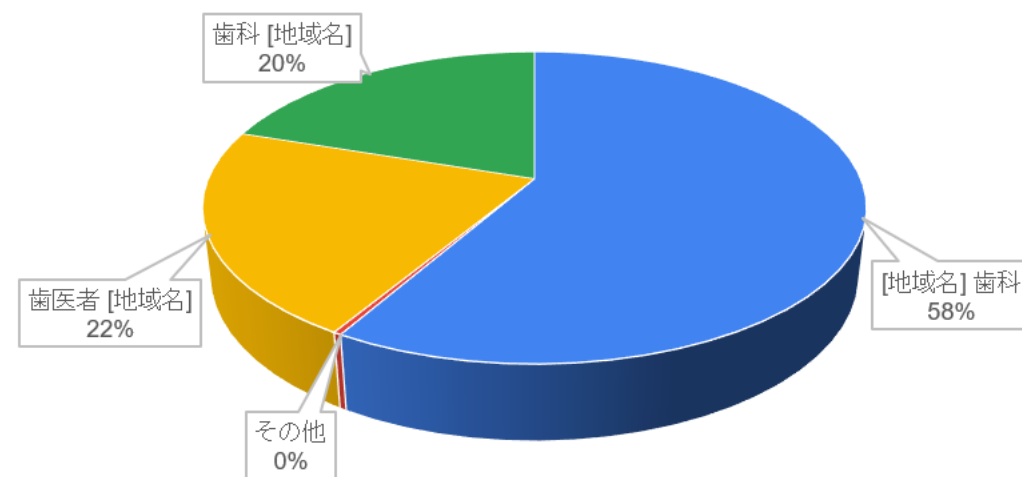
08

【歯科に関する意識調査アンケート】 検索エンジンで歯科医院を検索する際、どのようなキーワードで検索しますか？

【検索エンジンで歯科医院を検索する際、どのようなキーワードで検索しますか？】

[地域名] 歯科…179人
歯医者 [地域名]…66人
歯科 [地域名] …61人
その他…1人

検索エンジンで歯科医院を検索する際に最も多いキーワードは【「地域名」 歯科】です。SEO対策やMEO対策の一つの材料として活用していきましょう。また、その他の1人の内容は【歯周病 地域名】でした。



09

【歯科に関する意識調査アンケート】 歯科医院をインターネットで探す際はどのデバイスを利用することが多いですか？

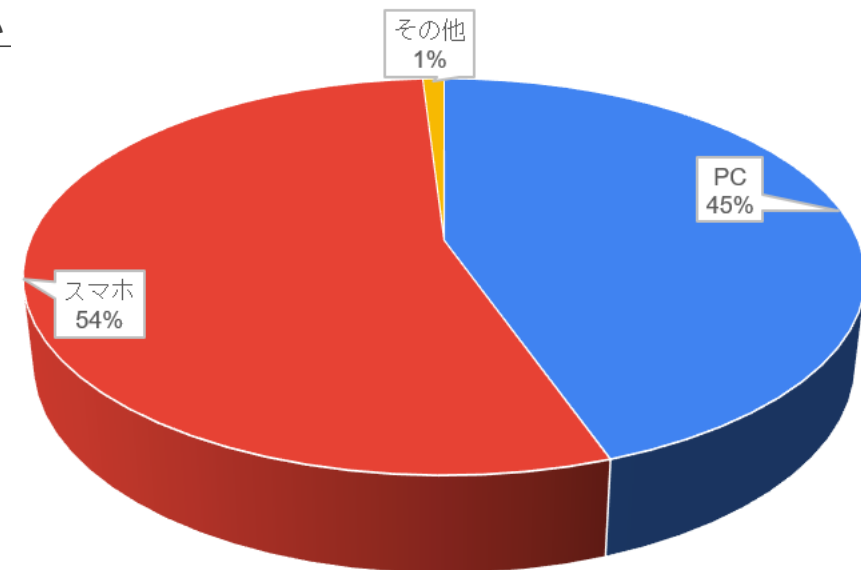
【歯科医院をインターネットで探す際はどのデバイスを利用することが多いですか】

スマホ…167人

PC…137人

その他…3人

歯科医院をインターネットで探す際はPCより若干スマホが多い結果となりました。
ホームページのレスポンス対応（スマホ対応）は重要ですので、
ホームページを所有している医院様は対応することが重要です。
その他の3人はタブレットです。



10

【歯科に関する意識調査アンケート】

PCで検索した際、Googleマップと通常の検索結果のどちらを見て歯医者を探しますか

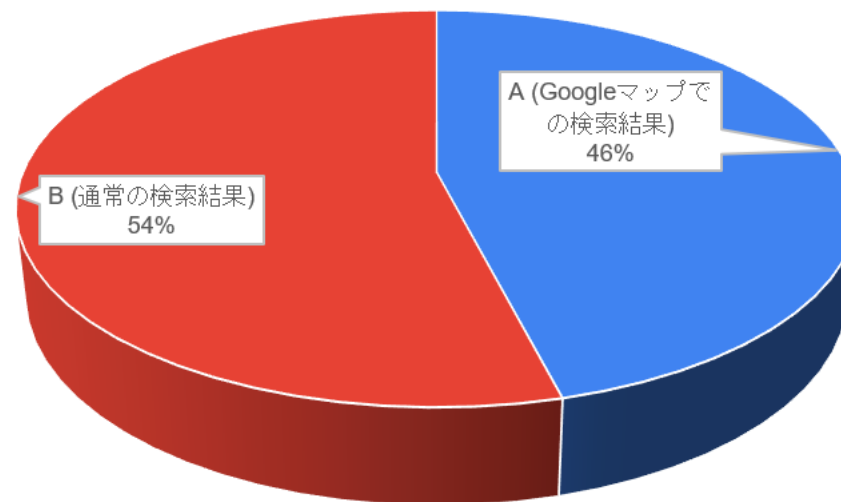
【PCで検索した際、Googleマップと通常の検索結果のどちらを見て歯医者を探しますか?】

※09で「PC」と回答した方々が対象です。（137人）

Googleマップでの検索結果…63人

通常の検索結果…74人

PCで検索した際、Googleマップ・通常の検索結果の半々で歯医者を探る結果になりました。ホームページだけではなく、Googleマップ（Googleマイビジネス）のメンテナンスや更新も重要です。



11

【歯科に関する意識調査アンケート】 Googleマップでの検索結果では何を重要視しますか？ (PC)

【Googleマップでの検索結果では何を重要視しますか？（PC）】

※10で「Googleマップでの検索結果」と回答した方々が対象です。（63人）

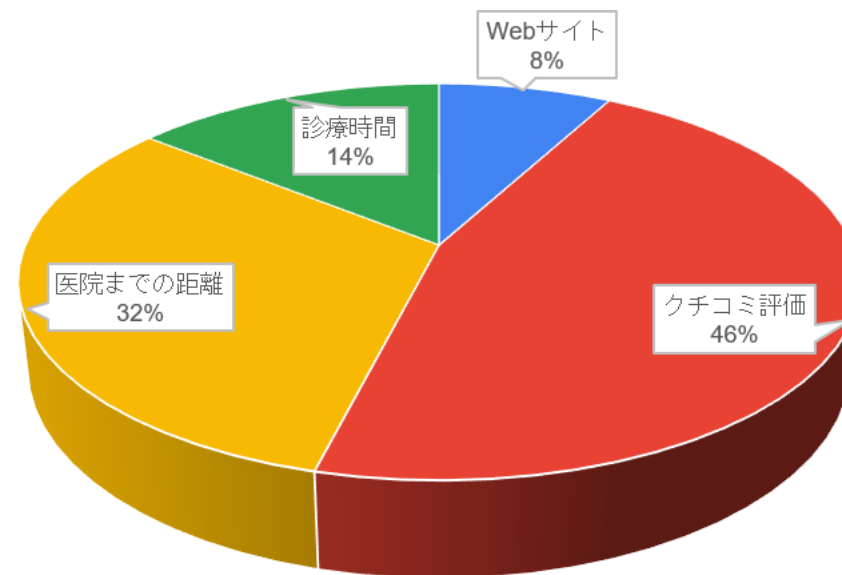
クチコミ評価…29人

医院までの距離…20人

診療時間…9人

Webサイト…5人

Googleマップでの検索結果では「クチコミ評価」が最も重要視されています。
Googleマップという特性上「医院までの距離」が次いで回答数が多いのですが、
Googleマップから診療時間の確認やWebサイトへの来訪される方も一定数いること
からも、Googleマップの情報充実は重要です。



