

患者アンケート集計結果



奈良コンタクト 様

● アンケートのお願い ●

このアンケートは患者さんの御意見をお聞きして、今後の改善に役立てるために実施します。
ご多忙中恐れ入りますが、ご協力をお願いいたします。

Q1. あなたの性別をお聞かせ下さい。

- ①男性 ②女性

Q2. あなたの年齢をお聞かせ下さい。

- ① 20歳未満 ② 20～40歳未満 ③ 40～65歳未満 ④ 65歳以上

Q3. 当店を選んだ理由をお聞かせ下さい。(複数回答可)

- ①通院に便利 ②家族・知人から聞いて ③他の病院からの紹介
④医師の対応が良い ⑤スタッフの対応が良い ⑥治療が上手
⑦待ち時間が短い ⑧話を聞いてくれるから ⑨設備が整っている
⑩医院が綺麗 ⑪その他()

Q4. 隣接眼科の医師・スタッフの対応についてお聞かせ下さい。

- 受付 ①大変満足 ②やや満足 ③どちらでもない ④不満
■検査員 ①大変満足 ②やや満足 ③どちらでもない ④不満
■医師 ①大変満足 ②やや満足 ③どちらでもない ④不満

Q5. 隣接眼科の医師・スタッフの説明についてお聞かせ下さい。

- 病 気 ①よく理解できた ②理解できた ③理解できなかった
■検 査 ①よく理解できた ②理解できた ③理解できなかった
■治 療 ①よく理解できた ②理解できた ③理解できなかった
■お 薬 ①よく理解できた ②理解できた ③理解できなかった

Q6. コンタクトレンズの説明・指導は理解できましたか?

- ①よく理解できた ②理解できた ③理解できなかった

Q7. 電話の対応はいかがでしたか?

- ①大変満足 ②やや満足 ③どちらでもない ④不満 ⑤かけたことがない

Q8. ホームページについてお聞かせ下さい

- ①見やすかった ②見にくかった ③どちらでもない ④見たことがない

Q9. 当店を総合的にご覧になって評価をお聞かせ下さい

7 6 5 4 3 2 1
非常に良い ← 普通 → 非常に悪い

Q10. 最後に何かお気づきの点などございましたら、どんなことでも結構です。ご意見・ご希望を教え下さい。

.....
.....
.....
.....
.....
.....

アンケートにご協力いただきまして大変有難うございました。

奈良コンタクト

集計

Q1-2-性別・年齢		20歳未満	20歳～40歳未満	40歳～65歳未満	65歳以上	不明	合計
①	男性	2	6	13	1	0	22
②	女性	7	28	48	10	0	93
③	不明	0	0	0	0	0	0
	合計	9	34	61	11	0	115

Q3-当店を選んだ理由		20歳未満	20歳～40歳未満	40歳～65歳未満	65歳以上	不明	合計
①	通院に便利	3	23	30	5	0	61
②	家族・知人から聞いて	7	10	16	1	0	34
③	他の病院からの紹介	0	0	3	1	0	4
④	医師の対応が良い	1	4	3	2	0	10
⑤	スタッフの対応が良い	2	5	17	5	0	29
⑥	治療が上手	0	0	1	0	0	1
⑦	待ち時間が短い	0	2	5	0	0	7
⑧	話を聞いてくれるから	1	0	3	1	0	5
⑨	設備が整っている	2	1	8	3	0	14
⑩	医院が綺麗	0	1	11	3	0	15
⑪	その他	1	7	12	2	0	22
	合計	17	53	109	23	0	202

Q4-対応【受付】		20歳未満	20歳～40歳未満	40歳～65歳未満	65歳以上	不明	合計
①	大変満足	8	24	25	9	0	66
②	やや満足	1	8	27	1	0	37
③	どちらでもない	0	0	5	0	0	5
④	不満	0	0	1	0	0	1
	合計	9	32	58	10	0	109

Q4-対応【検査員】		20歳未満	20歳～40歳未満	40歳～65歳未満	65歳以上	不明	合計
①	大変満足	8	22	25	10	0	65
②	やや満足	1	6	30	0	0	37
③	どちらでもない	0	3	3	0	0	6
④	不満	0	1	0	0	0	1
	合計	9	32	58	10	0	109

Q4-対応【医師】		20歳未満	20歳～40歳未満	40歳～65歳未満	65歳以上	不明	合計
①	大変満足	8	20	20	7	0	55
②	やや満足	1	10	26	3	0	40
③	どちらでもない	0	2	11	0	0	13
④	不満	0	0	1	0	0	1
	合計	9	32	58	10	0	109

Q5-説明【病気】		20歳未満	20歳～40歳未満	40歳～65歳未満	65歳以上	不明	合計
①	よく理解できた	7	15	14	1	0	37
②	理解できた	1	10	30	6	0	47
③	理解できなかった	0	0	0	0	0	0
	合計	8	25	44	7	0	84

Q5-説明【検査】		20歳未満	20歳～40歳未満	40歳～65歳未満	65歳以上	不明	合計
①	よく理解できた	6	21	19	3	0	49
②	理解できた	3	7	31	5	0	46
③	理解できなかった	0	0	0	0	0	0
	合計	9	28	50	8	0	95

Q5-説明【治療】		20歳未満	20歳～40歳未満	40歳～65歳未満	65歳以上	不明	合計
①	よく理解できた	6	13	12	2	0	33
②	理解できた	2	9	27	5	0	43
③	理解できなかった	0	1	0	0	0	1
	合計	8	23	39	7	0	77

集計

Q5－説明【お薬】		20歳未満	20歳～40歳未満	40歳～65歳未満	65歳以上	不明	合計
①	よく理解できた	6	15	11	2	0	34
②	理解できた	2	7	28	5	0	42
③	理解できなかった	0	1	0	0	0	1
	合計	8	23	39	7	0	77

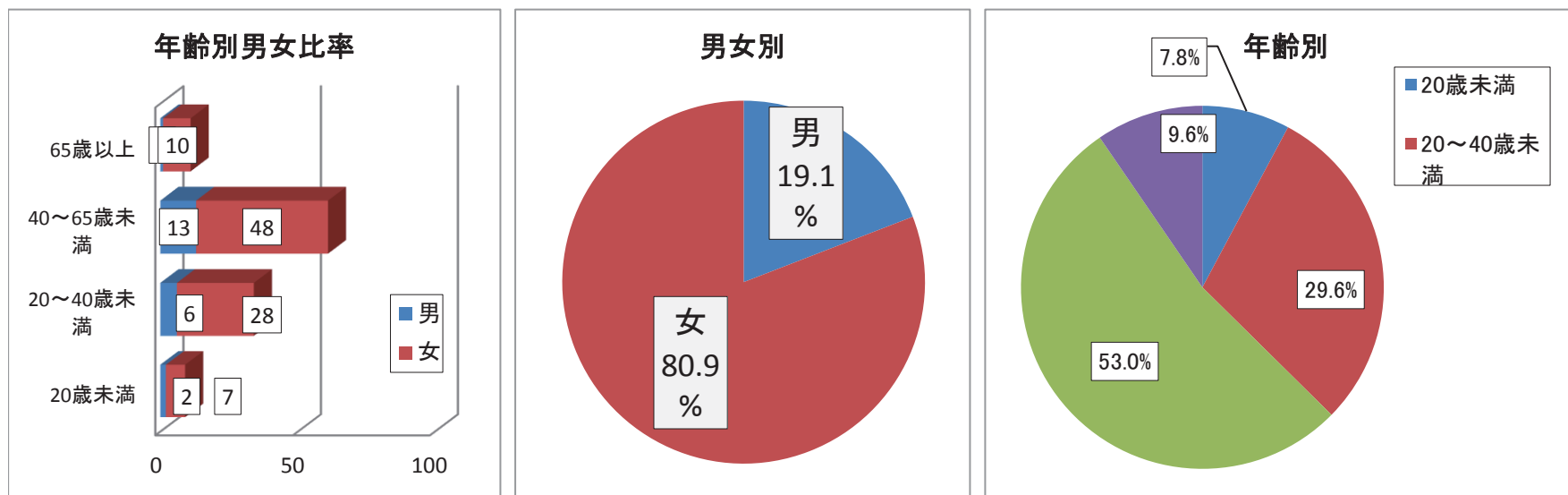
Q6－説明・指導		20歳未満	20歳～40歳未満	40歳～65歳未満	65歳以上	不明	合計
①	よく理解できた	7	24	27	6	0	64
②	理解できた	2	10	32	5	0	49
③	理解できなかった	0	0	1	0	0	1
	合計	9	34	60	11	0	114

Q7－電話の対応		20歳未満	20歳～40歳未満	40歳～65歳未満	65歳以上	不明	合計
①	大変満足	0	6	13	2	0	21
②	やや満足	2	3	14	4	0	23
③	どちらでもない	0	1	7	0	0	8
④	不満	0	1	0	0	0	1
⑤	かけたことがない	7	23	24	3	0	57
	合計	9	34	58	9	0	110

Q8－ホームページについて		20歳未満	20歳～40歳未満	40歳～65歳未満	65歳以上	不明	合計
①	見やすかった	1	7	12	2	0	22
②	見にくかった	1	1	1	0	0	3
③	どちらでもない	0	6	8	1	0	15
④	見たことがない	7	20	38	7	0	72
	合計	9	34	59	10	0	112

Q9－総合評価		20歳未満	20歳～40歳未満	40歳～65歳未満	65歳以上	不明	合計
①	7 非常に良い	1	2	12	1	0	16
②	6	6	17	18	6	0	47
③	5	1	10	18	3	0	32
④	4 普通	1	4	9	0	0	14
⑤	3	0	1	2	0	0	3
⑥	2	0	0	1	0	0	1
⑦	1 非常に悪い	0	0	0	0	0	0
	合計	9	34	60	10	0	113

