

患者アンケート集計結果



奈良コンタクト 様

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	1	9	11	0		21
②	女性	9	31	66	7		113
③	不明	0	0	1	0		1
	合 計	10	40	78	7	0	135

	Q3－当院を選んだ理由	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	5	20	34	3		62
②	家族・知人から聞いて	6	10	18	2		36
③	他の病院からの紹介	0	2	4	1		7
④	医師の対応が良い	0	6	8	1		15
⑤	スタッフの対応が良い	1	12	22	1		36
⑥	治療が上手	0	0	1	0		1
⑦	待ち時間が短い	0	3	7	0		10
⑧	話を聞いてくれるから	0	1	4	0		5
⑨	設備が整っている	1	3	5	2		11
⑩	医院が綺麗	1	5	10	2		18
⑪	ホームページ	2	5	5	0		12
⑫	その他	0	5	16	2		23
	合計	16	72	134	14	0	236

	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	26	39	1		74
②	やや満足	2	12	26	5		45
③	どちらでもない	0	0	6	1		7
④	不満	0	0	1	0		1
	合計	10	38	72	7	0	127

	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	23	33	4		68
②	やや満足	2	13	31	2		48
③	どちらでもない	0	2	5	0		7
④	不満	0	0	3	1		4
	合計	10	38	72	7	0	127

集計

	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	9	24	35	3		71
②	やや満足	1	13	30	2		46
③	どちらでもない	0	1	7	1		9
④	不満	0	0	0	1		1
	合計	10	38	72	7	0	127

	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	8	17	22	1		48
②	理解できた	1	15	28	3		47
③	理解できなかった	0	0	0	0		0
	合計	9	32	50	4	0	95

	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	9	22	27	1		59
②	理解できた	1	15	34	3		53
③	理解できなかった	0	0	0	1		1
	合計	10	37	61	5	0	113

	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	8	18	20	1		47
②	理解できた	1	15	29	3		48
③	理解できなかった	0	0	0	1		1
	合計	9	33	49	5	0	96

	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	8	19	19	1		47
②	理解できた	1	13	28	2		44
③	理解できなかった	0	0	0	0		0
	合計	9	32	47	3	0	91

	Q6－コンタクト	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	8	27	35	2		72
②	理解できた	2	12	43	5		62
③	理解できなかった	0	0	0	0		0
④		0	0	0	0		0
	合計	10	39	78	7	0	134

集計

	Q7－プライバシー	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	守られている	8	27	52	5		92
②	守られていない	0	0	0	0		0
③	わからない	2	13	26	2		43
④		0	0	0	0		0
	合計	10	40	78	7	0	135

	Q8－滞在時間	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	30分未満	0	2	4	0		6
②	30分～1時間未満	3	20	37	2		62
③	1時間～1時間30分未満	3	15	20	5		43
④	1時間30分～2時間未満	2	1	8	0		11
⑤	2時間～2時間30分未満	2	0	4	0		6
⑥	2時間30分～3時間未満	0	0	1	0		1
⑦	3時間以上	0	0	1	0		1
	合計	10	38	75	7	0	130

	Q9－滞在時間②	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	とても長かった	1	1	7	0		9
②	長かった	3	7	14	2		26
③	気にならなかった	6	28	51	4		89
④	短かった	0	4	5	0		9
	合計	10	40	77	6	0	133

	Q10－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	5	13	15	0		33
②	6	2	11	24	5		42
③	5	2	9	20	1		32
④	4 普通	1	7	14	1		23
⑤	3	0	0	4	0		4
⑥	2	0	0	1	0		1
⑦	1 非常に悪い	0	0	0	0		0
	合計	10	40	78	7	0	135

● 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ホームページを見て ⑫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. プライバシーについてお聞かせ下さい

- ①守られている ②守られていない ③わからない

Q8. 当店の滞在時間(受付から会計まで)をお聞かせ下さい

- ① 30分未満 ② 30分～1時間未満 ③ 1時間～1時間30分未満
④ 1時間30分～2時間未満 ⑤ 2時間～2時間30分未満
⑥ 2時間30分～3時間未満 ⑦ 3時間以上