12

【歯科に関する意識調査アンケート】 スマホで検索した際、Googleマップと通常の検索結果 のどちらを見て歯医者を探えますか

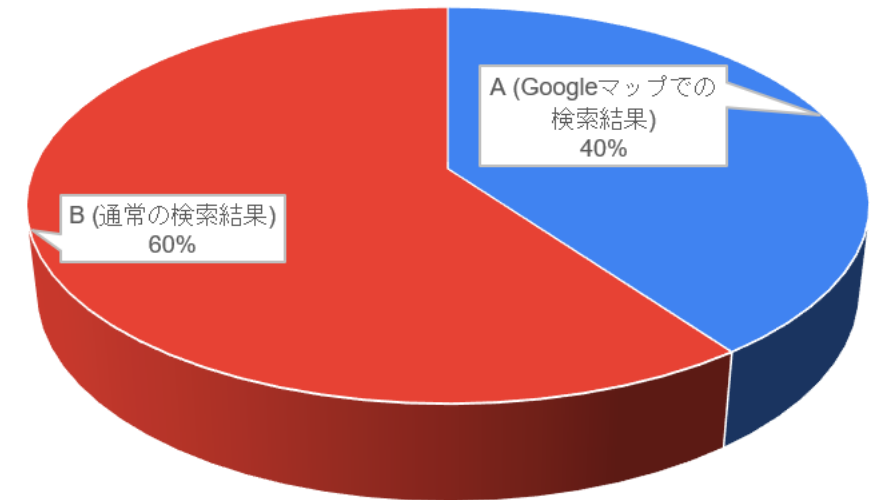
【スマホで検索した際、Googleマップと通常の検索結果のどちらを見て歯医者を探えますか?】

※09で「スマホ」と回答した方々が対象です。（167人）

Googleマップでの検索結果…67人

通常の検索結果…100人

スマホで検索した際、Googleマップ・通常の検索結果の4:6で歯医者を探る結果になりました。PCでの検索よりもホームページ流入が多い結果となりましたがホームページだけではなく、Googleマップ（Googleマイビジネス）のメンテナンスや更新も重要です。



13

【歯科に関する意識調査アンケート】 Googleマップでの検索結果では何を重要視しますか？ (スマホ)

【Googleマップでの検索結果では何を重要視しますか？(スマホ)】

※12で「Googleマップでの検索結果」と回答した方々が対象です。(67人)

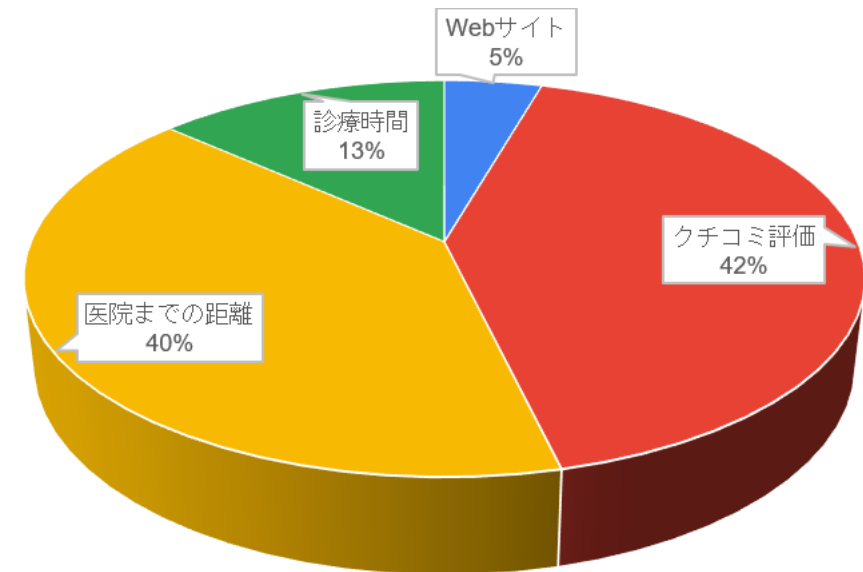
クチコミ評価…28人

医院までの距離…27人

診療時間…9人

Webサイト…3人

Googleマップでの検索結果では「クチコミ評価」が最も重要視されています。
Googleマップという特性上「医院までの距離」が次いで回答数が多いのですが、
Googleマップから診療時間の確認やWebサイトへの来訪される方も一定数いること
からも、Googleマップの情報充実は重要です。



14

【歯科に関する意識調査アンケート】 検索結果に広告枠で表示される歯科医院のサイトは選定結果にどの程度影響しますか？

【検索結果に広告枠で表示される歯科医院のサイトは選定結果にどの程度影響しますか？】

※09で「その他」10と12で「通常の検索結果」と回答した方々が対象です。(177人)