Q1・Q2 「年齢」と「性別」について



	20歳未満	20～40歳未満	40～65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
男	2	6	13	1	0	22	19.1%
女	7	28	48	10	0	93	80.9%
不明	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	9	34	61	11	0	115	100%
占有率	7.8%	29.6%	53.0%	9.6%	0.0%	100.0%	

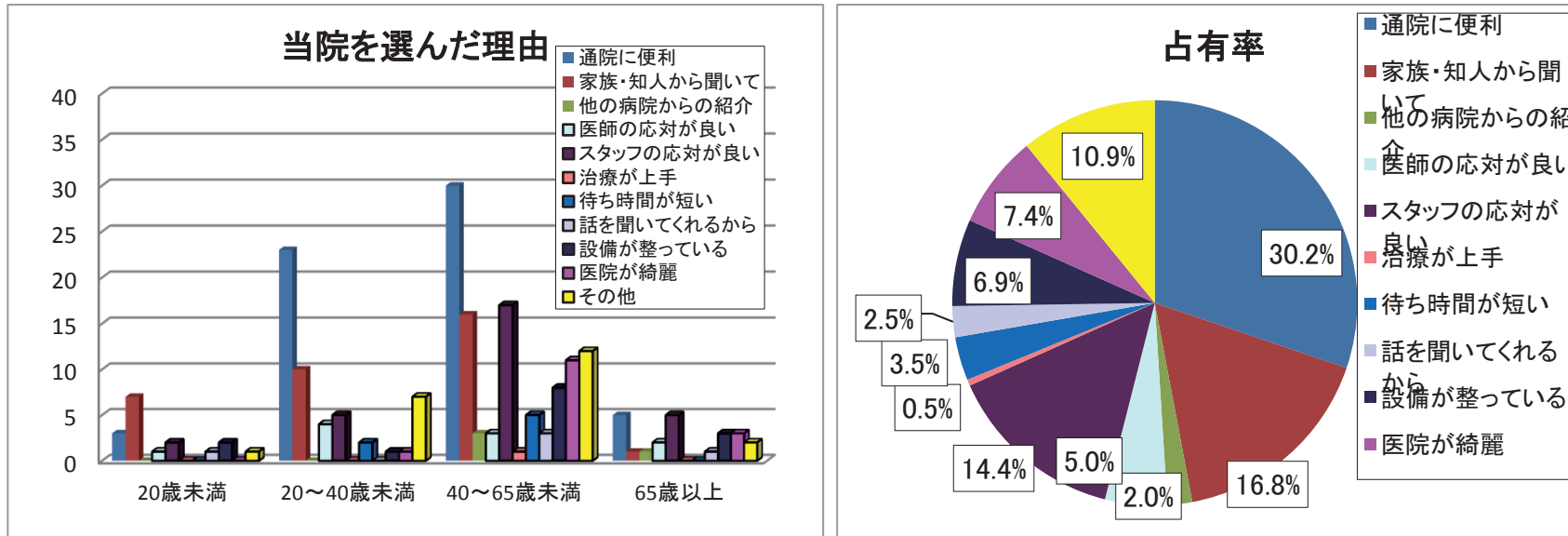
《コメント》

男女共に「40歳～65歳未満」からの回答が最も多く、全体の半数を占めております。また、男女比では、すべての年代で女性からの回答が多く、全体で8割以上という結果でした。

一般的には、アンケートに回答していただけるのはお年寄りの方が多いのですが、奈良コンタクト様においてはコンタクトレンズ販売店といった特性上、生産人口と言われる、20歳～65歳という年代から多くご意見をいただきました。

今回のアンケート結果と、実際にコンタクトレンズを求めてお越しになる方の年代が一致しているかは不明ですが、年齢が高くなるにつれて意見をいただきやすいという傾向は同様の結果となっております。

Q3 ー 当院を選んだ理由をお聞かせ下さい。(複数回答可)



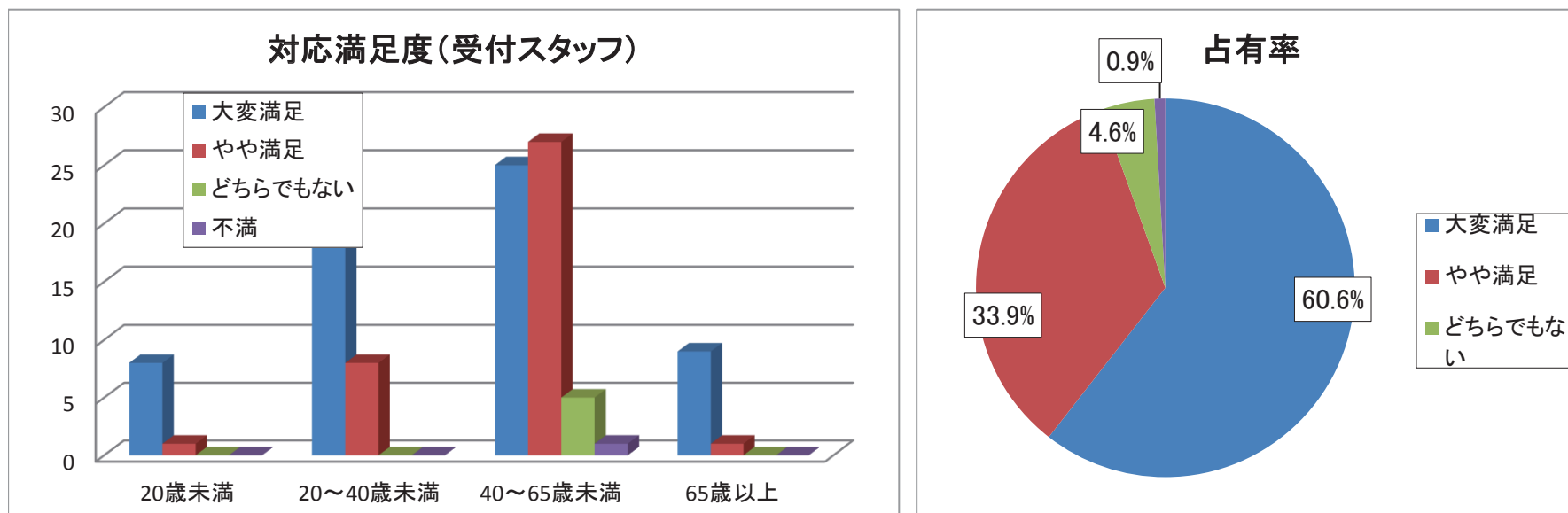
受診理由	20歳未満	20～40歳未満	40～65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
通院に便利	3	23	30	5	0	61	30.2%
家族・知人から聞いて	7	10	16	1	0	34	16.8%
他の病院からの紹介	0	0	3	1	0	4	2.0%
医師の応対が良い	1	4	3	2	0	10	5.0%
スタッフの応対が良い	2	5	17	5	0	29	14.4%
治療が上手	0	0	1	0	0	1	0.5%
待ち時間が短い	0	2	5	0	0	7	3.5%
話を聞いてくれるから	1	0	3	1	0	5	2.5%
設備が整っている	2	1	8	3	0	14	6.9%
医院が綺麗	0	1	11	3	0	15	7.4%
その他	1	7	12	2	0	22	10.9%
合計	17	53	109	23	0	202	100%

《コメント》

駅が非常に近く、交通の便が良かったため眼科同様「通院に便利」という回答が最も多く、3割を占めております。また、次に多い項目が「家族・知人から聞いて」というのは、「その他」のコメントからも地域に根付いていることの証ではないでしょうか。そして、フリーアンサーにスタッフに関わるものが一番多かったことから、スタッフの方の親身な応対が患者様に伝わっていることが見て取ることができます。

	その他コメント
1	昔から通っている。昔は身近な所になかった。安心感有
2	その当時、奈良コンタクトしか知らなかった。
3	駐車場チケット頂ける
4	土・日でも通院できる
5	当時CLセンターがここにしかなかったから、今もメルスプランを扱う施設が近くでは他にないから。
6	若い頃最初に行ったから
7	指定されてるため
8	ネット
9	長年通院している
10	20代の頃からお世話になっている
11	昔から通っているから
12	以前から通っている為
13	ホームページがきれい
14	以前から知っていた
15	中学生の頃、親につれて行かれて以来
16	昔から通っているから。
17	昔から通院しているので
18	昔からずっと利用している
19	以前から通っているから
20	長く通っているから
21	仕方なく
22	日曜開いてるから

Q4 - ① 当院のスタッフの対応についてお聞かせ下さい《 受付スタッフ 》



受付の対応	20歳未満	20～40歳未満	40～65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
大変満足	8	24	25	9	0	66	60.6%
やや満足	1	8	27	1	0	37	33.9%
どちらでもない	0	0	5	0	0	5	4.6%
不満	0	0	1	0	0	1	0.9%
合計	9	32	58	10	0	109	100%