Q9. 上のQ8の滞在時間についてお聞かせ下さい

- ①とても長かった ②長かった ③気にならなかった ④短かった

Q10. 当店を総合的にご覧になって評価をお聞かせ下さい

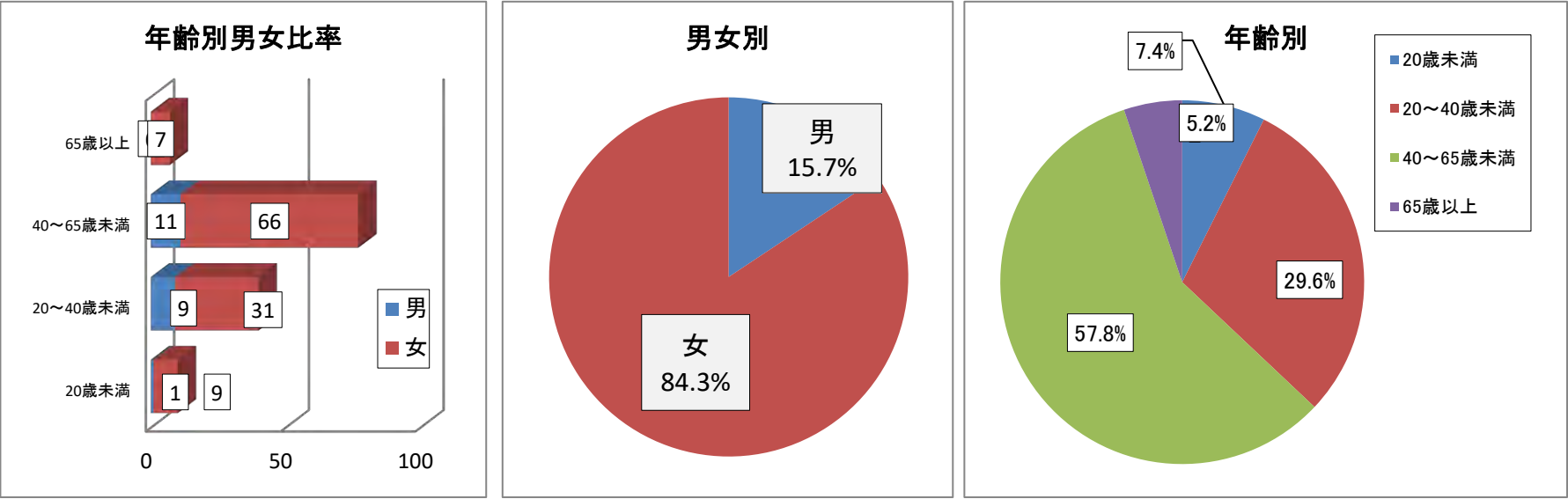
- 7 6 5 4 3 2 1
非常に良い ← 普通 → 非常に悪い

Q11. 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。

奈良コンタクトレンズセンター

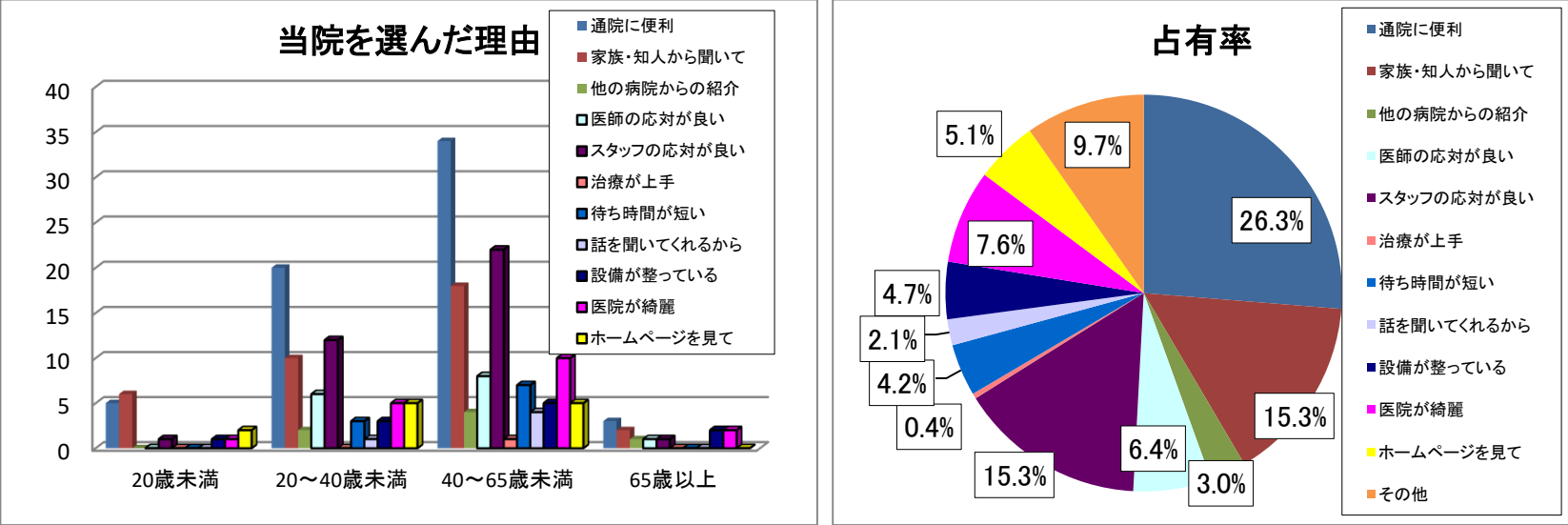
Q1・Q2 「年齢」と「性別」について



	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	1	9	11	0		21	15.6%
女	9	31	66	7		113	83.7%
不明	0	0	1	0		1	0.7%
合 計	10	40	78	7	0	135	100%
占有率	7.4%	29.6%	57.8%	5.2%	0.0%	100.0%	

《 コメント 》
「40歳～65歳未満」の女性からの回答が最も多く、全体でも女性の割合が、83.7%（前回より4.4%ダウン）と高いです。回収率は、27%と前年から3.4%アップしていました。ただし、医院様比べると低い傾向は変わっておりません。

Q3 ー 当院を選んだ理由をお聞かせ下さい。(複数回答可)

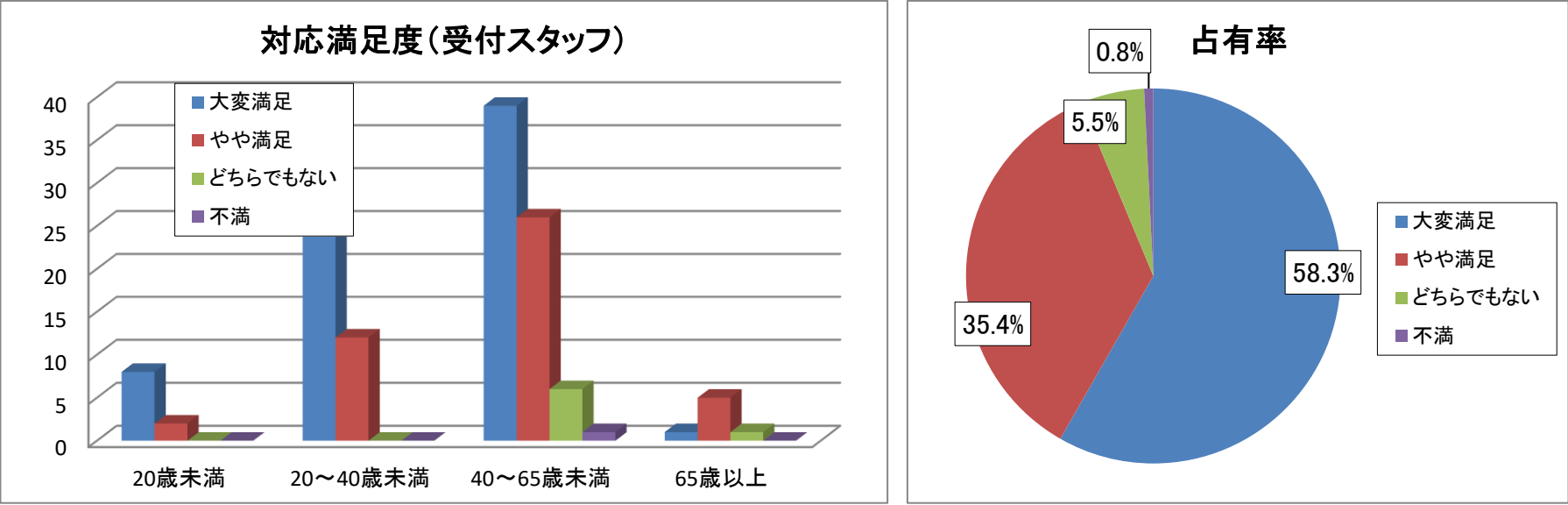


受診理由	20歳未満	20～40歳未満	40～65歳未満	65歳以上	不明	合 計	占有率
通院に便利	5	20	34	3		62	26.3%
家族・知人から聞いて	6	10	18	2		36	15.3%
他の病院からの紹介	0	2	4	1		7	3.0%
医師の対応が良い	0	6	8	1		15	6.4%
スタッフの対応が良い	1	12	22	1		36	15.3%
治療が上手	0	0	1	0		1	0.4%
待ち時間が短い	0	3	7	0		10	4.2%
話を聞いてくれるから	0	1	4	0		5	2.1%
設備が整っている	1	3	5	2		11	4.7%
医院が綺麗	1	5	10	2		18	7.6%
ホームページを見て	2	5	5	0		12	5.1%
その他	0	5	16	2		23	9.7%
合 計	16	72	134	14	0	236	100%

《 コメント 》
医院様と同様に「通院に便利」という回答が最も多く26.3%、次いで「家族・知人から聞いて」、「スタッフの対応が良い」の順番ですが、「スタッフの対応が良い」が前回より、4.2%ダウンしていたのが気になります。