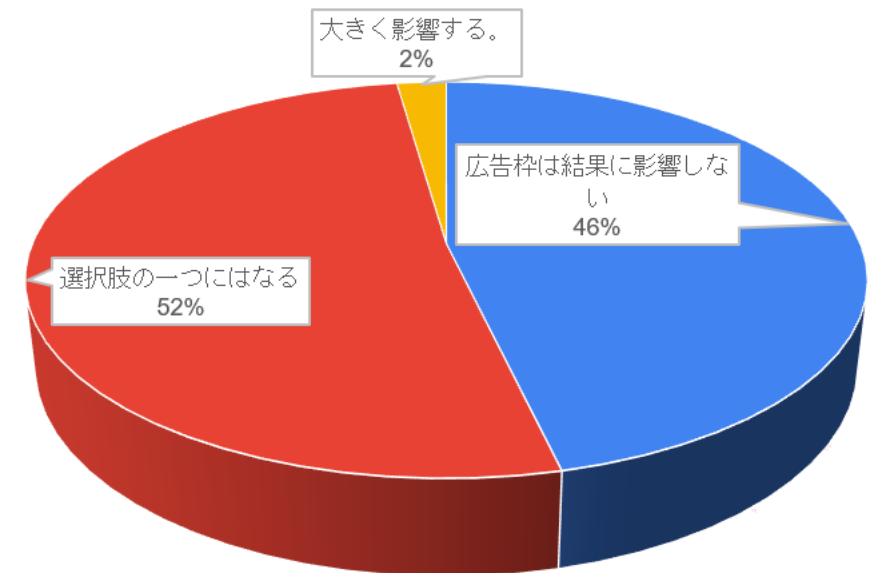
選択肢の一つにはなる…91人

広告枠は結果に影響しない…82人

大きく影響する…4人

検索結果に広告枠で表示される歯科医院のサイトは、
半数以上が選択肢に入る結果でした。

Googleの広告など、検討する価値はありますが流入先のホームページが整備されていなければ効果は薄いかもしれません。



15

【歯科に関する意識調査アンケート】 歯科医院のホームページを見ますか？

【歯科医院のホームページを見ますか？】

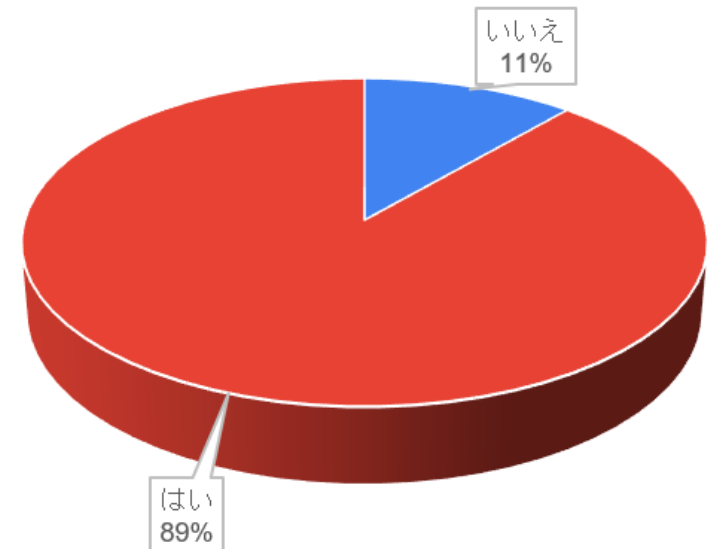
はい…272人

いいえ…35人

歯科医院のホームページを見る方は9割にも及びます。

ホームページを作成している医院様も定期的な更新を行う必要があります。

いいえの方々の殆どが、既にかかりつけの歯科医院がある為と回答しています。



16

【歯科に関する意識調査アンケート】 ホームページのどのページを見ますか？

【ホームページのどのページを見ますか？】
※複数回答あり、上位5件の結果です。

診療内容…240人

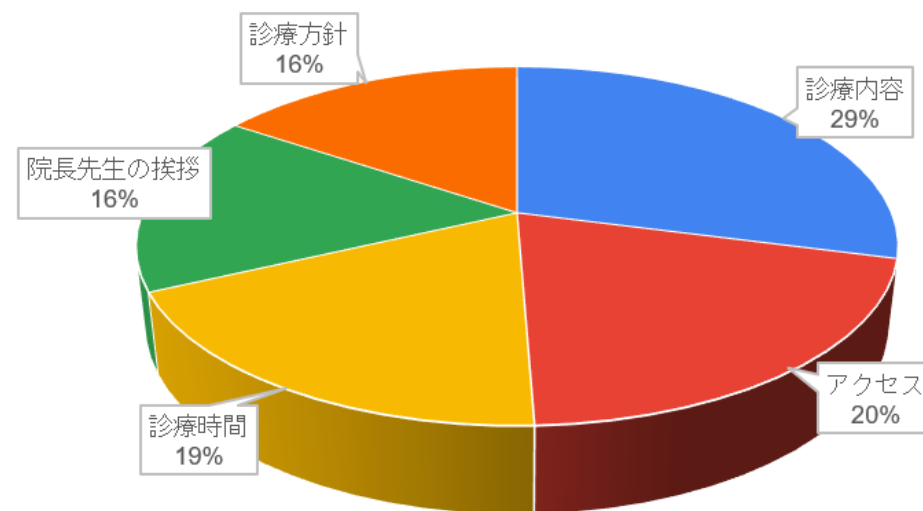
アクセス…168人

診療時間…154人

院長先生の挨拶…135人

診療方針…129人

診療内容やアクセス、診療時間など、基本的な情報が上位を占めています。基本的な情報が整備されているか自分の医院のホームページの情報を再度確認しましょう。



17

【歯科に関する意識調査アンケート】 ホームページのどの内容を重要視しますか？ (重要度 1 位)

【ホームページのどの内容を重要視しますか？ (重要度 1 位)】

※15で「はい」と回答した272名の回答です。

診療内容(どのような診療をしてくれるのか)…170人

診療時間…30人

アクセス…25人

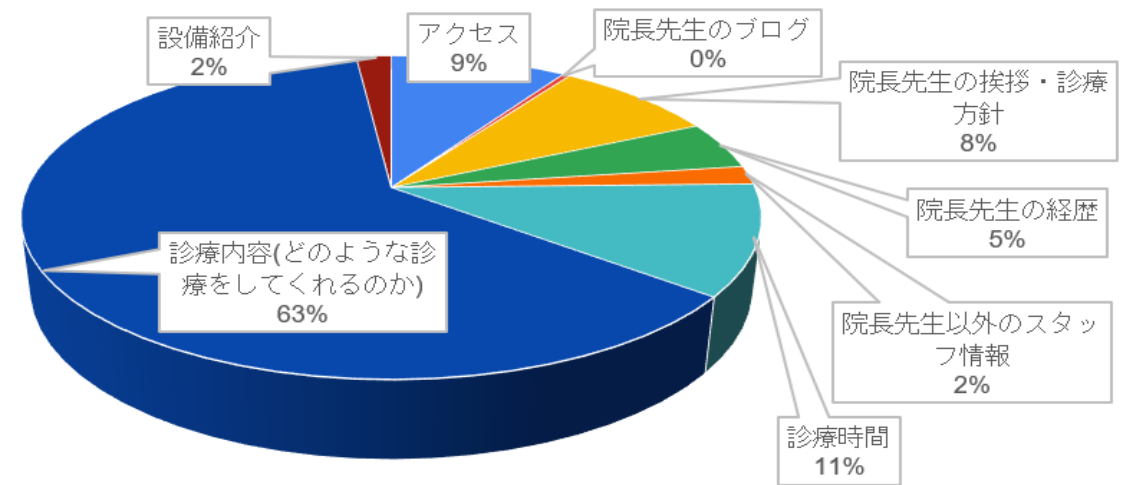
院長先生の挨拶・診療方針…23人

院長先生の経歴…13人

設備紹介…5人

院長先生以外のスタッフ情報…5人

院長先生のブログ…1人



ホームページの内容は圧倒的に「診療内容」を重視して見られています。他医院との差別化もできる部分ですので、わかりやすく記載したり細かく記載するなど、整備を優先しましょう。

18

【歯科に関する意識調査アンケート】 古いホームページは医院選定にどの程度影響がありますか？

【古いホームページは医院選定にどの程度影響がありますか？】

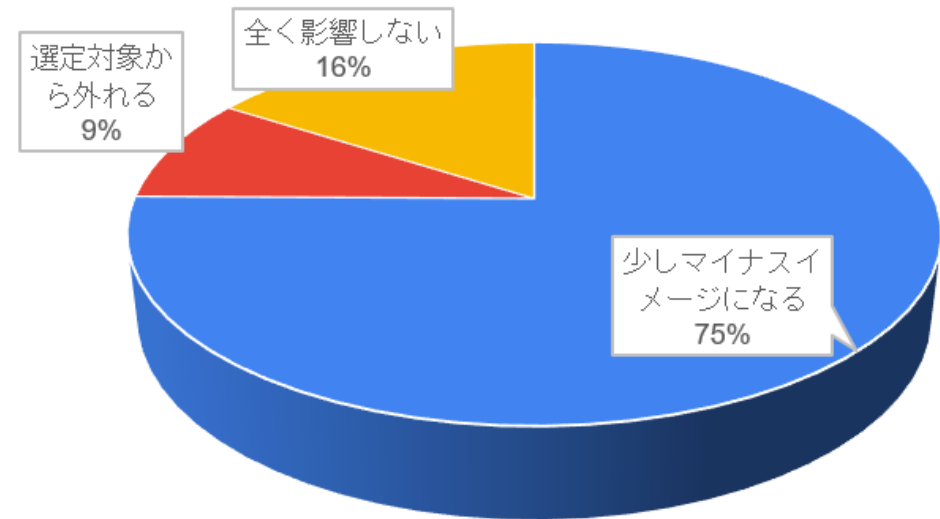
※15で「はい」と回答した272名の回答です。

少しマイナスイメージになる…203人

全く影響しない…43人

選定対象から外れる…25人

古いホームページだと約1割の方が選定対象から外れると回答しました。ホームページを作成してからしばらく放置している場合、新患が伸びない原因にもなりかねませんので見直ししましょう。