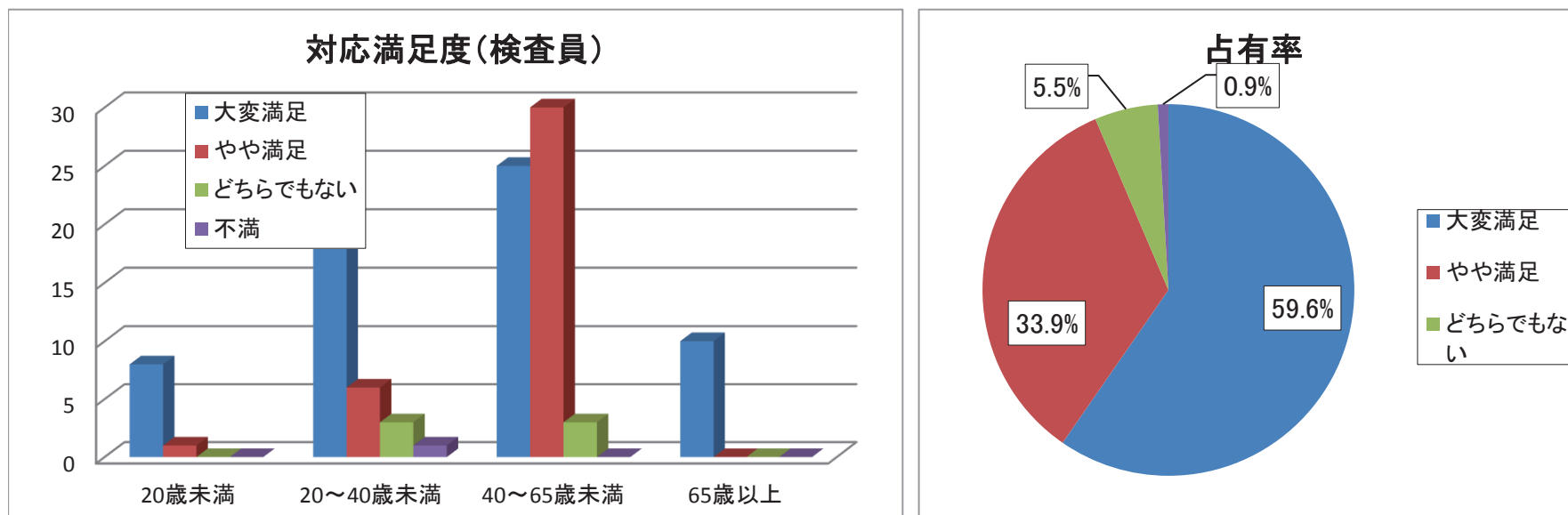
《 コメント 》

「大変満足」、「やや満足」合わせて9割を超えており、非常に多くの患者様がスタッフの対応に満足しておられます。これは日頃、スタッフの皆様が患者様を思っている接遇がこの結果に繋がっているのではないのでしょうか。

ただ、一番回答の多い〈40～65歳未満〉の患者様を見ると、他の年齢と比較すると「大変満足」の割合が低く、1名だけですが、「不満」と感じられたことも事実です。

「不満」だけではなく、「どちらでもない」と感じた方も含めて、こういった患者様の満足度を上げることが課題ではないのでしょうか。

Q4 - ② 当院のスタッフの対応についてお聞かせ下さい《 検査員 》



検査員の対応	20歳未満	20～40歳未満	40～65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
大変満足	8	22	25	10	0	65	59.6%
やや満足	1	6	30	0	0	37	33.9%
どちらでもない	0	3	3	0	0	6	5.5%
不満	0	1	0	0	0	1	0.9%
合計	9	32	58	10	0	109	100%

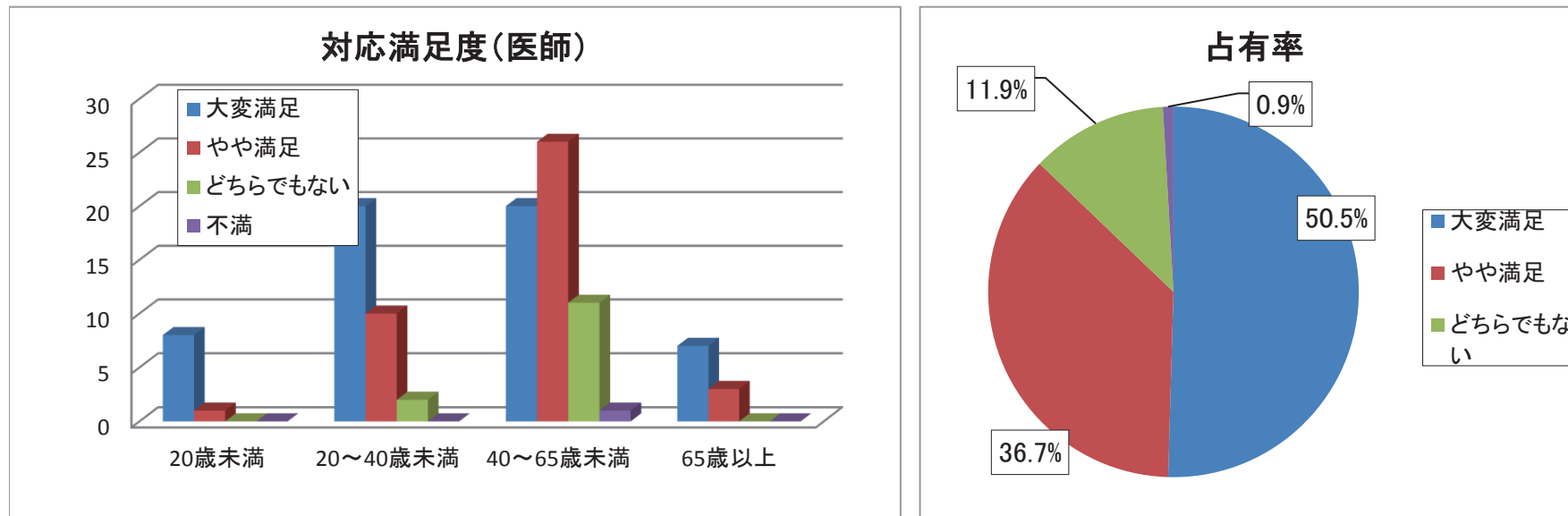
《 コメント 》

検査スタッフへの評価も「大変満足」、「やや満足」合わせて93%以上と、非常に高い満足でですが、さらには、65歳以上は全員が「大変満足」というすばらしい結果です。

ただし、20歳以上となってくると少し厳しい評価もありますが、伸びしろが残っているとも読み替えることができます。

コメントにも「検査の必要性」を問う内容がありました。患者様が求めていることを読み取ることも気をつけては如何でしょうか。

Q4 - ③ 当院のスタッフの対応についてお聞かせ下さい《 医師 》



医師の対応	20歳未満	20～40歳未満	40～65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
大変満足	8	20	20	7	0	55	50.5%
やや満足	1	10	26	3	0	40	36.7%
どちらでもない	0	2	11	0	0	13	11.9%
不満	0	0	1	0	0	1	0.9%
合計	9	32	58	10	0	109	100%

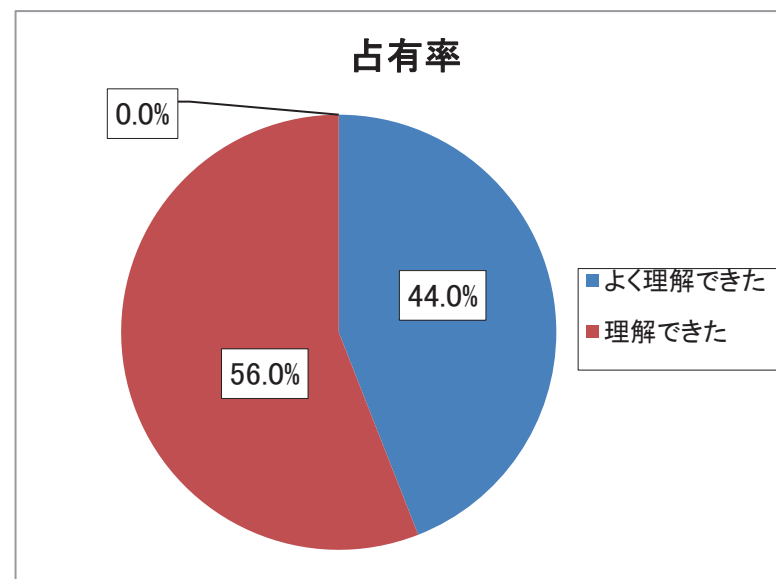
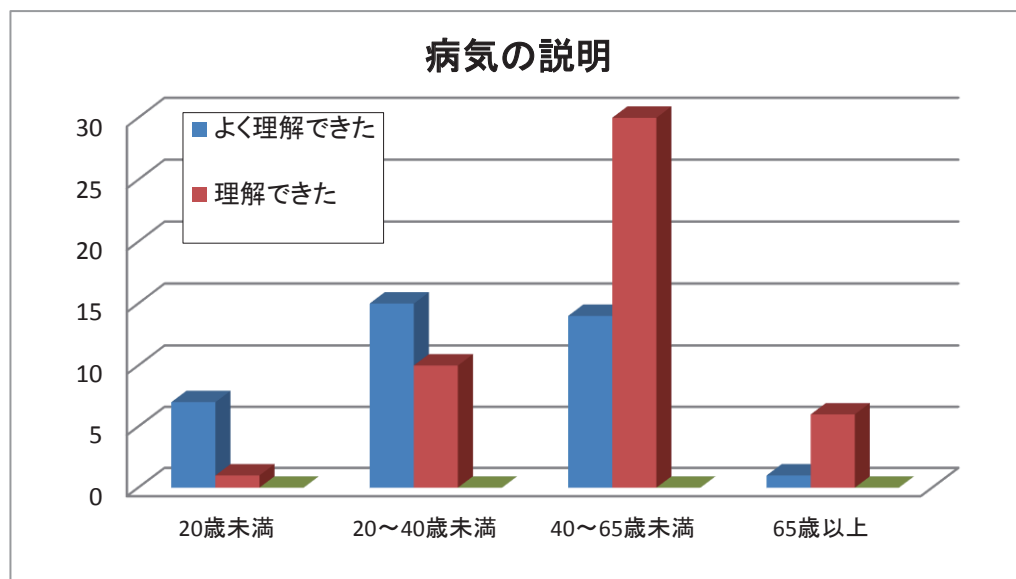
《 コメント 》