	その他コメント		その他コメント
1	前から行っている為	26	
2	子供の頃から通ってたから	27	
3	眼科との兼ね合い	28	
4	以前から通院している	29	
5	昔から通っているから	30	
6	まとめ買いセットプラン	31	
7	ずーと何年も前からお世話になっています。	32	
8	長く通っている	33	
9	休日も営業してる。	34	
10	長年の流れ	35	
11	長年利用	36	
12	日、祝に通えるかた。	37	
13	メニコンを取扱っている	38	
14	メルスプラン	39	
15	メルスプランがある	40	
16	40年以上前から。	41	
17	メルスプラン	42	
18	メルスプラン取扱い店だから	43	
19	小さい時からかよっています	44	
20	40年来通い慣れているから	45	
21	土日祝開院	46	
22	メルスプランをやっている	47	
23		48	
24		49	
25		50	

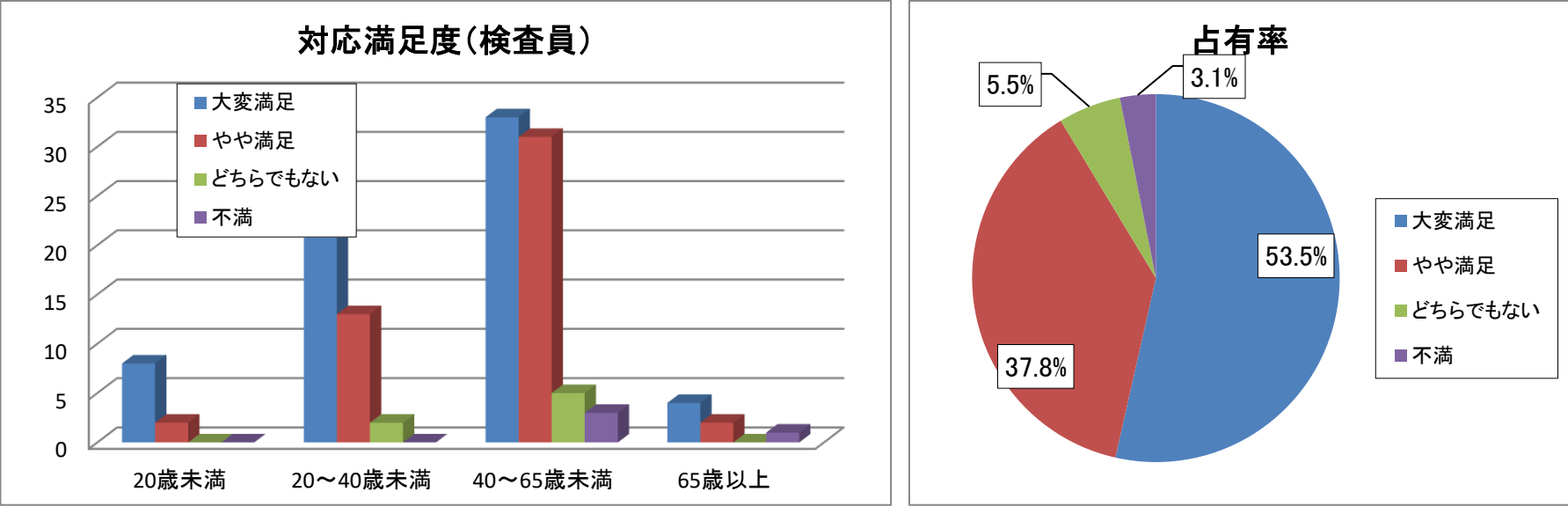
Q4 – ① 当院のスタッフの対応についてお聞かせ下さい《 受付スタッフ 》



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	26	39	1		74	58.3%
やや満足	2	12	26	5		45	35.4%
どちらでもない	0	0	6	1		7	5.5%
不満	0	0	1	0		1	0.8%
合計	10	38	72	7	0	127	100%

《 コメント 》
「大変満足」・「やや満足」合わせて、93.7% (前回より4.5%アップ) と高かった分、1件の「不満」との回答が大変残念でした。

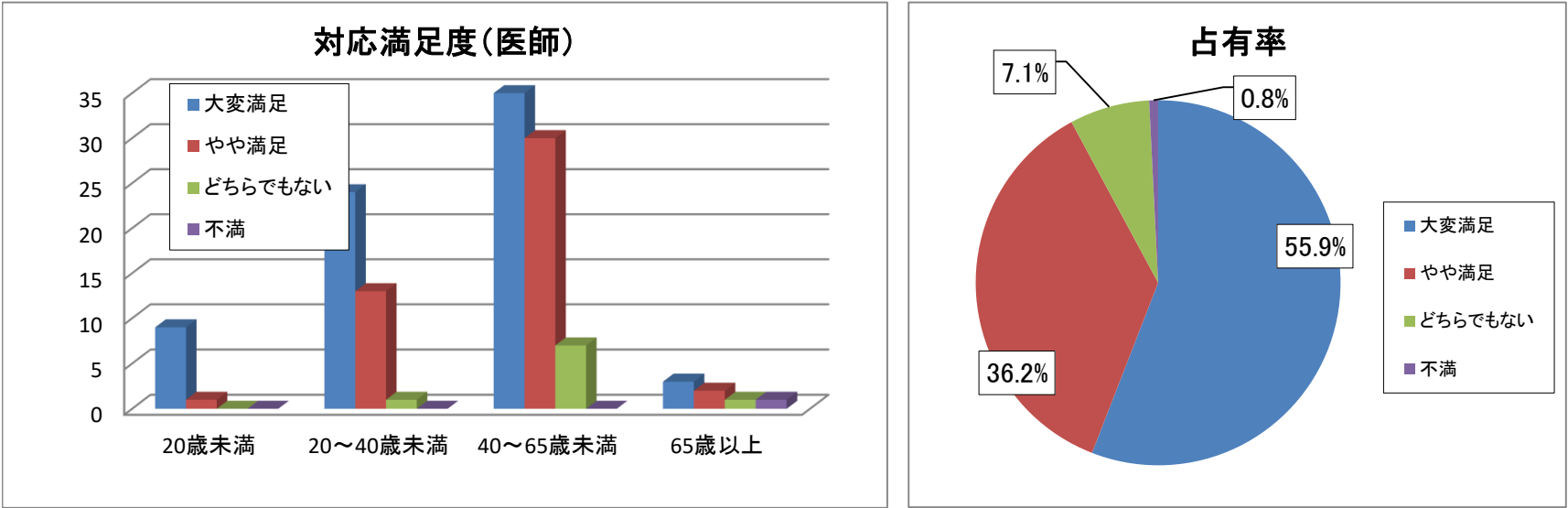
Q4 – ② 当院のスタッフの対応についてお聞かせ下さい《 検査員 》



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	23	33	4		68	53.5%
やや満足	2	13	31	2		48	37.8%
どちらでもない	0	2	5	0		7	5.5%
不満	0	0	3	1		4	3.1%
合計	10	38	72	7	0	127	100%

《 コメント 》
「大変満足」・「やや満足」が91.3%（前回より2.1%アップ）でした。残念ながら、4件の「不満」との回答がございました。コメントがなく原因が分かりかねます。みなさまで問題点を話し合ってください。