19

【歯科に関する意識調査アンケート】

きれいなホームページは医院選定にどの程度影響がありますか？

【きれいなホームページは医院選定にどの程度影響がありますか？】

※15で「はい」と回答した272名の回答です。

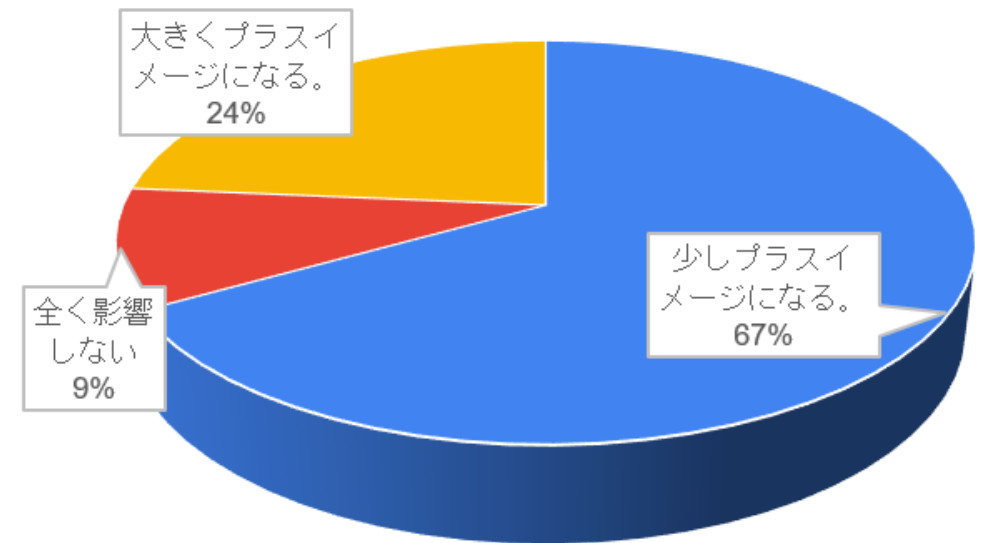
少しプラスイメージになる…182人

大きくプラスイメージになる…64人

全く影響しない…26人

きれいなホームページだと9割がプラスイメージになると回答しています。

18の回答結果も踏まえ、古いホームページでよいことはありません。



20

【歯科に関する意識調査アンケート】 歯科医院のInstagramを見ますか？

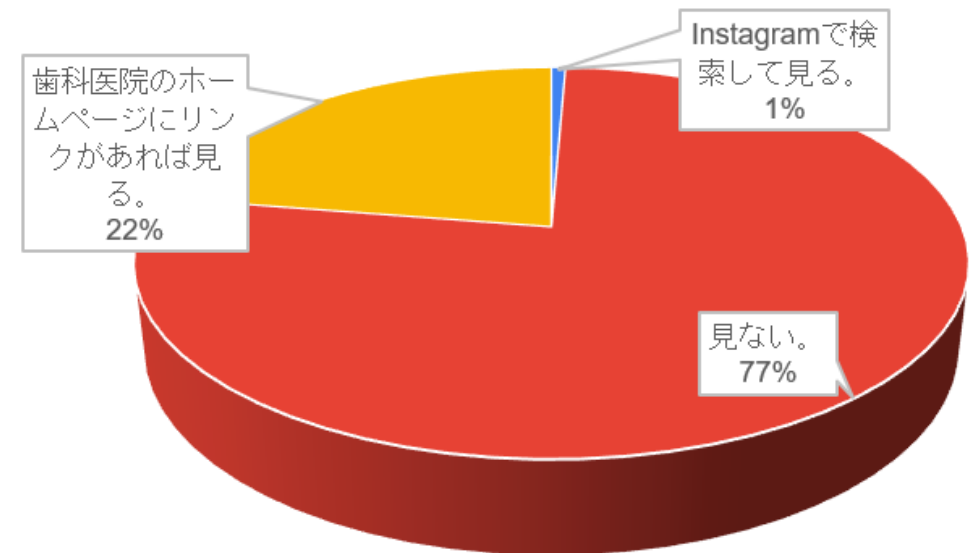
【歯科医院のInstagramを見ますか？】

見ない…236人

歯科医院のホームページにリンクがあれば見る…69人

Instagramで検索してみる…2人

現在、SNSでは主流のInstagramですが、大半が歯科医院のInstagramは見ないと回答しています。ホームページにリンクがあれば見る層も一定数いますので、最優先ではないですが運用するのであればホームページのリンク設置は絶対です。



21

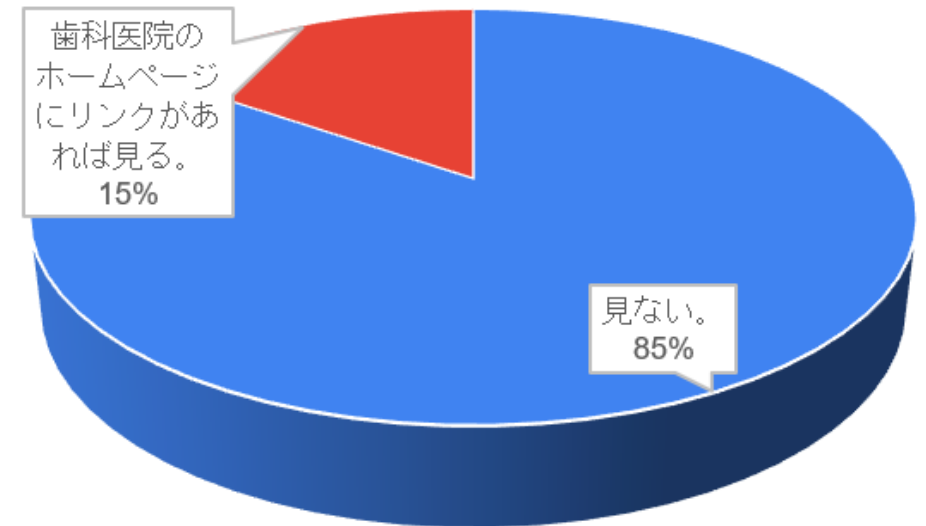
【歯科に関する意識調査アンケート】 歯科医院のFacebookを見ますか？

【歯科医院のFacebookを見ますか？】

見ない…259人

歯科医院のホームページにリンクがあれば見る…48人

現在、SNSで主流では無くなってきた感のあるFacebookですが、大半が歯科医院のFacebookは見ないと回答しています。ホームページにリンクがあれば見る層も一定数いますので、最優先ではないですが運用するのであればホームページのリンク設置は絶対です。



22

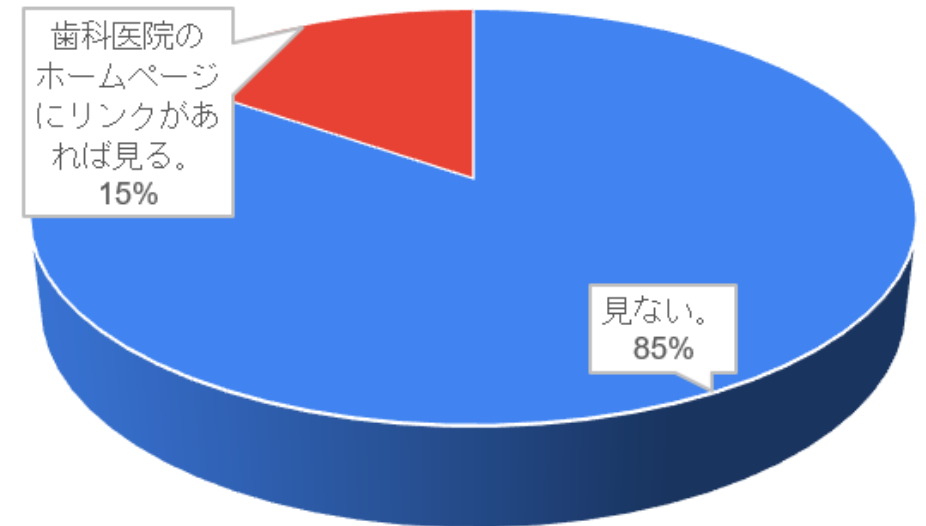
【歯科に関する意識調査アンケート】 歯科医院のFacebookを見ますか？

【歯科医院のFacebookを見ますか？】

見ない…259人

歯科医院のホームページにリンクがあれば見る…48人

現在、SNSで主流では無くなってきた感のあるFacebookですが、大半が歯科医院のFacebookは見ないと回答しています。ホームページにリンクがあれば見る層も一定数いますので、最優先ではないですが運用するのであればホームページのリンク設置は絶対です。