「大変満足」、「やや満足」を合計すると90%近くありますが、《受付》、《検査員》と比較するとやや低い結果となりました。

満足度は十分高いですが、これは期待値が高いことも影響していると思います。

また、医師が固定ではないため、患者様に対する対応に差が出てくることも理由のひとつではないでしょうか。

Q5 - ① 当院の医師・スタッフの説明についてお聞かせ下さい<病気>



病気の説明	20歳未満	20~40歳未満	40~65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
よく理解できた	7	15	14	1	0	37	44.0%
理解できた	1	10	30	6	0	47	56.0%
理解できなかった	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	8	25	44	7	0	84	100%

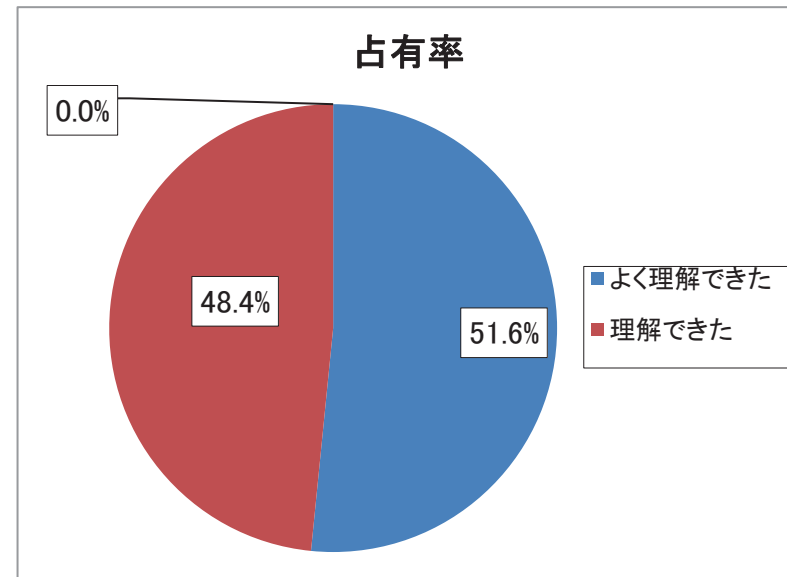
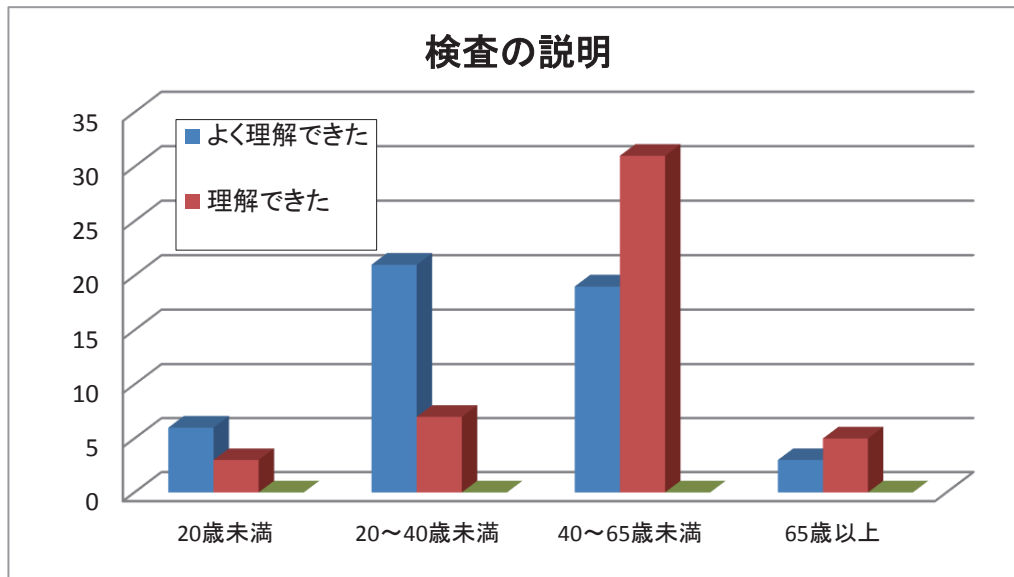
《コメント》

全員が理解できたという非常に素晴らしい結果が出ております。

しかし、説明は「理解できた」が、患者様の中で腹落ちしていないという方が半数以上でした。

今後は、患者様に伝わるだけではなく、患者様が気になっていることにも耳を傾けながら説明すると、理解度も増し、さらには満足度も同時に上げることができるのではないのでしょうか。

Q5 - ② 当院の医師・スタッフの説明についてお聞かせ下さい<検査>



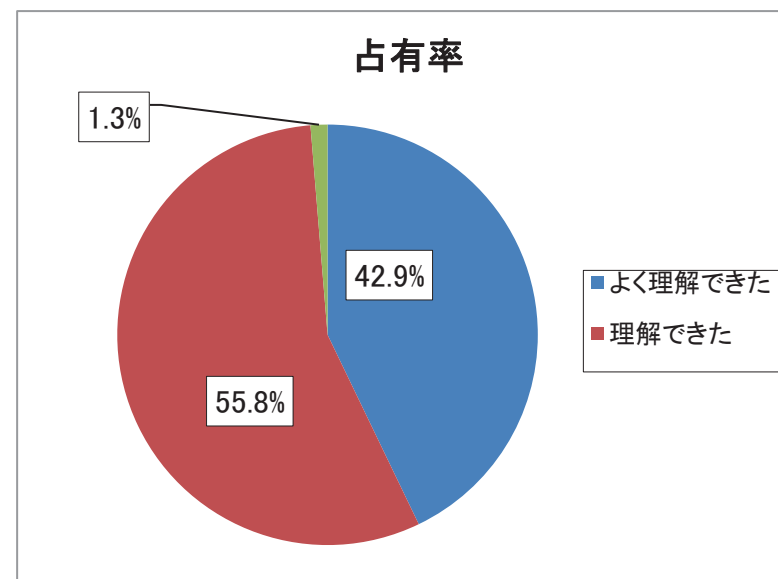
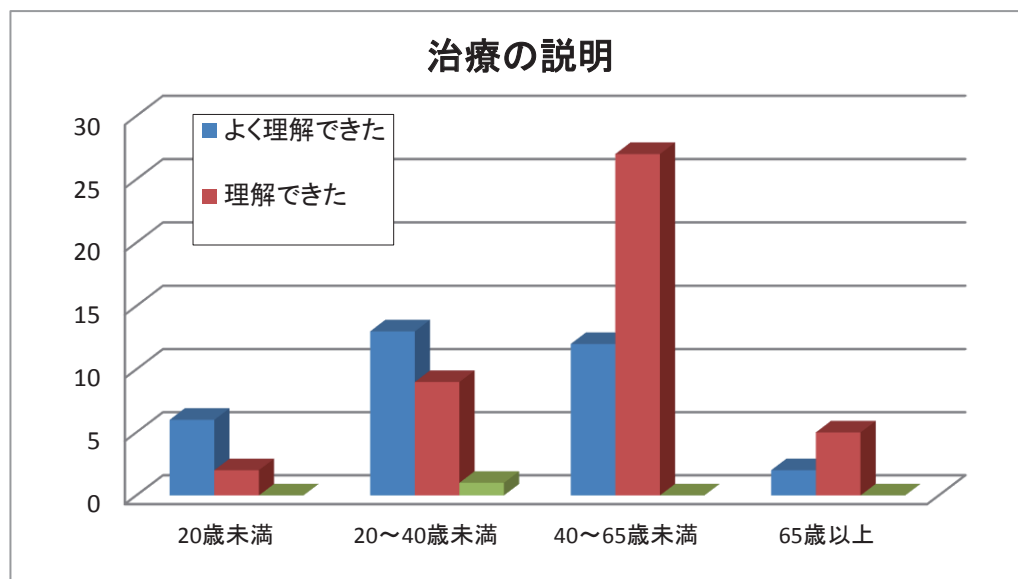
検査の説明	20歳未満	20～40歳未満	40～65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
よく理解できた	6	21	19	3	0	49	51.6%
理解できた	3	7	31	5	0	46	48.4%
理解できなかった	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	9	28	50	8	0	95	100%

《コメント》

病気に対する説明と同様に、「理解できなかった」患者様は一人も出ていないという、非常に素晴らしい結果が出ております。また、説明の中では唯一「よく理解できた」が半数を超えていました。

ただ、説明に対しては理解されていても、患者様が求めている説明自体がない可能性もあるので、患者様とコミュニケーションをしっかりとることで、不安に思っていることを聞き出すことをこれまで以上に意識すると、より満足度は上がるのではないのでしょうか。

Q5 - ③ 当院の医師・スタッフの説明についてお聞かせ下さい<治療>



治療の説明	20歳未満	20~40歳未満	40~65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
よく理解できた	6	13	12	2	0	33	42.9%
理解できた	2	9	27	5	0	43	55.8%
理解できなかった	0	1	0	0	0	1	1.3%
合計	8	23	39	7	0	77	100%