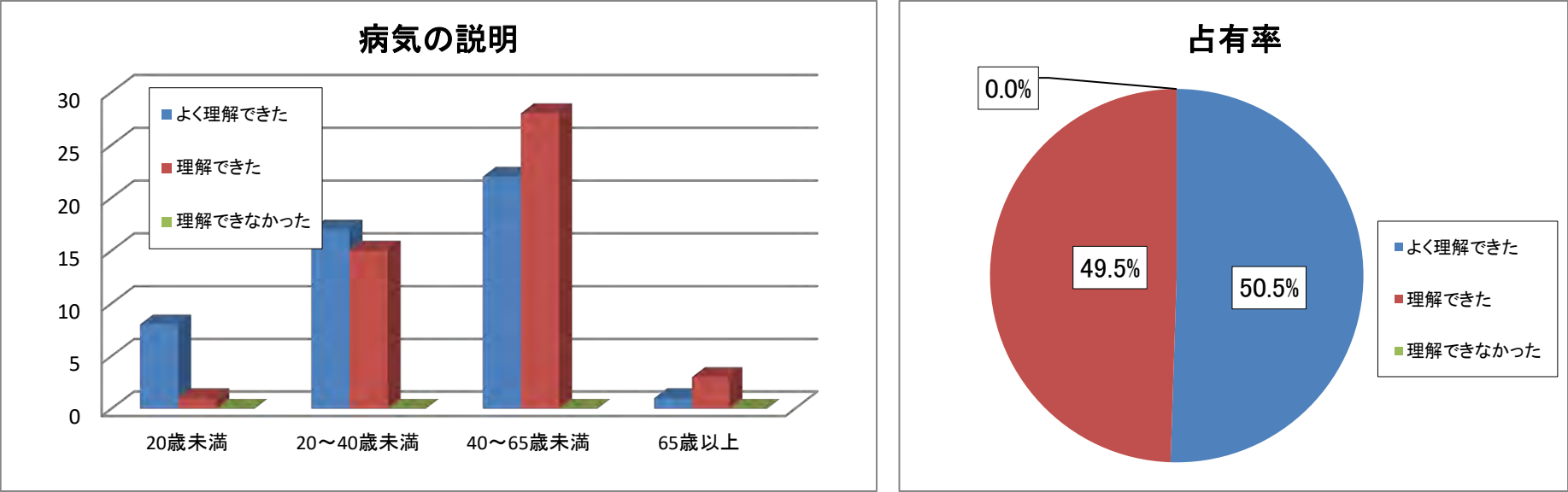
Q4 — ③ 当院のスタッフの対応についてお聞かせ下さい《 医師 》



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	9	24	35	3		71	55.9%
やや満足	1	13	30	2		46	36.2%
どちらでもない	0	1	7	1		9	7.1%
不満	0	0	0	1		1	0.8%
合計	10	38	72	7	0	127	100%

《 コメント 》
「やや満足」が、前回より3.8%増えて良い傾向に向かっているものの、「不満」が1件ございました。貴重な意見として捉えて頂ければと思います。

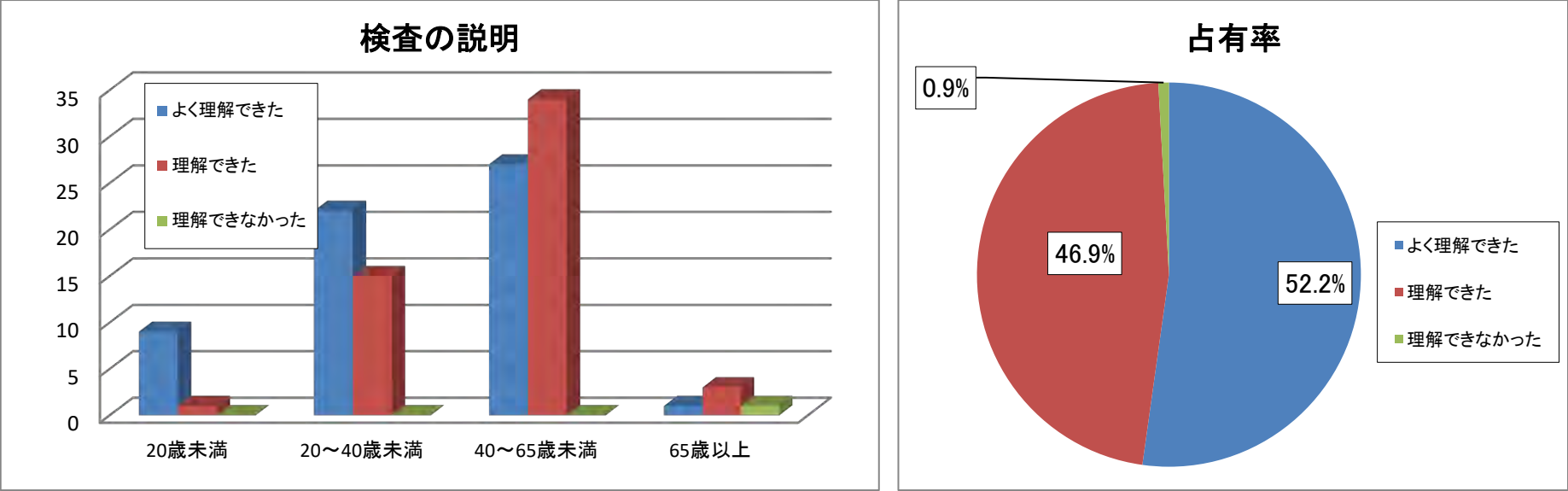
Q5 - ① 当院の医師・スタッフの説明についてお聞かせ下さい＜病気＞



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	8	17	22	1		48	50.5%
理解できた	1	15	28	3		47	49.5%
理解できなかった	0	0	0	0		0	0.0%
合 計	9	32	50	4	0	95	100%

《コメント》
引き続き、全員が理解できたという結果が出ております。「よく理解できた」・「理解できた」の割合に変化は、ございませんでした。

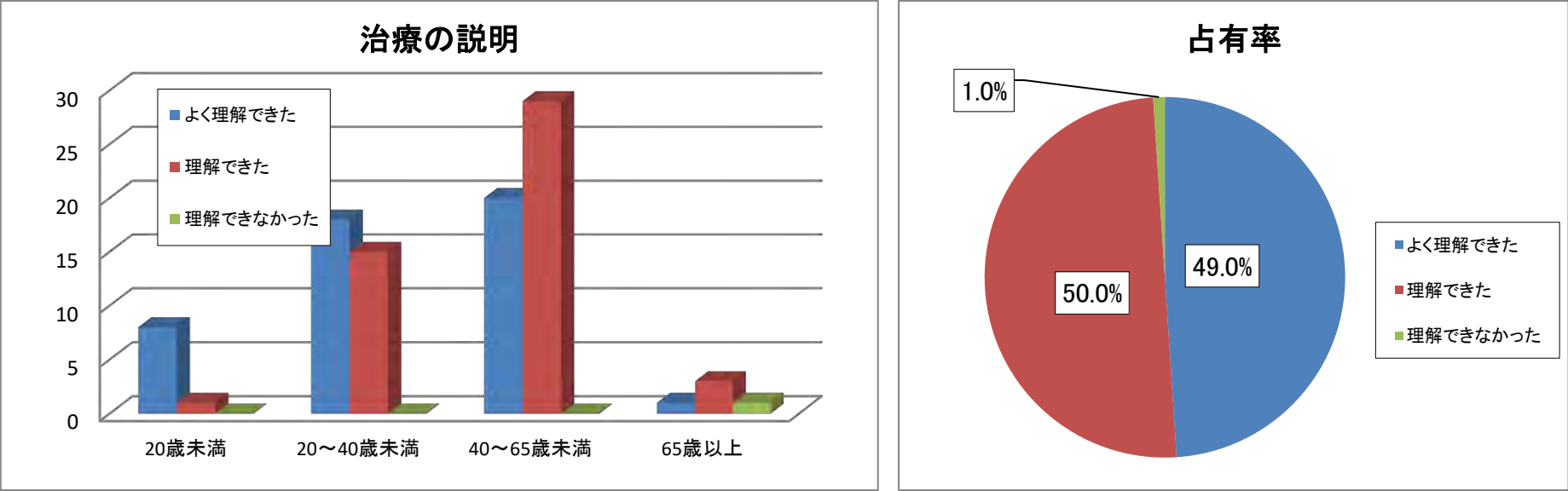
Q5 - ② 当院の医師・スタッフの説明についてお聞かせ下さい<検査>



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	9	22	27	1		59	52.2%
理解できた	1	15	34	3		53	46.9%
理解できなかった	0	0	0	1		1	0.9%
合 計	10	37	61	5	0	113	100%