23

【歯科に関する意識調査アンケート】 歯科医院のYoutube動画チャンネルがあれば見ますか？

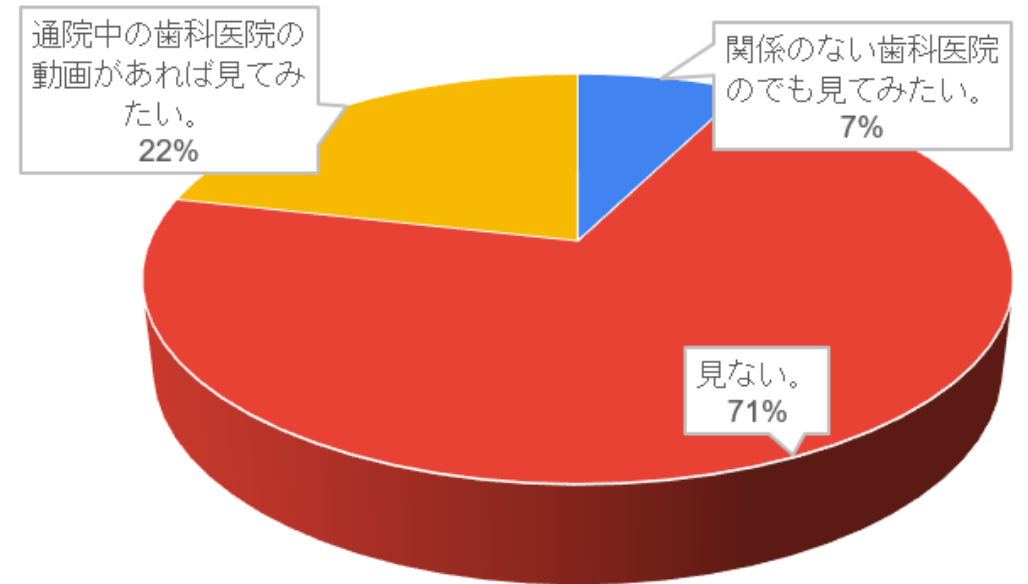
【歯科医院のYoutube動画チャンネルがあれば見ますか？】

見ない…218人

関係のない歯科医院のでも見てみたい…66人

通院中の歯科医院の動画があれば見てみたい…23人

歯科医院のYoutube動画チャンネルは3割程度、見てみたいという回答結果となりました。集患というよりは、医院のブランディングであったりマネタイズのひとつとして、取り入れることは良いのではないのでしょうか。



24

【歯科に関する意識調査アンケート】 歯科医院でLINE公式のアカウントがある場合、どんな機能があれば友達登録しますか？

【歯科医院でLINE公式のアカウントがある場合、どんな機能があれば友達登録しますか？】

※複数回答可

予約機能…180人

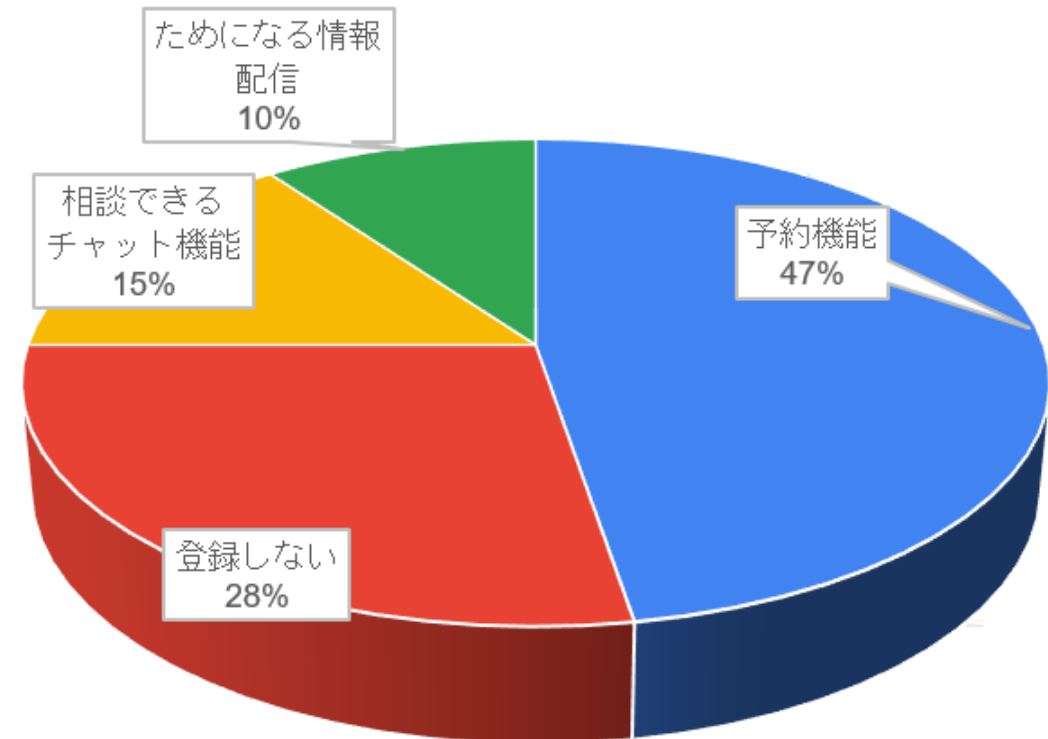
登録しない…105人

相談できるチャット機能…57人

ためになる情報配信…38人

LINE公式の機能で需要があるものは圧倒的に予約機能です。

3割は不要と回答もありますので必須ではないですが、リコールから予約機能までLINE公式から行えることで患者様はより通いやすくなるのではないのでしょうか。



25

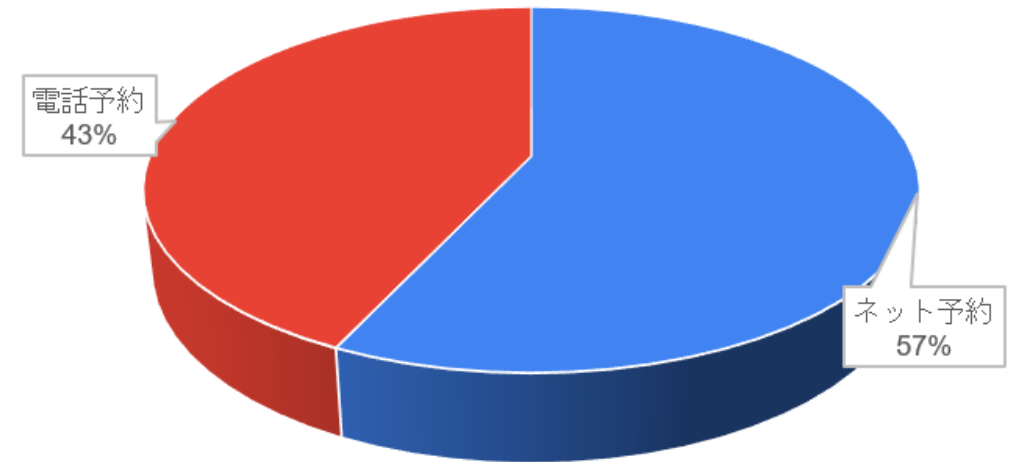
【歯科に関する意識調査アンケート】 電話での予約とネットでの予約どちらを利用しますか？