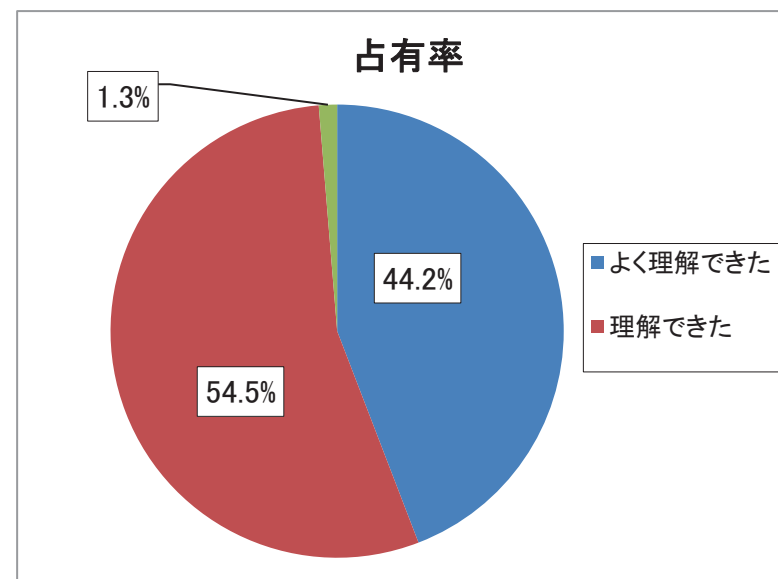
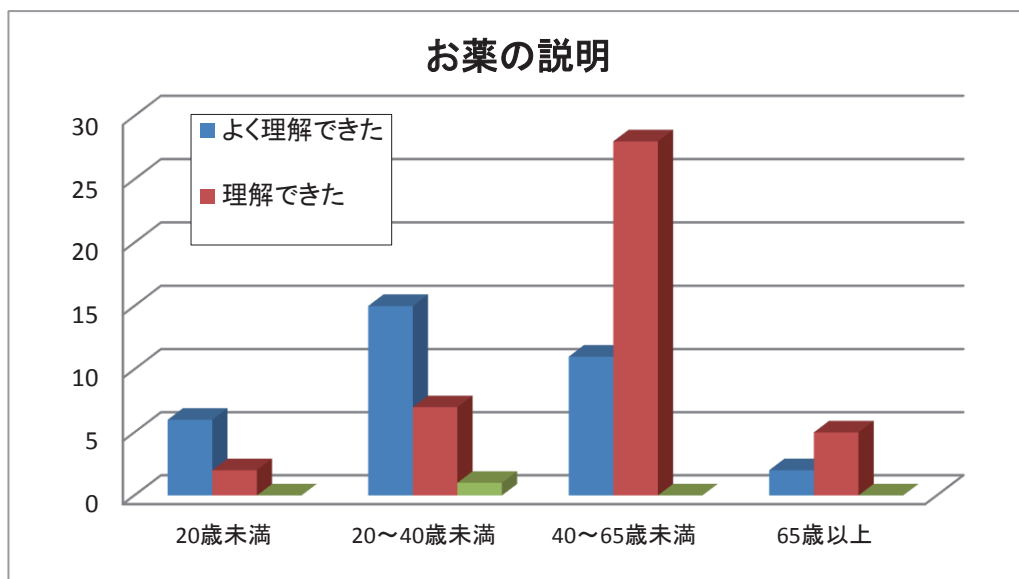
《コメント》

治療についても、ほぼ全員が「よく理解できた」、「理解できた」というすばらしい結果が出ております。

ただ、1名の方は「理解できなかった」をつけております。

すべての説明に共通することですが、専門用語を使わないことで患者様の理解度もあがるのではないのでしょうか。また、説明は言葉だけである必要はありません。説明を視覚的に訴えることで理解度を上げることも出来るのではないのでしょうか。

Q5 - ④ 当院の医師・スタッフの説明についてお聞かせ下さい<お薬>

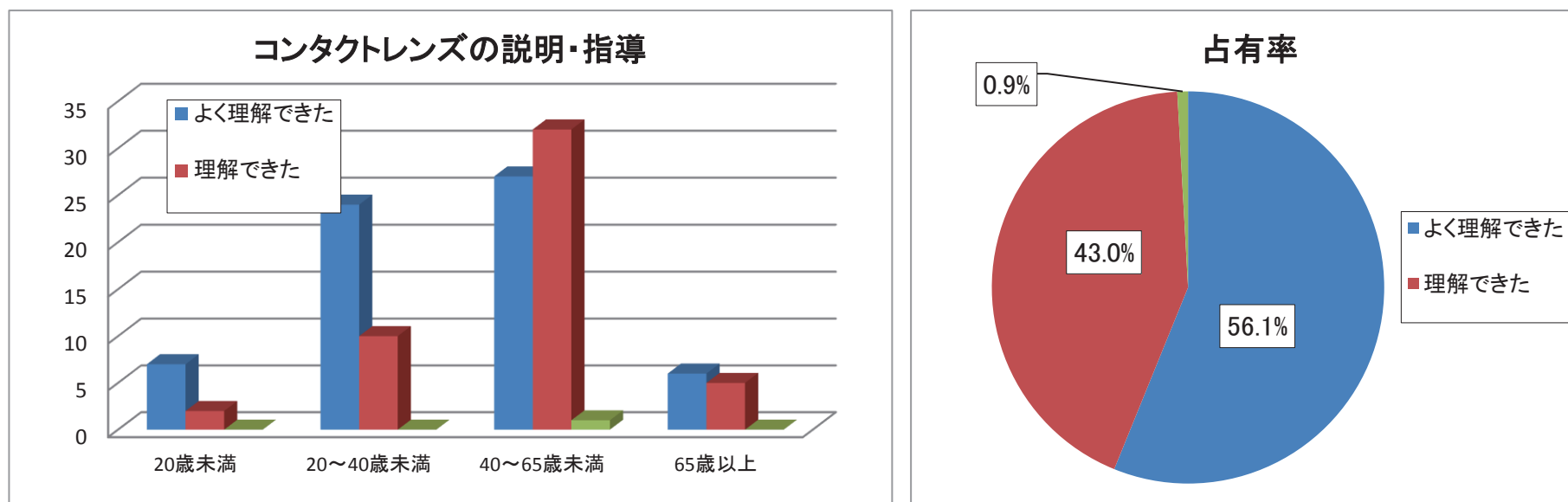


治療の説明	20歳未満	20~40歳未満	40~65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
よく理解できた	6	15	11	2	0	34	44.2%
理解できた	2	7	28	5	0	42	54.5%
理解できなかった	0	1	0	0	0	1	1.3%
合計	8	23	39	7	0	77	100%

《コメント》

お薬についても、理解度の傾向は他の内容と同様の結果でした。説明についての項目全体に言えることですが、40歳未満の方が理解度は高い結果が出ておりました。これは、高齢になるにつれて理解までのスピードが異なることも理由のひとつと思われます。患者様が説明を理解されているか、様子を確認しながら説明することも理解していただくためのひとつの方法です。

Q6 - コンタクトレンズの説明・指導は理解できましたか？

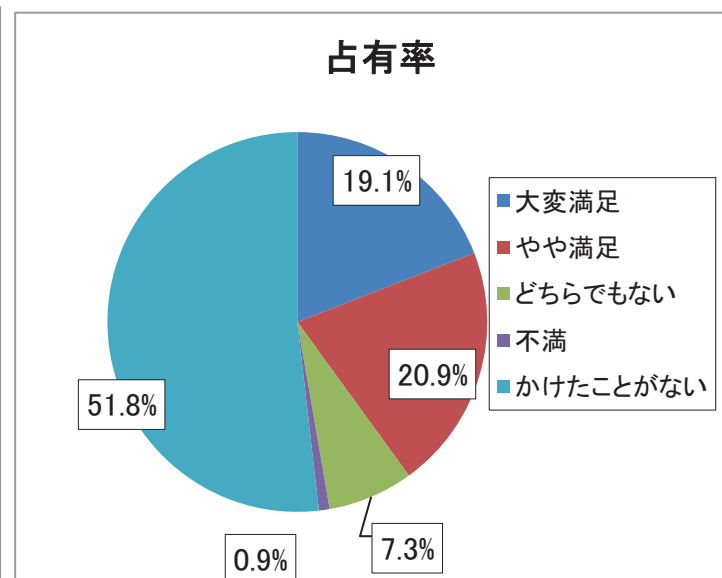
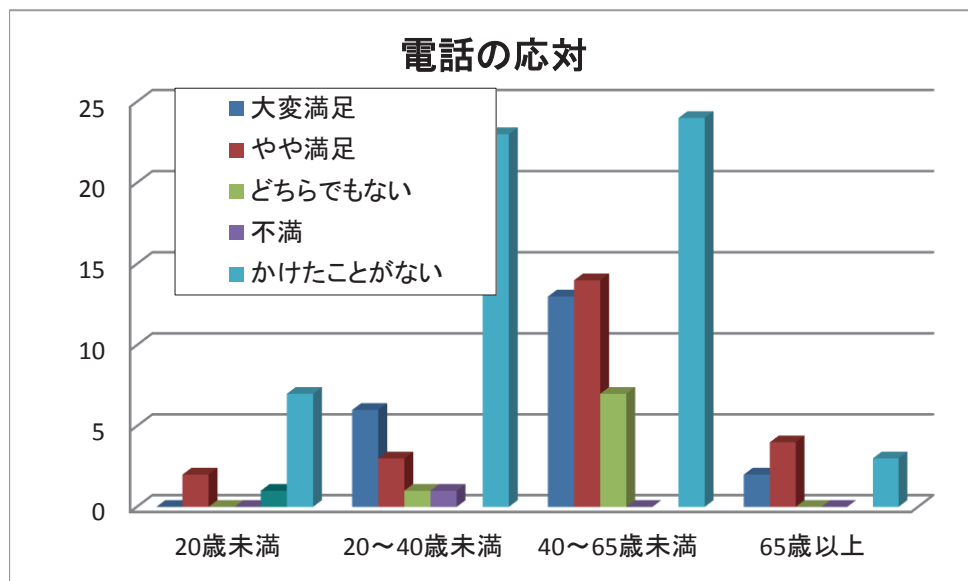