《コメント》
「よく理解できた」が、若干ですが2.6%ダウン。「理解できなかった」が、1件ご回答がありました。繰り返しますが、患者様のコスト意識が高まっておりますので、十分な検査説明をお願い致します。

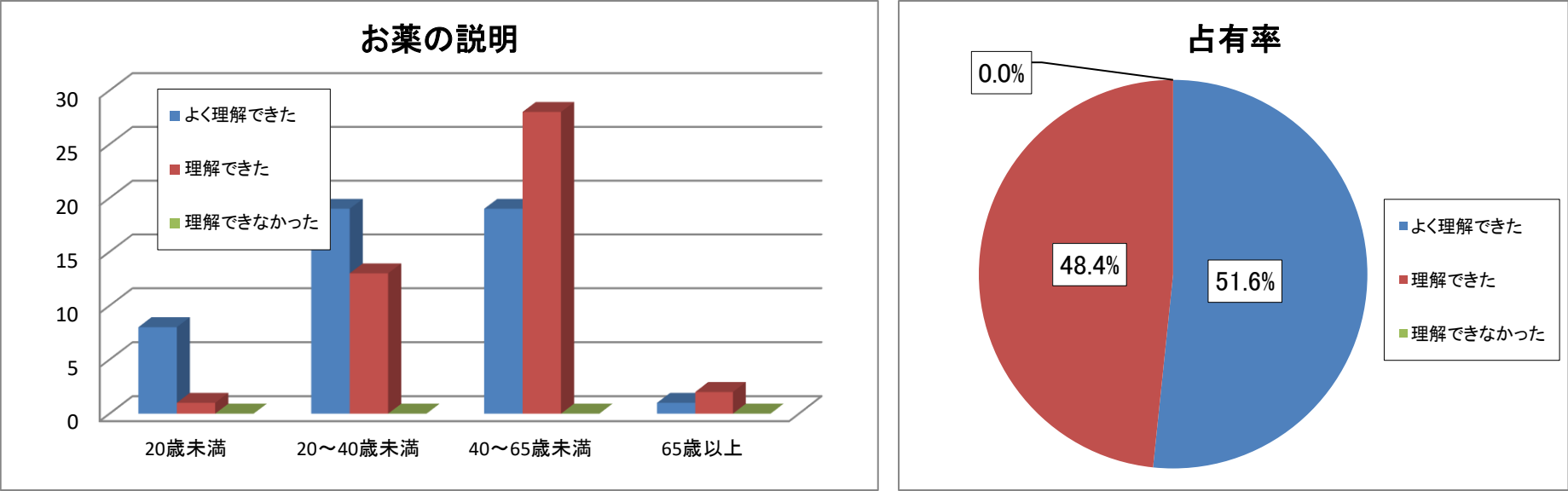
Q5 - ③ 当院の医師・スタッフの説明についてお聞かせ下さい＜治療＞



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	8	18	20	1		47	49.0%
理解できた	1	15	29	3		48	50.0%
理解できなかった	0	0	0	1		1	1.0%
合 計	9	33	49	5	0	96	100%

《コメント》
「理解できなかった」が、1件出てしまいました。それから「よく理解できた」が、5.2%もダウンしており、Googleの書き込みに繋がりがかねませんので、ご注意下さい。

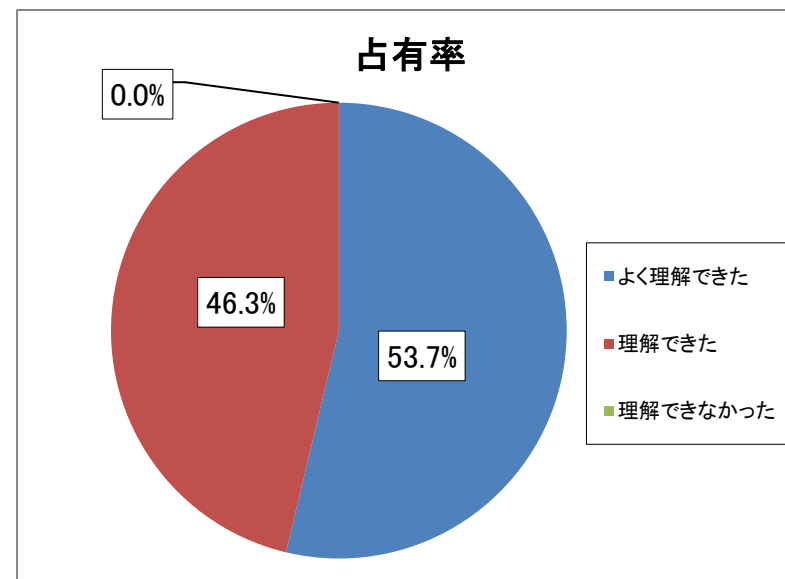
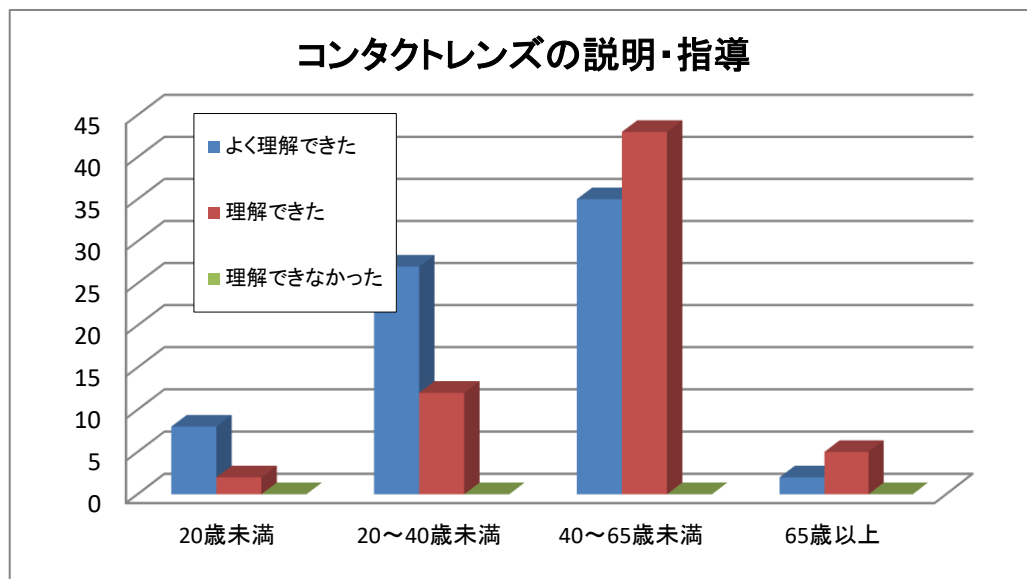
Q5 - ④ 当院の医師・スタッフの説明についてお聞かせ下さい＜お薬＞