【電話での予約とネットでの予約どちらを利用しますか？】

ネット予約…175人

電話予約…132人

電話予約とネット予約では僅かですがネット予約のほうが需要が高い結果となりました。電話予約だけの医院様は、ネット予約の導入を検討しましょう。



26

【歯科に関する意識調査アンケート】 電話での予約とネットでの予約どちらを利用しますか？

【電話での予約とネットでの予約どちらを利用しますか？】

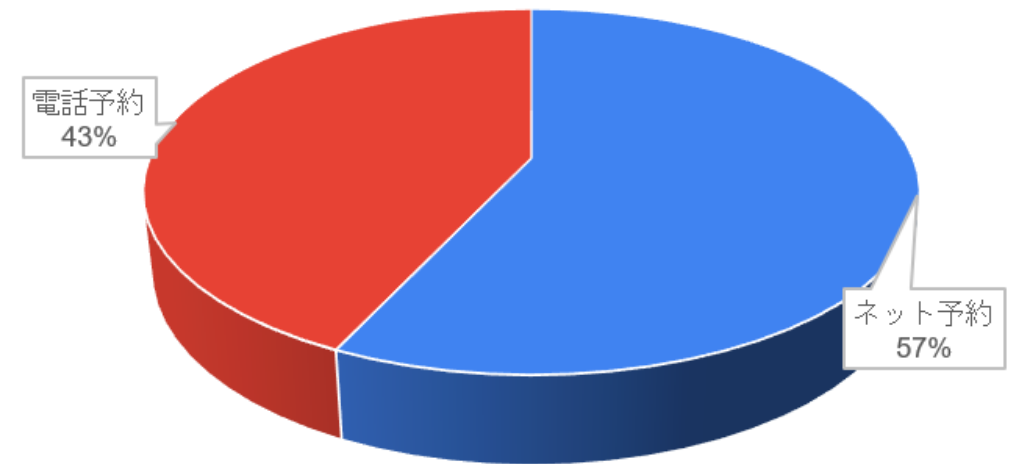
ネット予約…175人

電話予約…132人

電話予約とネット予約では僅かですがネット予約のほうが需要が高い結果となりました。

電話予約を選んだ理由では、大半が手早くできるという理由でした。

ネット予約を選んだ理由で多かったものは、半数以上がいつでも予約できるというものでした。機会損失に繋がらないよう、ネット予約がない医院様においては、ネット予約の導入を検討することで集患につながる可能性があります。



27

【歯科に関する意識調査アンケート】

初回のネット予約だけでは予約が完結せずに、必ず日程調整の電話がくるようなシステムの場合でもネット予約を利用しますか？

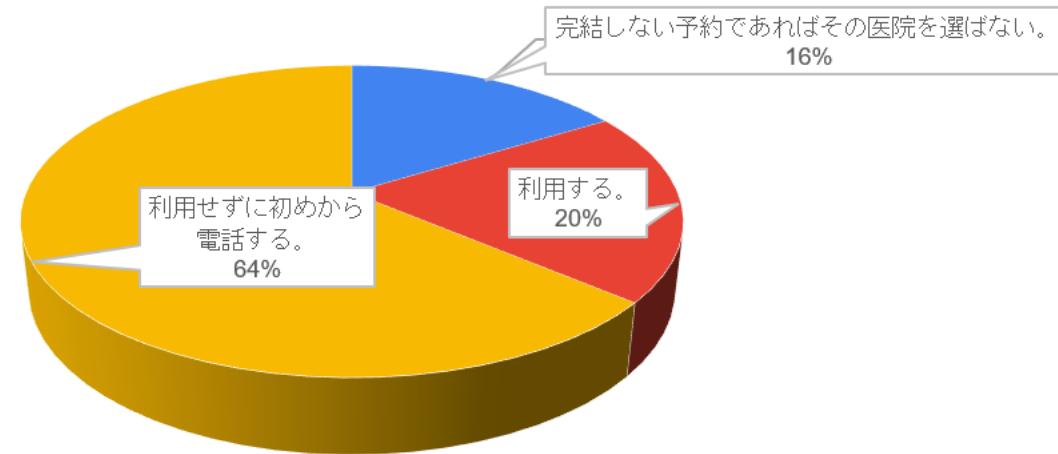
【初回のネット予約だけでは予約が完結せずに、必ず日程調整の電話がくるようなシステムの場合でもネット予約を利用しますか？】

利用せずに初めから電話する…196人

利用する…61人

完結しない予約であればその医院を選ばない…50人

ネット予約だけで予約が完結せずその後に日程調整の電話がくるようなシステムの場合、最悪選ばないという回答が16%あります。お問い合わせフォームからメールで予約するようなケースなど、結局二度手間になるようなケースでは逆効果の可能性もあります。



28

【歯科に関する意識調査アンケート】 歯科医院を選ぶ際、レビューや口コミの記載をどれくらい参考にしてますか？またそれは何故ですか？

【歯科医院を選ぶ際、レビューや口コミの記載をどれくらい参考にしてますか？またそれは何故ですか？】

少し参考にする…176人

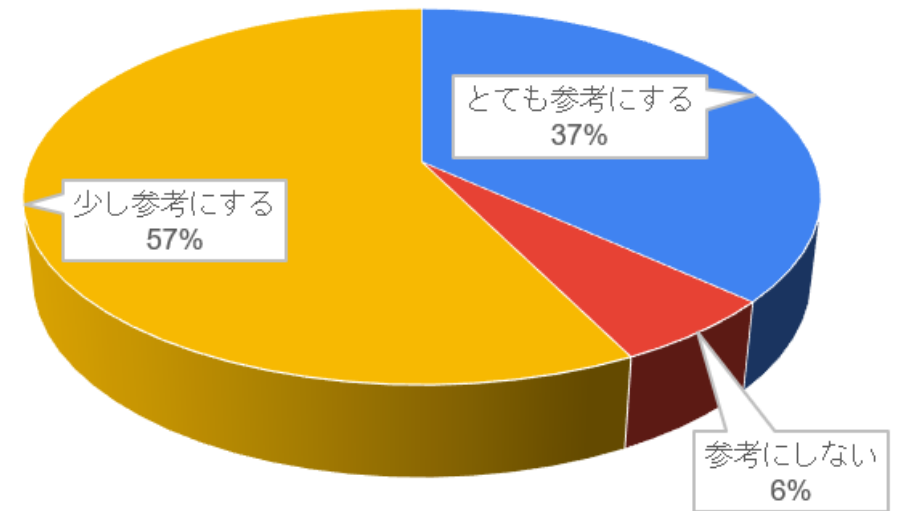
とても参考にする…113人

参考にしない…18人

歯科医院を選ぶ際、レビューやクチコミの記載をどれくらい参考に行っているか、9割が参考にすると回答しました。

ホームページ等の一方的な情報より信用できるという理由が多いですが、一方でクチコミを鵜呑みにして絶対的な信頼はしていないという回答も多くあります。

Web上で確認できるような悪いクチコミに関しては真摯に返信するなど、クチコミの管理対応が必要です。



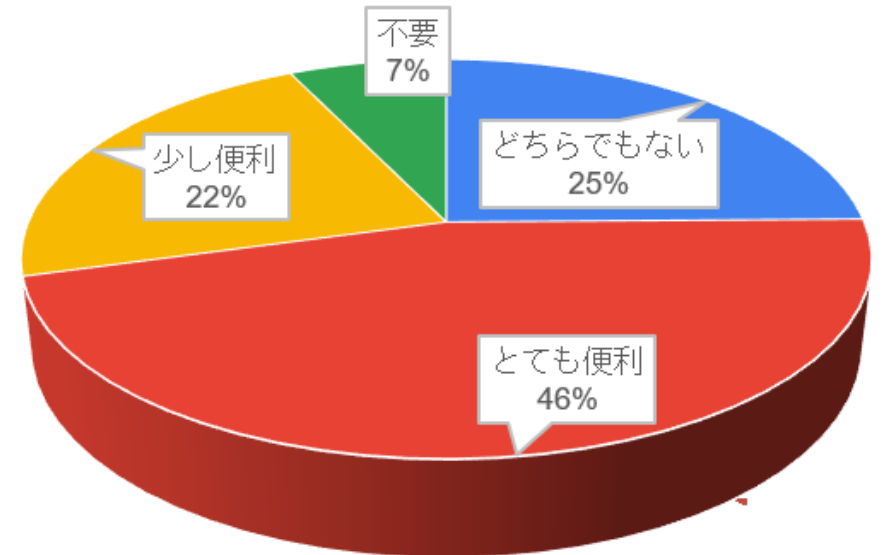
29

【歯科に関する意識調査アンケート】 歯科医院での自動精算機でのお支払いについてどう思われますか？

【歯科医院での自動精算機でのお支払いについてどう思われますか？】

とても便利…141人
どちらでもない…76人
少し便利…68人
不要…22人

6割程度の方が歯科医院での自動精算機での支払いについて便利と回答しています。需要は一定数ありますし、待ち時間の減少やコスト面を考えると導入を検討しても良いのではないのでしょうか。