CLの説明・指導	20歳未満	20～40歳未満	40～65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
よく理解できた	7	24	27	6	0	64	56.1%
理解できた	2	10	32	5	0	49	43.0%
理解できなかった	0	0	1	0	0	1	0.9%
合計	9	34	60	11	0	114	100%

《コメント》

コンタクトレンズの説明・指導は「よく理解できた」、「理解できた」で99%を超える素晴らしい結果が出ておりました。その中でも、「よく理解できた」の項目については年齢が上がっても理解度が大きく下がることもないことから、スタッフの皆様が患者様にわかりやすく、説明・指導していることが伺えます。

Q6 - 電話の対応はいかがでしたか



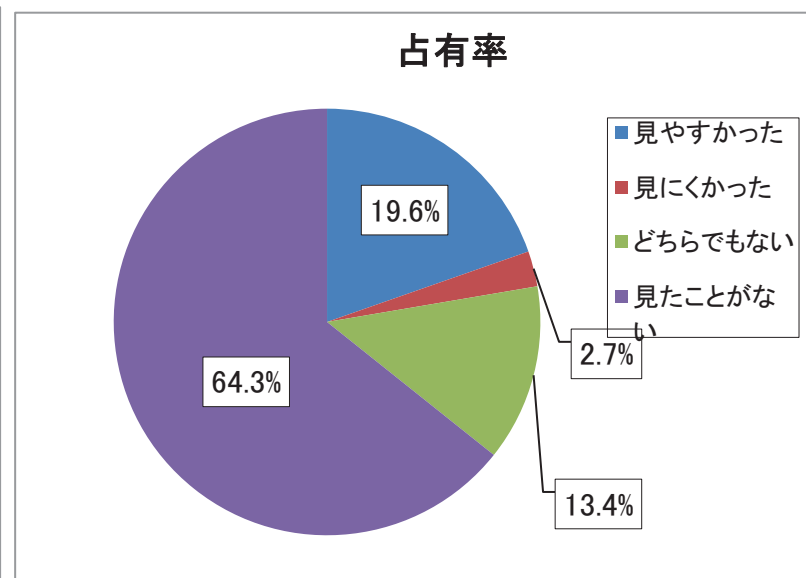
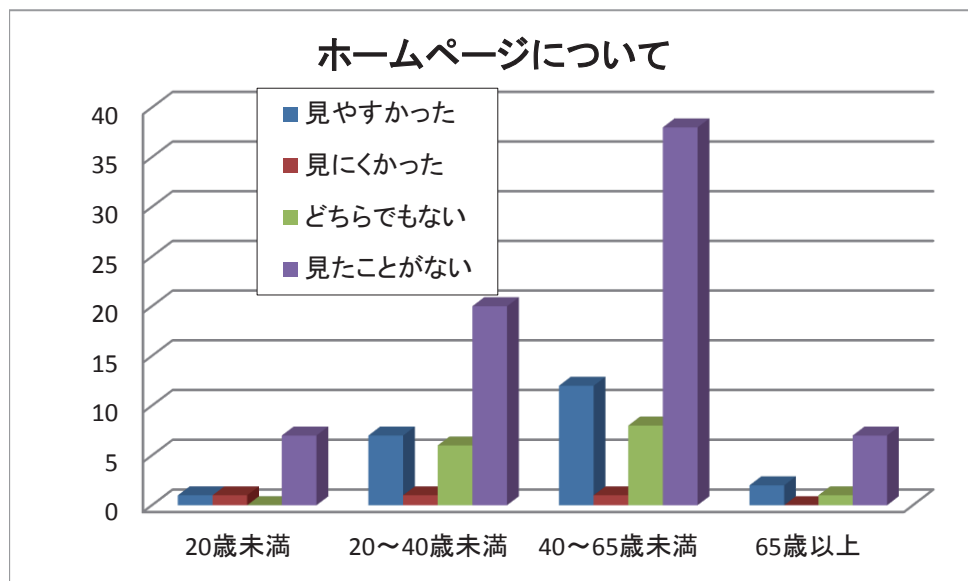
電話対応	20歳未満	20~40歳未満	40~65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
大変満足	0	6	13	2	0	21	19.1%
やや満足	2	3	14	4	0	23	20.9%
どちらでもない	0	1	7	0	0	8	7.3%
不満	0	1	0	0	0	1	0.9%
かけたことがない	7	23	24	3	0	57	51.8%
合計	9	34	58	9	0	110	100%

《コメント》

電話対応に「大変満足」、「やや満足」をつけられた方が40%いらっしゃいました。しかし、半数以上が「かけたことがない」ことを踏まえると電話をされた患者様の80%以上の方が、満足されているのではないのでしょうか。

「大変満足」とした方は年齢が若いほど割合は高いですが、「かけたことがない」患者様も若い方ほど割合は高いということは、高齢者ほど電話をかけやすく、満足度の期待値も高い結果が出ております。年齢が高くなるにつれて、言葉遣いなどには敏感になってきます。電話対応は自身が持っているもっとも丁寧な言葉遣いで対応しましょう。

Q8 - ホームページについてお聞かせ下さい



ホームページ	20歳未満	20~40歳未満	40~65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
見やすかった	1	7	12	2	0	22	19.6%
見にくかった	1	1	1	0	0	3	2.7%
どちらでもない	0	6	8	1	0	15	13.4%
見たことがない	7	20	38	7	0	72	64.3%
合計	9	34	59	10	0	112	100%

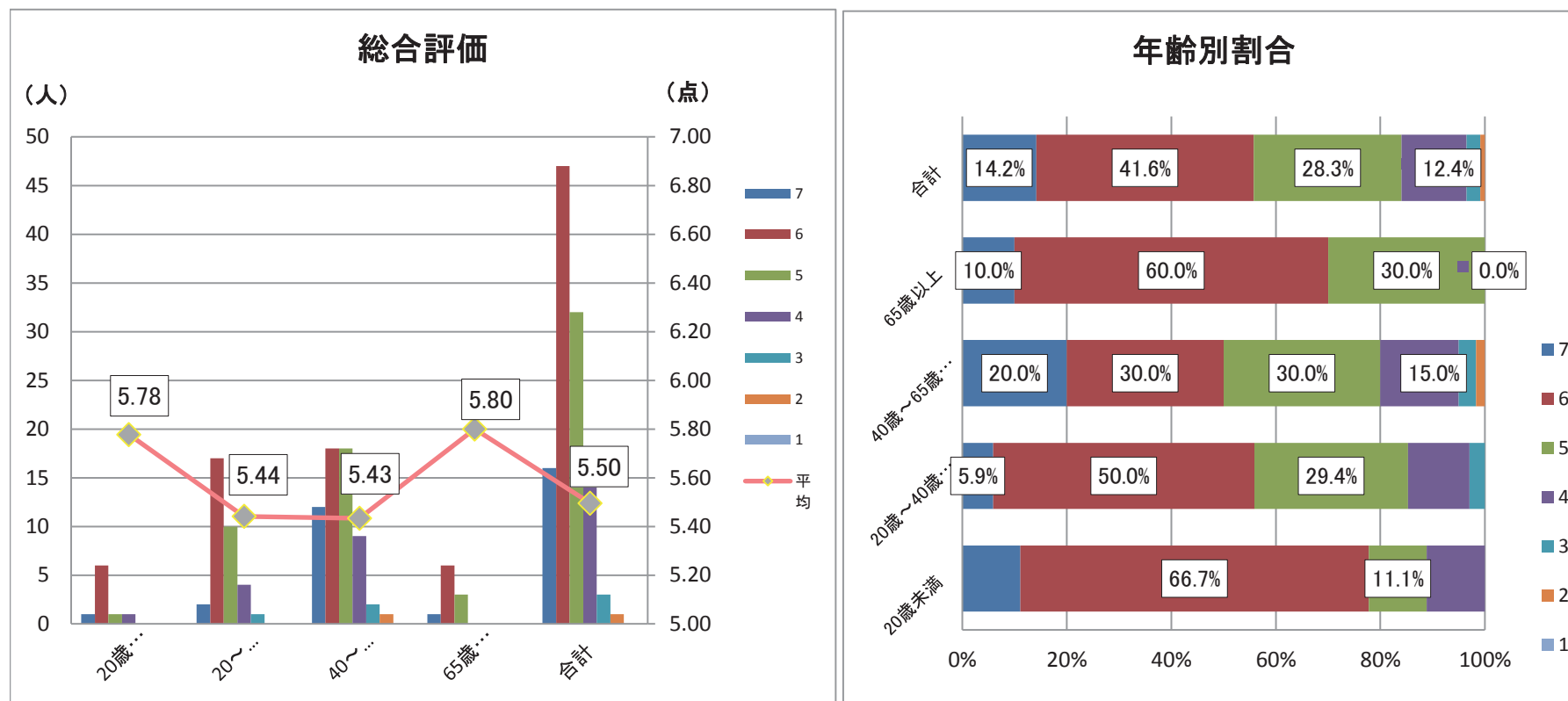
《コメント》

ホームページを見られた患者様40名中55%が「見やすかった」と付けられているので、患者様からも閲覧しやすく、わかりやすい内容のホームページなのではないでしょうか。