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	8	19	19	1		47	51.6%
理解できた	1	13	28	2		44	48.4%
理解できなかった	0	0	0	0		0	0.0%
合 計	9	32	47	3	0	91	100%

《 コメント 》
「よく理解できた」・「理解できた」が合わせて100%達成です。全体での割合に変化はありませんが、年代別に見ると、「よく理解できた」・「理解できた」の割合が逆転していました。

Q6 - コンタクトレンズの説明・指導は理解できましたか？

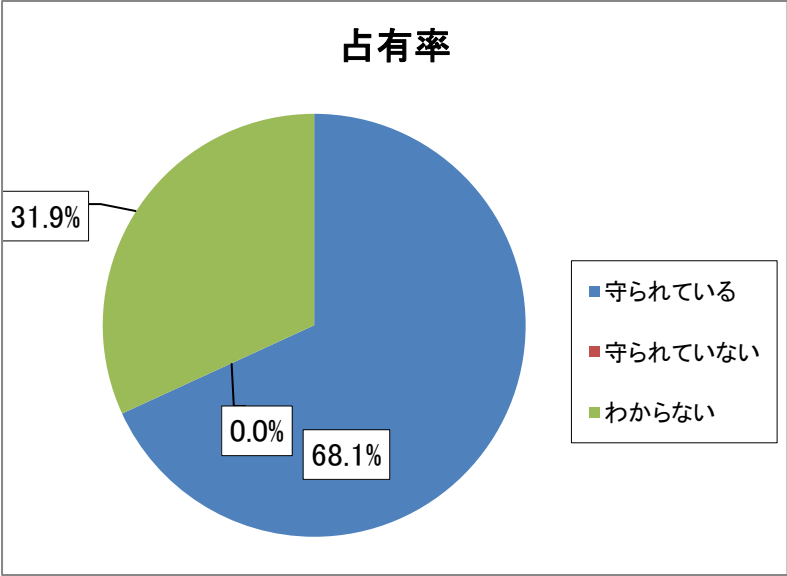
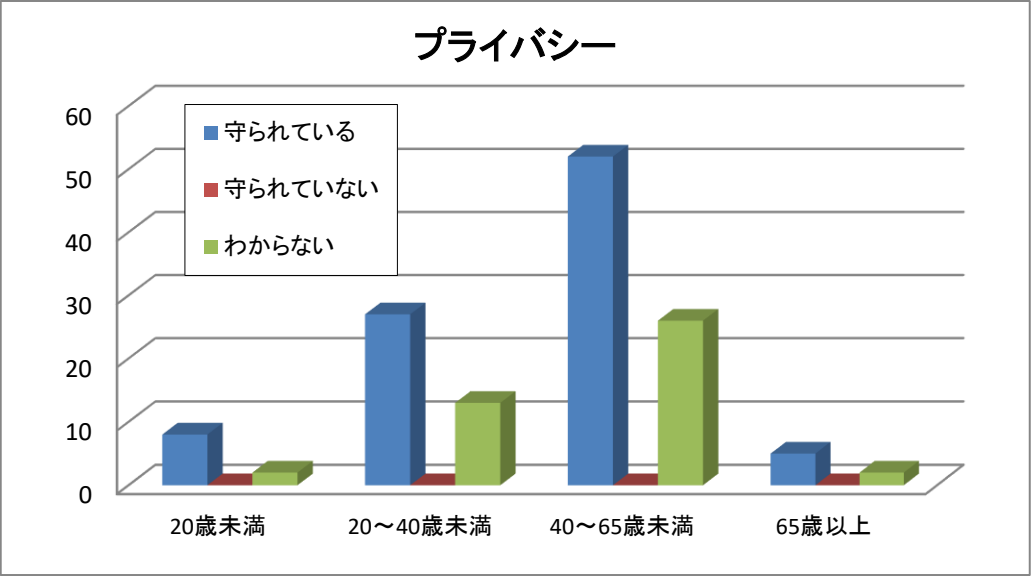


CLの説明・指導	20歳未満	20～40歳未満	40～65歳未満	65歳以上	不明	合 計	占有率
よく理解できた	8	27	35	2		72	53.7%
理解できた	2	12	43	5		62	46.3%
理解できなかった	0	0	0	0		0	0.0%
合 計	10	39	78	7	0	134	100%

《コメント》

こちらについても、「よく理解できた」・「理解できた」が合わせて今回も100%達成です。
 今後は、「よく理解できた」の割合がさらに増えるよう頑張ってください。

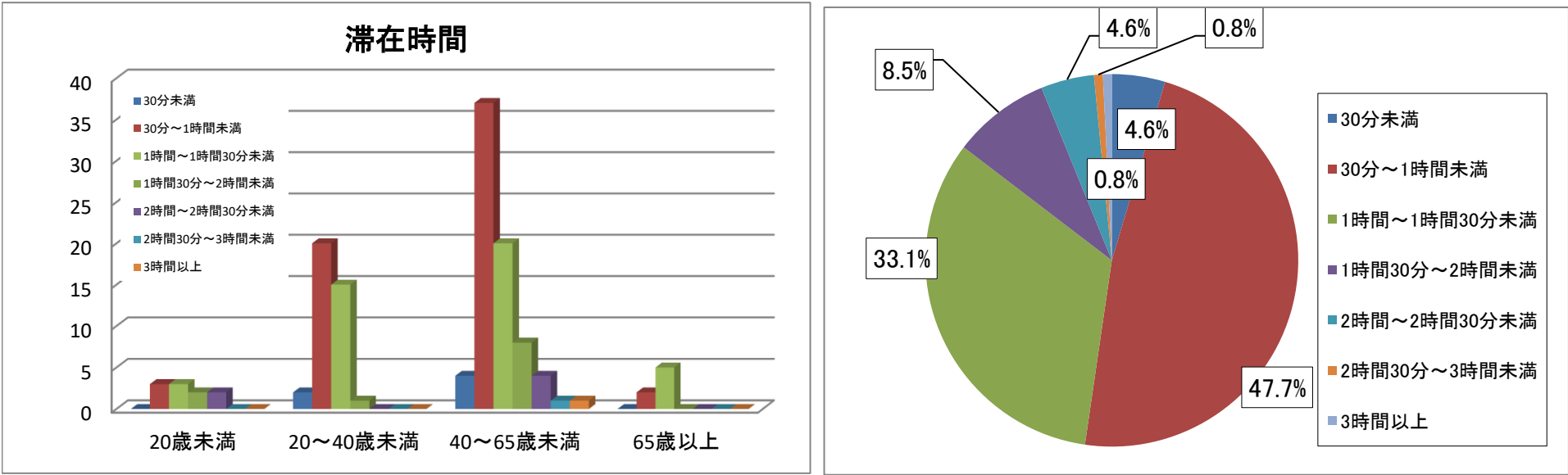
Q7 - プライバシーについてお聞かせ下さい



プライバシー	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
守られている	8	27	52	5		92	68.1%
守られていない	0	0	0	0		0	0.0%
わからない	2	13	26	2		43	31.9%
合 計	10	40	78	7	0	135	100%