30

【歯科に関する意識調査アンケート】 歯科医院での代金の支払いにクレジットカードや電子マネーが利用できる事にメリットを感じますか？

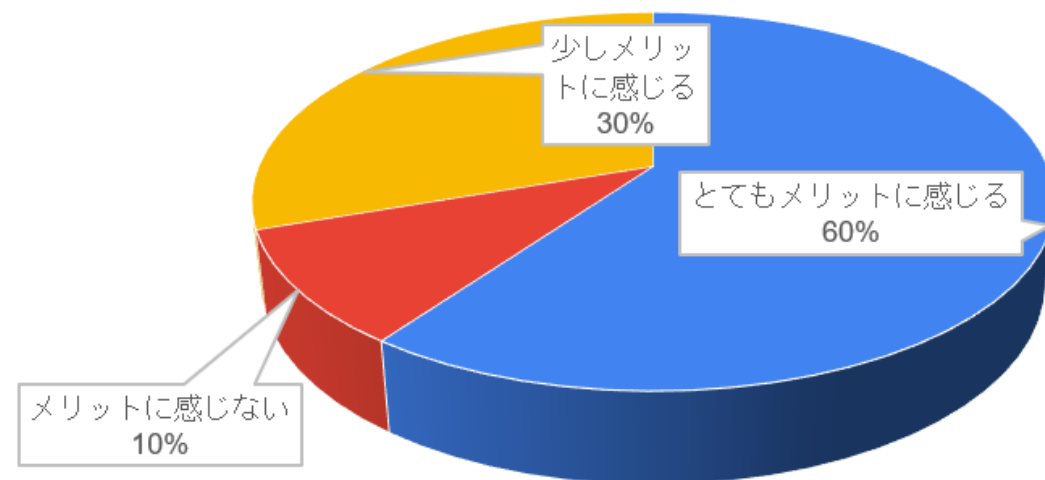
【歯科医院での代金の支払いにクレジットカードや電子マネーが利用できる事にメリットを感じますか？】

とてもメリットを感じる…184人

少しメリットを感じる…93人

メリットを感じない…30人

7割程度、クレジットカードや電子マネーが利用できる事にメリットを感じるという回答でした。便利である一方、手数料等を考えると簡単に導入することは難しいですが今後もキャッシュレス化は進んでいくと思われしますので検討するのも良いのではないのでしょうか。



31

【歯科に関する意識調査アンケート】 オンライン資格確認が導入された際に心配な事がありますか？

【オンライン資格確認が導入された際に心配な事がありますか？】

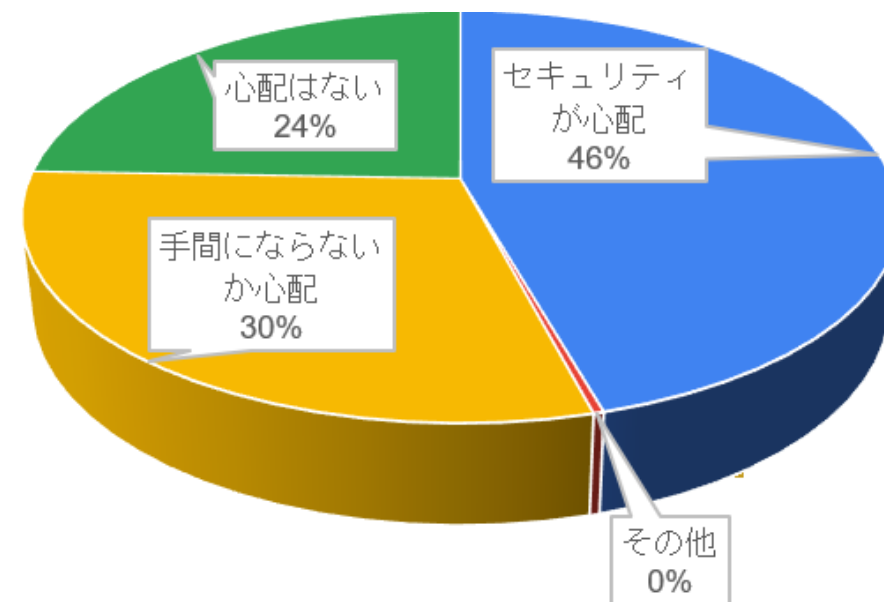
セキュリティが心配…140人

手間にならないか心配…91人

心配はない…75人

マイナンバーカードを持っていない…1人

オンライン資格確認では、セキュリティや手間に関して不安を持っている方が多くいらっしゃいました。案内や掲示物などでこのあたりの不安を除くような取り組みをすることで患者様からも安心してご利用頂けるでしょう。



32

【歯科に関する意識調査アンケート】 歯科医院ではどの程度時間がかかるものだと認識していますか？

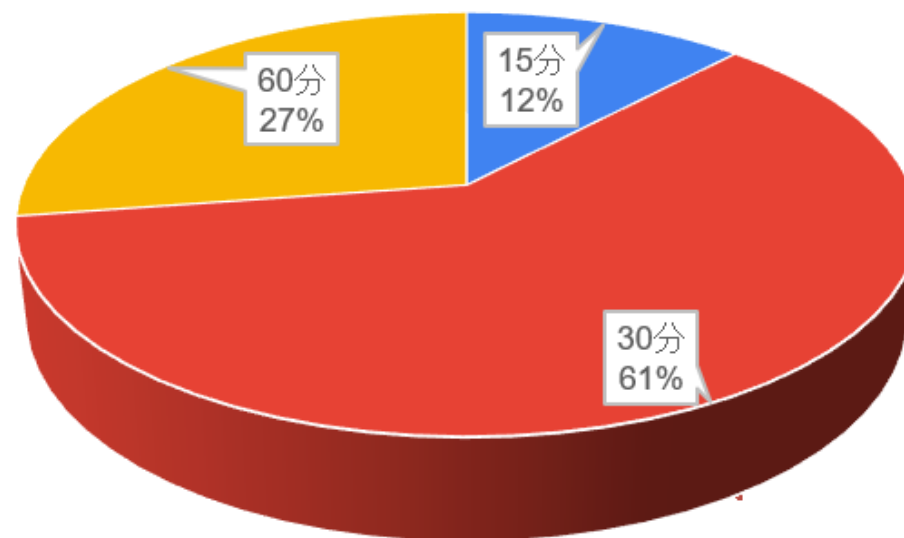
【歯科医院ではどの程度時間がかかるものだと認識していますか？】

30分…186人

60分…84人

15分…37人

歯科医院でどの程度時間がかかるものかという質問では30分程度が7割程度ありました。もちろん施術内容にもよりますので一概には言えませんが、来院されてから退院されるまでのおよその時間を患者様が認識できていれば良いでしょう。



33

【歯科に関する意識調査アンケート】

この歯科医院は良かったと思う重要なところはどこでしょうか？(重要度が高いものを3つ選んでください)