「見たことがない」患者様は、電話とは反対に高齢者ほど割合が高いという結果がでました。これは患者様の環境なども関係してきますが、閲覧数を上げるための工夫も必要ではないでしょうか。

また、「見にくかった」を3名の患者様がつけているため、これからのネット社会ということを考えると、これまで以上に見やすくリニューアルすることも検討いただいては如何でしょうか。

Q9 - 当院を総合的にご覧になって評価をお聞かせ下さい



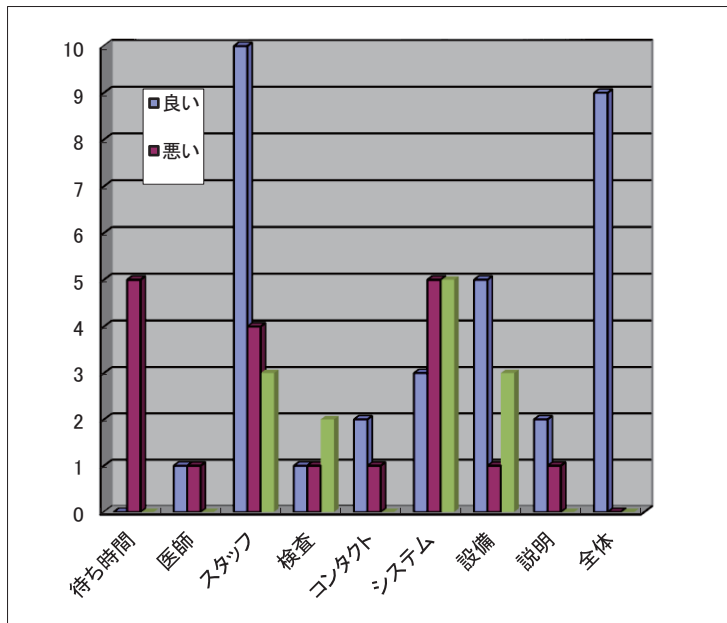
	20歳未満	20～40歳未満	40～65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
7	1	2	12	1	0	16	###
6	6	17	18	6	0	47	###
5	1	10	18	3	0	32	###
4	1	4	9	0	0	14	###
3	0	1	2	0	0	3	2.7%
2	0	0	1	0	0	1	0.9%
1	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	9	34	60	10	0	113	###
平均	5.78	5.44	5.43	5.80	0.00	5.50	

《コメント》

総合評価として「6」以上をつけられた患者様が50%以上、さらに「2」以下をつけられた患者様は1名と全体的に高い評価をいただいていると言えます。このことから満足度は非常に高いと言えるのではないのでしょうか。

しかし、メインの患者層である20歳～65歳未満は他の年齢層と比較して評価は少し低い結果となっているため、まだまだより良い眼科、販売所にするための改善の余地は残っているのではないのでしょうか。

Q10 - フリーアンサーの分類



	良い	占有率	悪い	占有率	要望	占有率
待ち時間	0	0.0%	5	26.3%	0	0.0%
医師	1	3.0%	1	5.3%	0	0.0%
スタッフ	10	30.3%	4	21.1%	3	15.8%
検査	1	3.0%	1	5.3%	2	10.5%
コンタクト	2	6.1%	1	5.3%	0	0.0%
システム	3	9.1%	5	26.3%	5	26.3%
設備	5	15.2%	1	5.3%	3	15.8%
説明	2	6.1%	1	5.3%	0	0.0%
全体	9	27.3%	0	0.0%	0	0.0%
合計	33	100%	19	100%	13	100%

※一人のフリーアンサーに良い、悪い、両方の内容があった場合や、異なった項目が記載されてあった場合、それぞれをカウントしています。

Q10 フリーアンサー一覧(ポジティブコメント)

	性別	年齢	評価	分類	コメント
40	女性	20歳～40歳未満	良い	医師	検査員が無愛想で暗い。やる気を感じられず、仕事をムリムリしているように思える。10年以上通っているが、現場所に移ってから特にそう思う。愛想のある人、接客に満足する方が本当にいない。長年勤務されている方が多いからか、流れ作業のよう。それにしても待ち時間が長すぎる。少しは笑顔も見せて、検査してほしい。とにかく暗い雰囲気。みんなしんどそうで心配。医師の方は、印象よい方が多いので問題ありません。
24	女性	20歳～40歳未満	良い	検査	角膜内皮の検査は初めてでした。ありがたかったです。役に立ちました。
2	女性	65歳以上	良い	コンタクト	医院がきれい。コンタクトの在庫が多く、自分に合ったものが、今日中にもらえた
31	男性	40歳～65歳未満	良い	コンタクト	取扱い商品の種類の多さに感心した。
6	女性	20歳～40歳未満	良い	システム	土日でも通院できて、助かります。
18	女性	65歳以上	良い	システム	午前中12:30まで受付してくださっているので助かります。ありがとうございました。
47	女性	40歳～65歳未満	良い	システム	電話で予約でき助かります。
1	女性	20歳～40歳未満	良い	スタッフ	受付して下さった方がとても親切で対応がすばやく、とても良かった。
10	女性	40歳～65歳未満	良い	スタッフ	いつもお世話になりありがとうございます。最近、どこでもコンタクトを購入することができますが、こちらの奈良コンタクトは特に受付の方々が親切で几帳面でとても気に入ってます。長年コンタクトを使用しているため、視力と診察だけでなく、定期的に眼圧など検査してほしいです。
16	女性	20歳未満	良い	スタッフ	人見知りする私に、笑顔で検査していただいてすごく気軽にいられました。ありがとうございました。
17	女性	40歳～65歳未満	良い	スタッフ	丁寧な対応で、良いと思います
25	女性	40歳～65歳未満	良い	スタッフ	いつも丁寧に対応して頂きありがとうございます。以前にかざってあったバラの折り紙ステキでした。一つもらってやってみましたが、全く出来ず……。あのバラ、ステキでした。
27	女性	20歳未満	良い	スタッフ	検査員の方が丁寧にコンタクトレンズの付け方やはずし方を教えて下さり、助かりました。度数の交換にも丁寧に対応して下さいありがとうございます。
28	女性	40歳～65歳未満	良い	スタッフ	スタッフさんの笑顔がよかった。特に検査をしてくれたスタッフさんは、テキパキとしていた

Q10 フリーアンサー一覧(ポジティブコメント)

	性別	年齢	評価	分類	コメント
46	女性	20歳～40歳未満	良い	スタッフ	小学生の頃から通院しています。コンタクトを使用する以前から、1Fの医院でお世話になっています。いつも親切・丁寧に対応して下さっていて、非常に嬉しいです。
48	女性	40歳～65歳未満	良い	スタッフ	生駒なので、なかなか行けないし、時間がない中に行くのですが、いつもスピーディーに親切にして下さって感謝しております。
49	女性	40歳～65歳未満	良い	スタッフ	見やすい度数を決める際に、検査員の方が色々試して下さい、親切なアドバイスをして下さるので、安心して度数を決めることができます。今後もこのように親切に良い対応をして頂けたらありがたいです。
2	女性	65歳以上	良い	設備	医院がきれい。 コンタクトの在庫が多く、自分に合ったものが、今日中にもらえた
7	女性	40歳～65歳未満	良い	設備	いつもオルゴール調の曲がかかって気持ち良い空間でいやされています。検査は親子でお世話になっていますので宜しくお願い致します。
9	女性	20歳～40歳未満	良い	設備	いつもお世話になっています。待合室の漫画のチョイスが良いです。ありがとうございます。
12	男性	40歳～65歳未満	良い	設備	設備もよく、環境もよい と思います。特に不満はありませんが、もう少し笑顔があれば100点です。
37	女性	40歳～65歳未満	良い	設備	いつも近くの駐車場に車を停めて行かせてもらっています。今までは1時間20分、10分とぎりぎり時間の駐車券をいただいていたのですが、今日は1時間と10分ほどだったのに、2時間の券をいただきました。気分的に余裕ができ、ありがたかったです。これからもよろしくお願いします。
13	女性	40歳～65歳未満	良い	説明	いつもていねいに説明してもらっているので助かります。
23	女性	20歳～40歳未満	良い	説明	質問については丁寧にお答えいただけるので大変満足しています。 スタッフの方が無愛想に感じられることがありますので、評価をやや下げました。これからも丁寧な対応をお願い致します。
15	女性	65歳以上	良い	全体	とても感謝しています。お世話になりありがとうございます
20	男性	20歳未満	良い	全体	初めてのコンタクトでも安心して使える
22	女性	40歳～65歳未満	良い	全体	・永い間お世話になってるので通いやすいです。・コンタクトレンズ、郵送でなく、店頭渡しにしてもらえたらと思います。
30	女性	65歳以上	良い	全体	高齢になりましたが、親切に対応して頂きます。気持ちが伝わってきます。有難う。

Q10 フリーアンサー一覧(ポジティブコメント)

	性別	年齢	評価	分類	コメント
38	女性	65歳以上	良い	全体	いつも丁寧に見て頂いています
39	女性	20歳～40歳未満	良い	全体	特にありません。いつもありがとうございます。
41	女性	20歳～40歳未満	良い	全体	いつも予約せず行きます。多少待ち時間はありますが、対応はスムーズにいただいていると思います。
43	女性	20歳～40歳未満	良い	全体	眼科の利用経験はありませんが、いつもコンタクトの方でお世話になっています。土・日も終日営業して下さり、駐車場もあって通院に大変便利で助かっています。スタッフの方もいつも丁寧で感じの良い接客をして下さるので、利用させて頂いています。いつもありがとうございます。
51	女性	40歳～65歳未満	良い	全体	とても良かったです。遠いので、いつもは近くのかかりつけの眼科に行っていますが、緊急の時には、また利用したいです(生駒市在住)。