《 コメント 》
今回からの新規項目です。「守られている」と回答されたのが、68.1%と医院様より高い結果でした。ただ、「わからない」と回答されている方も、31.9%おられます。

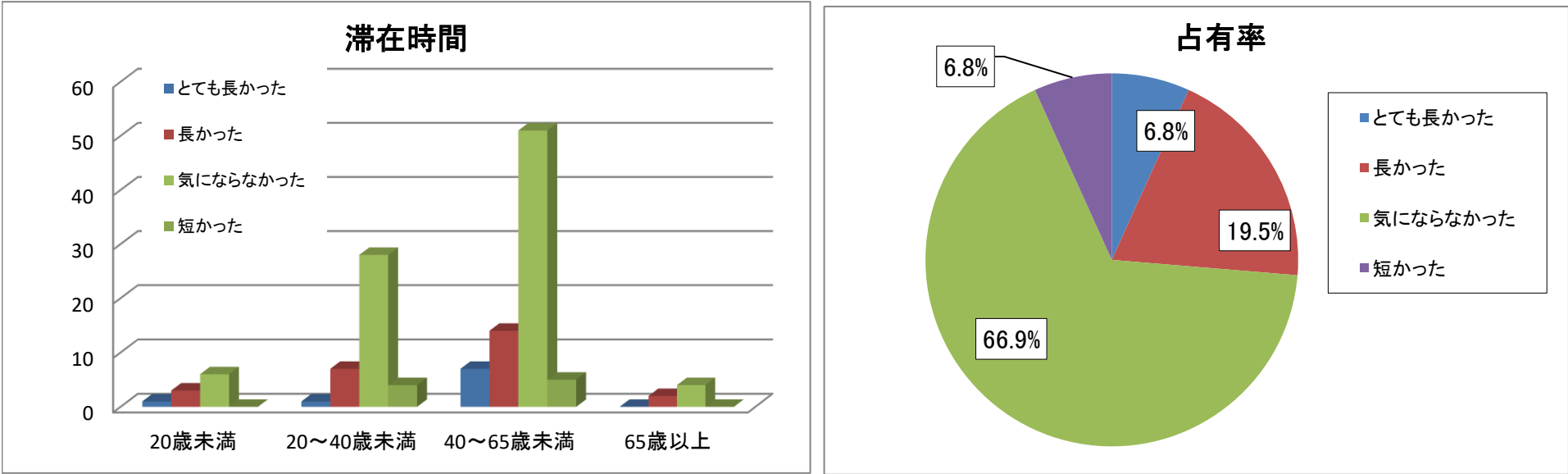
Q8 ― 当店の滞在時間(受付から会計まで)をお聞かせ下さい



滞在時間	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
30分未満	0	2	4	0		6	4.6%
30分～1時間未満	3	20	37	2		62	47.7%
1時間～1時間30分未満	3	15	20	5		43	33.1%
1時間30分～2時間未満	2	1	8	0		11	8.5%
2時間～2時間30分未満	2	0	4	0		6	4.6%
2時間30分～3時間未満	0	0	1	0		1	0.8%
3時間以上	0	0	1	0		1	0.8%
合計	10	38	75	7	0	130	100%

《コメント》
回答された年代は医院様と違いますが、「30分未満」・「30分～1時間未満」が、52.3%(前回より6.3%ダウン)と、医院様と同様に1時間未満で帰られる方が、多数でした。

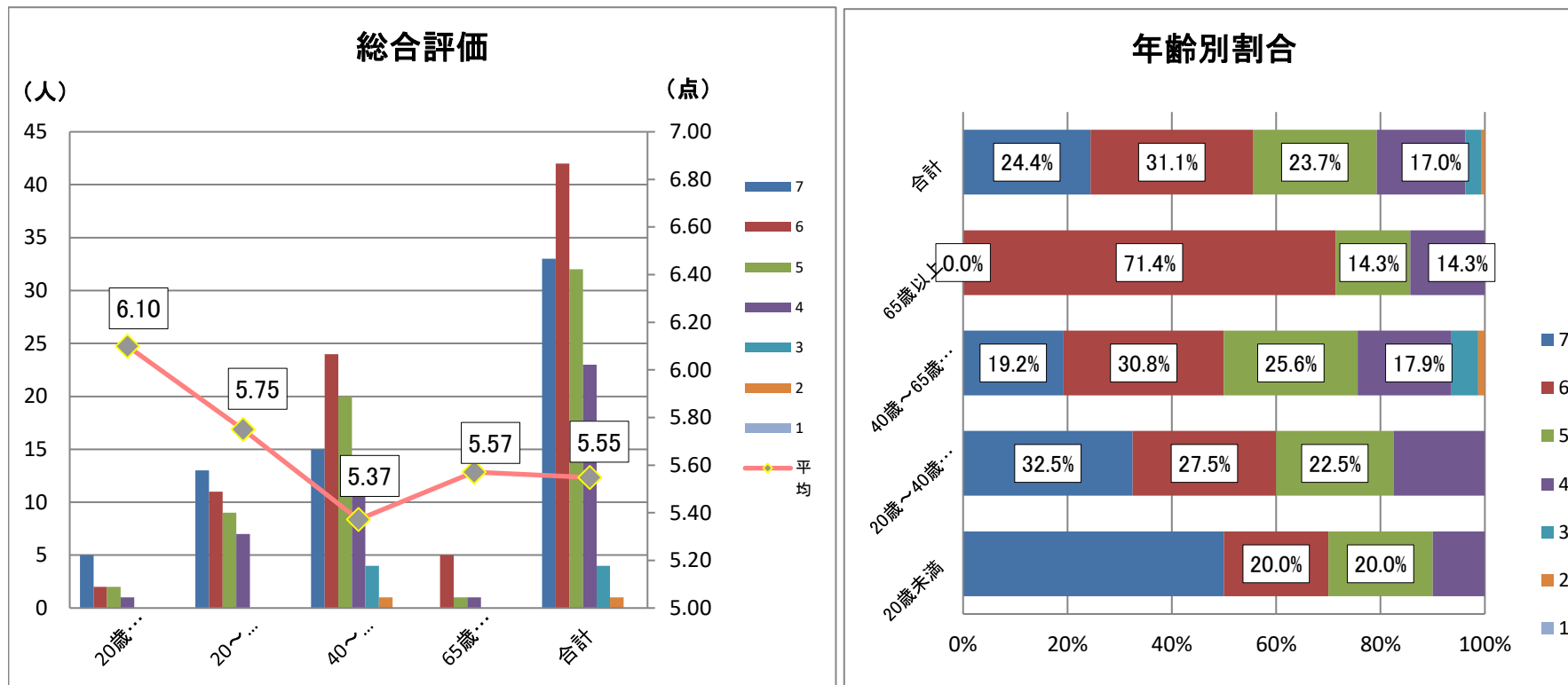
Q9 ー 上のQ8の滞在時間についてお聞かせ下さい



滞在時間	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
とても長かった	1	1	7	0		9	6.8%
長かった	3	7	14	2		26	19.5%
気にならなかった	6	28	51	4		89	66.9%
短かった	0	4	5	0		9	6.8%
合計	10	40	77	6	0	133	100%