【この歯科医院は良かったと思う重要なところはどこでしょうか？(重要度が高いものを3つ選んでください)】

治療前にしっかり説明してくれ納得して治療できる…192人

先生の人柄が良い…191人

先生以外(歯科衛生士や受付)の人柄が良い…107人

治療が痛くない…106人

待ち時間が少ない…71人

何度も通院しなくて済む治療をしてくれる…63人

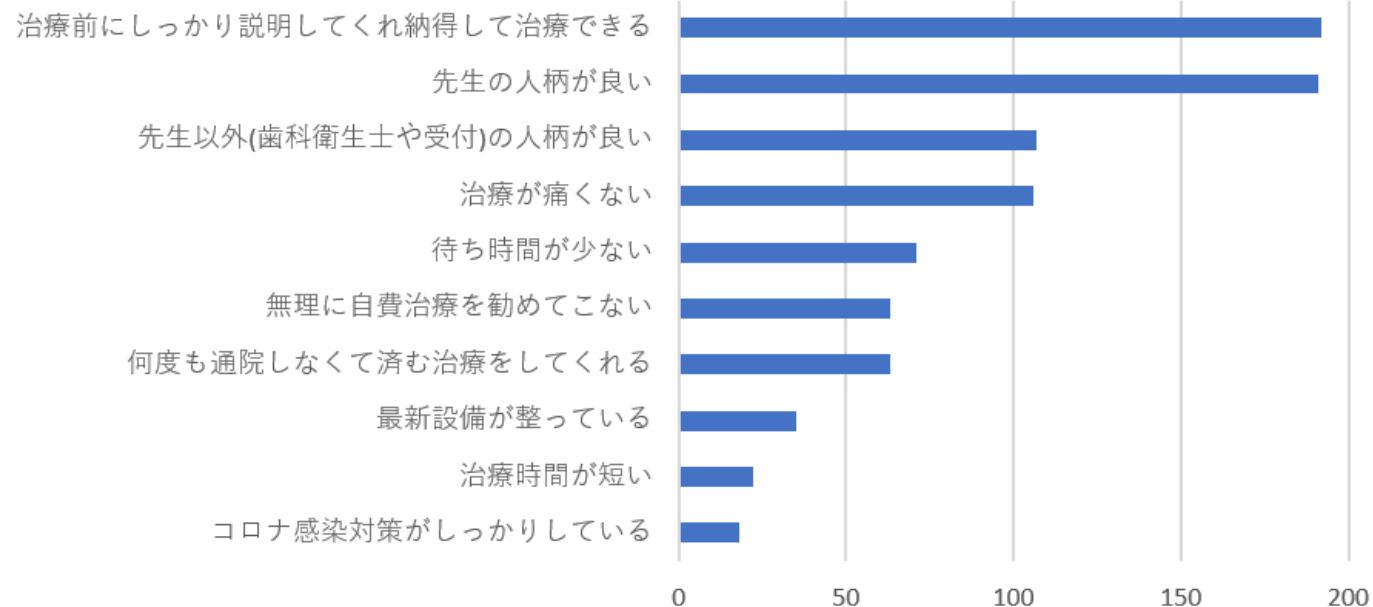
無理に自費治療を勧めてこない…63人

最新設備が整っている…35人

治療時間が短い…22人

コロナ感染対策がしっかりしている…18人

重要度が高いものを3つ選んで頂いた結果、先生以外の人柄についても多く気にされている結果となりました。ホームページ等に人柄の良さが出るような写真があると好印象です。



34

【歯科に関する意識調査アンケート】 この中で最も重要度が高いものを教えてください

【この中で最も重要度が高いものを教えてください】

治療前にしっかり説明してくれ納得して治療できる…90人

先生の人柄が良い…80人

治療が痛くない…52人

何度も通院しなくて済む治療をしてくれる…32人

待ち時間が少ない…13人

先生以外(歯科衛生士や受付)の人柄が良い…12人

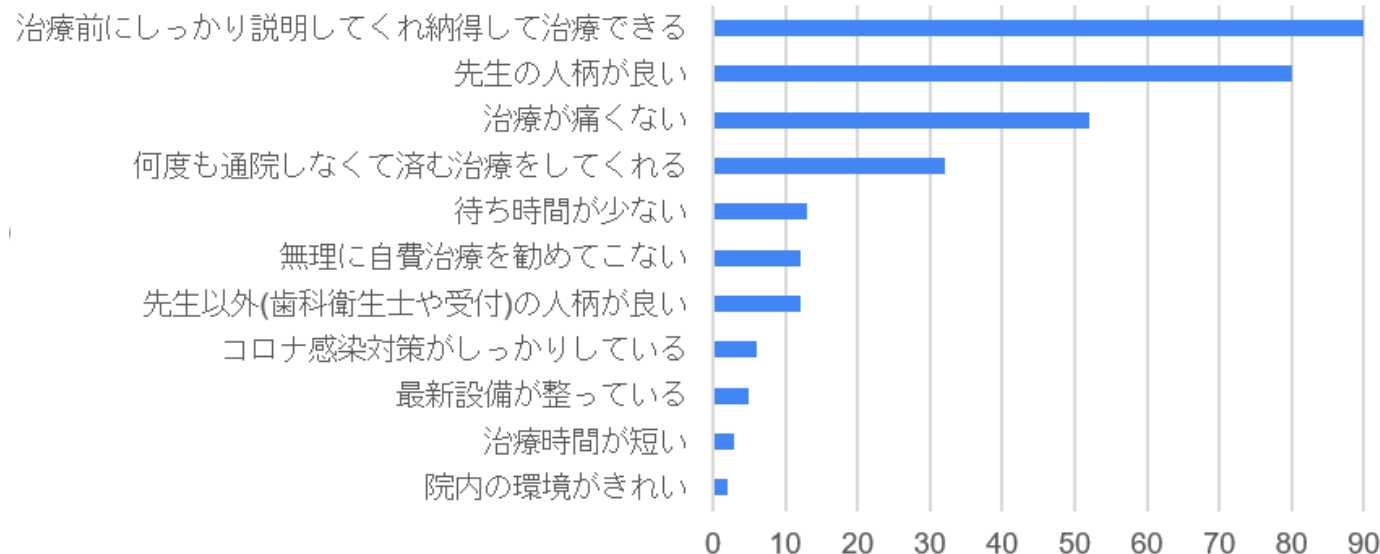
無理に自費治療を勧めてこない…12人

コロナ感染対策がしっかりしている…6人

最新設備が整っている…5人

治療時間が短い…3人

院内の環境がきれい…2人



治療前の説明や、人柄など患者様の気持ちに寄り添って対応されることを望む声が多くありました。ホームページにもこの結果を踏まえた記載があると好印象です。

35

今後IT環境改善に取り組みたい先生へ

医院様でIT環境改善をするスタッフがいたら良いと思いませんか？

そんな先生方へ弊社では『リモート社員』というサービスを提供しております。
リモート社員とは月々3万円から利用できるIT担当シェアリングサービスです。

リモート社員という名のとおり、リモートで社員のように医院でのIT運用をサポートします。

医院様側の立場で業務しますので、何かを売ることもありませんし業務範囲にもこだわりません。また、社員のように貴医院に専任の担当が付きますので、安心してご利用いただけます。

▼リモート社員について詳しく知りたい方はこちら

<https://swallow-inc.co.jp/lp/>

我々は『より良い医院になってもらいたい。』

『ムダ・もったいないことをしないでほしい。』

『歯科が一般の方の身近な存在になってもらいたい』

このような思いからサービスを開始いたしました。

是非ご一緒にお取り組みいただける方がいればご連絡ください。

▼問合せフォーム

<https://swallow-inc.co.jp/rws-form/>



Swallow

株式会社スワロウ

〒101-0047

東京都千代田区内神田1-15-7-506

TEL：0120-84-7272