Q10 フリーアンサー一覧(ネガティブコメント)

	性別	年齢	評価	分類	コメント
22	女性	40歳～65歳未満	要望	システム	・永い間お世話になってるので通いやすいです。・コンタクトレンズ、郵送でなく、店頭渡しにしてもらえたらと思います。
10	女性	40歳～65歳未満	要望	検査	いつもお世話になりありがとうございます。最近、どこでもコンタクトを購入することができますが、こちらの奈良コンタクトは特に受付の方々が親切で几帳面でとても気に入ってます。長年コンタクトを使用しているため、視力と診察だけでなく、定期的に眼圧など検査してほしいです。
5	女性	40歳～65歳未満	要望	システム	月曜日、午後から受診したのですが、3人待ちだったのに、すごく待たされました。終了したのは、2時間後でした。ありえない時間ですね。スタッフさんが平日なので、少なくしてたのでしょうか？すみやかに終わるよう、いつもスタッフ配置してほしいです。
35	男性	40歳～65歳未満	要望	システム	検査から期間があいている場合とか、定期的に検診をすすめるメールを送ってほしい。プラス年齢層に合わせた内容等で。
14	女性	40歳～65歳未満	要望	設備	検査の場所は別として、部屋が別れているのは必要はないと思います。一箇所にまとめてほしいと思います。受付のアンケート書いている時に個別に窓口と呼ばれるのもいらないと思います。
44	女性	40歳～65歳未満	要望	設備	検査室が暗いと思います。もう少し明るい感じにするといいと思います。検査室が古くさい感じがします。今時にするといいかなあと思います。
26	女性	40歳～65歳未満	要望	検査	視力検査をもう少しじっくり精密にお願い出来ればと思います。
12	男性	40歳～65歳未満	要望	スタッフ	設備もよく、環境もよいと思います。特に不満はありませんが、もう少し笑顔があれば100点です。
29	女性	20歳～40歳未満	要望	スタッフ	前に一度だけ、検査料の会計を待っているときに、カウンターの内側で愚痴らしいことをずっとお話されているスタッフの方がいて、少し不安な気持ちになったことがあります。何かを新しく導入することについての負担・不満のような内容だったと思います。検査時に対応してくださるスタッフの方はいつもていねいにしていただいているので、少しショックでした。お仕事も大変かと思いますが、サービスについて不安になったりもするので、愚痴は患者に聞こえないところでお願いします・・・。
4	女性	40歳～65歳未満	要望	スタッフ	全体的にクールな感じがしていたが、うちとけて話をしていると、そうでないことがわかった。もっと皆さん笑顔になればかわいさアップするのに。第一印象は大切です。年寄りにはあたたかい感じがうれしいです。「本日担当させていただきます」を言うなら、その後「ーです」と名前を言えばよいのと思う。いつもお世話になります。
50	男性	20歳～40歳未満	要望	設備	提携パーキングを増やしてほしい。
3	女性	40歳～65歳未満	要望	システム	平日の午後の診察時間の受付を長くしてほしい。会社帰りに寄りたいが、仕事の都合でなかなか予定している時に行けない

Q10 フリーアンサー一覧(ネガティブコメント)

	性別	年齢	評価	分類	コメント
34	女性	40歳～65歳未満	要望	システム	予約制なのは良いと思いますが、今回タマタマ予約がとれず、直接検査を受けたのですが、順番が次だったので、待っていましたが、予約の方が次々と間に3人も入り、結局1時間待ちました。これなら用をすませることができたのにとイライラの1時間でした。検査員の3人の方が、予約の人と待ちの人、公平に順番を決めてほしいと思います。予約すれば、1時間早く来ててもすぐ検査が受けられるのも疑問です。
53	女性	40歳～65歳未満	悪い	システム	PM6:00までの受付のハズが、10分前に終了のキャンが出ている。ズルいなーと思ってしまう。
33	女性	40歳～65歳未満	悪い	スタッフ	お世話になり、ありがとうございます。やや事務的な対応になりがちなのが残念に思います。笑顔で接していただけたら、なおよろしいかと思えます。親しみ・安心感につながると思えます(患者側からして)。
45	女性	40歳～65歳未満	悪い	検査	コンタクトを定期的に交換しているが、眼圧を測ってくれる時と、そうでない時がある、この差は何なのか？と思う。トイレが古くて使用したくないが、そうもいかないので使用するが、キレイにしてほしいです
45	女性	40歳～65歳未満	悪い	設備	コンタクトを定期的に交換しているが、眼圧を測ってくれる時と、そうでない時がある、この差は何なのか？と思う。トイレが古くて使用したくないが、そうもいかないので使用するが、キレイにしてほしいです
42	女性	40歳～65歳未満	悪い	コンタクト	コンタクト検査時、お試しの5日分は乱視用、配送は乱視をぬいた度を1つ上げたのにしますか？と言われました。それに意味ありますか？とお答えしたのですが。。。その日検査行った時にちゃんと検査できないのかと疑問に思いました。近所でもなく電車で時間かけて行ってるので、ひんぱんには行けないので、その提案に残念な思いをしました。
8	女性	40歳～65歳未満	悪い	説明	一生懸命なのは理解しました。でも、個人の生活のクオリティーを含めた相談には乗ってもらってないし、度数を上げればその副反応とかもきちんと説明して欲しい。きき目の話にしても、私は不同視傾向で、遠方・近方を見る目が違うので、検査結果がバラバラなのにも論拠があります。なのに、不機嫌な態度をされるといい気はしません。時折、ご自身で気付かれている節はみえましたが。又、アンケートは協力するものであって、強制されるべきではありません。なのに必ず提出して・・・みたいに言われると、どうして?!と思ってしまう。
8	女性	40歳～65歳未満	悪い	スタッフ	一生懸命なのは理解しました。でも、個人の生活のクオリティーを含めた相談には乗ってもらってないし、度数を上げればその副反応とかもきちんと説明して欲しい。きき目の話にしても、私は不同視傾向で、遠方・近方を見る目が違うので、検査結果がバラバラなのにも論拠があります。なのに、不機嫌な態度をされるといい気はしません。時折、ご自身で気付かれている節はみえましたが。又、アンケートは協力するものであって、強制されるべきではありません。なのに必ず提出して・・・みたいに言われると、どうして?!と思ってしまう。

Q10 フリーアンサー一覧(ネガティブコメント)

	性別	年齢	評価	分類	コメント
8	女性	40歳～65歳未満	悪い	システム	一生懸命なのは理解しました。でも、個人の生活のクオリティーを含めた相談には乗ってもらってないし、度数を上げればその副反応とかもきちんと説明して欲しい。きき目の話にしても、私は不同視傾向で、遠方・近方を見る目が違うので、検査結果がバラバラなのにも論拠があります。なのに、不機嫌な態度をされるといい気はしません。時折、ご自身で気付かれている節はみえましたが、又、アンケートは協力するものであって、強制されるべきではありません。なのに必ず提出して・・・みたいに言われると、どうして?! と思ってしまう。
11	女性	20歳～40歳未満	悪い	システム	会計するところからまた隣のところでコンタクト等うけとるので、ひとつの場所ですませれば楽なのにと思いました。
5	女性	40歳～65歳未満	悪い	待ち時間	月曜日、午後から受診したのですが、3人待ちだったのに、すごく待たされました。終了したのは、2時間後でした。ありえない時間ですよね。スタッフさんが平日なので、少なくしてたのでしょうか？すみやかに終わるよう、いつもスタッフ配置してほしいです。
14	女性	40歳～65歳未満	悪い	システム	検査の場所は別として、部屋が別れているのは必要はないと思います。一箇所にまとめてほしいと思います。受付のアンケート書いている時に個別に窓口と呼ばれるのもいらないと思います。
40	女性	20歳～40歳未満	悪い	スタッフ	検査員が無愛想で暗い。やる気を感じられず、仕事をムリムリしているように思える。10年以上通っているが、現場所に移ってから特にそう思う。愛想のある人、接客に満足する方が本当にいない。長年勤務されている方が多いからか、流れ作業のよう。それにしても待ち時間が長すぎる。少しは笑顔も見せて、検査してほしい。とにかく暗い雰囲気。みんなしんどそうで心配。医師の方は、印象よい方が多いので問題ありません。
36	女性	20歳～40歳未満	悪い	待ち時間	行く時間帯によっては待ち時間が1時間になることもあるので、ちょっとしんどいです
32	女性	40歳～65歳未満	悪い	システム	仕事が休みの日が木曜なので、休診日と重なり大変困ります。平日にでも、一日くらい遅くまでやっている日があれば大変助かります。受診しにくいのが難点です。
23	女性	20歳～40歳未満	悪い	スタッフ	質問については丁寧にお答えいただけるので大変満足しています。スタッフの方が無愛想に感じられることがありますので、評価をやや下げました。これからも丁寧な対応をお願い致します。
54	女性	40歳～65歳未満	悪い	待ち時間	待ち時間が異常に長い。このアンケート期間中だけは、少し短めだったが、2時間半待たされた事もある。入口受付スタッフの人数に比べて、検査員が少な過ぎると思う。長く通っているが、全然改善される様子がない。これでは友達も紹介できないし、自分も他に移ることを考え中である。
19	女性	40歳～65歳未満	悪い	待ち時間	待ち時間が長い
21	女性	20歳～40歳未満	悪い	待ち時間	待ち時間が長いのが辛いです(1時間くらい)。せめて、あと何分くらい待たなければいけないかを教えていただきたいかったです。
52	男性	40歳～65歳未満	悪い	医師	男性医師の対応が悪い