《 コメント 》
こちら、回答された年代が医院様と違いはありますが、「気にならなかった」が、66.9%（前回より0.1%アップ）と最も多い傾向は同じでしたが、「とても長かった」と回答された割合が、5.7%アップがやや気になります。

Q 1 0 – 当院を総合的にご覧になって評価をお聞かせ下さい

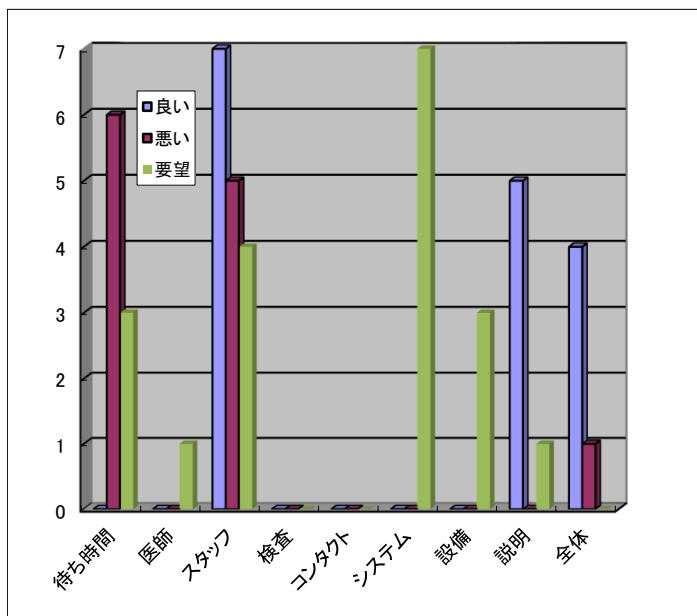


	20歳未満	20～40歳未満	40～65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
7	5	13	15	0		33	24.4%
6	2	11	24	5		42	31.1%
5	2	9	20	1		32	23.7%
4	1	7	14	1		23	17.0%
3	0	0	4	0		4	3.0%
2	0	0	1	0		1	0.7%
1	0	0	0	0		0	0.0%
合計	10	40	78	7	0	135	100.0%
平均	6.10	5.75	5.37	5.57	0.00	5.55	

《コメント》

「7」・「6」の評価を付けられた患者様の割合が、55.5 %（前回より3.1%ダウン）と全体の傾向は変わりませんが、「65歳以上」・「20歳未満」内での評価に大きな変動が見られました。

Q11 - 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%	6	50.0%	3	25.0%
医師	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%
スタッフ	7	43.8%	5	41.7%	4	33.3%
検査	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
コンタクト	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
システム	0	0.0%	0	0.0%	7	58.3%
設備	0	0.0%	0	0.0%	3	25.0%
説明	5	31.3%	0	0.0%	1	8.3%
全体	4	25.0%	1	8.3%	0	0.0%
合計	16	100%	12	100%	19	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。

Q1.性別	Q2.年齢	分類1	分類2	Q11.ご意見
女性	40～65歳未満	良い	全体	日に月に乱視がきつくなり、不快感だけでなく、生活・健康面にも支障をきたすようになってきた中で診療して頂き、教時間後には症状が改善され、大変嬉しいです。スタッフの方にも丁寧に説明対応をして頂き感謝しています。今後共、お世話になります。どうぞよろしくお願い致します。
女性	20～40歳未満	良い	全体	奈良コンタクトのスタッフの方はいつも丁寧に應對して下さるので、利用しています。土・日・祝日も遅い時間まで営業して下さっているの、仕事との都合もつけやすくとても助かっています。契約駐車場があるのも嬉しいです。いつもありがとうございます。
男性	20～40歳未満	良い	スタッフ	ベテランの方が多く、スムーズで落ち着いた対応を頂いていますが、私が利用し始めた15年程前は明るく元気な雰囲気も有ったと思います。東向商店街にあった頃からお世話になっておりますが、今後も未永く、御発展されることを期待しております。(永年、お世話になってるのもっとフランクに接して頂ければ、色々な相談もし易いかと思います。)
女性	20歳未満	良い	説明	検査をし、その結果について詳しく教えてくれたのが良かった。(これは～を見ているんだよ～みたいな感じで)
女性	65歳以上	良い	説明	丁寧に應對して、くださっている。
女性	40～65歳未満	良い	その他	これからもお世話になります。
女性	65歳以上	良い	スタッフ	検査員の方親切でした。ありがとうございました。
女性	40～65歳未満	良い	説明	遠近両用使いすてレンズを使用しています。今回、乱視が出ているとのことで、片眼乱視用に調整していただきました。その際、本当に丁寧に検査説明して下さったことに感謝しています。ありがとうございました。
女性	40～65歳未満	良い	その他	今後共、よろしくお願い致します。
女性	40～65歳未満	良い	その他	特にないです。
女性	20～40歳未満	良い	説明	製品、ケア用品の説明が分かりやすく丁寧で良いと思いました。受付～検査～会計までとてもスムーズで時間がかからないので待ち時間が気にならないです。スタッフの方々のあいさつも明るくて帰るときまで気持ちが良かったです。
女性	20～40歳未満	良い	その他	特になし
女性	40～65歳未満	良い	全体	丁寧に教えて下さったので、安心してコンタクトを始められそうです。ありがとうございました。
女性	20～40歳未満	良い	スタッフ	平日ということもあり、予約なしで対応してもらえて良かったです。スタッフ皆さんも笑顔で優しくかったです。
女性	20歳未満	良い	説明	初めてのコンタクトで、不安もありましたが、とてもいいので分かりやすく、時間をかけて教えてもらったので
女性	40～65歳未満	良い	その他	大学生の頃から30年余、通いつづけています。ありがとうございます。
女性	20～40歳未満	良い	全体	いつもお世話になっています。皆様にはいつもご丁寧なご対応を頂いています。これからは宜しく願い致します。
女性	20～40歳未満	良い	その他	長年お世話になってます。いつも気持ちよく利用させてもらってます
女性	20～40歳未満	良い	スタッフ	10年近く通っています。他の所と比べ、スタッフの方がとても優しく丁寧に教えて頂け、感謝しております。
女性	40～65歳未満	良い	スタッフ	P駐車場の案内丁寧にいただきました。検査員で1時間超えに分も対応いただいたので助かりました。
女性	65歳以上	良い	スタッフ	特にありません。(検査スタッフの方々が徐々にベテランの域にい入られてとても安心出来ます)
女性	20～40歳未満	良い	スタッフ	長年通わせて頂いていますが受付の方などもスタッフさんが変わらなくて安心感があります。特に上野さんが安心して担当してもらえます。
女性	40～65歳未満	良い	その他	いつもありがとうございます。

Q1.性別	Q2.年齢	分類1	分類2	Q11.ご意見
女性	40～65歳未満	要望	設備	(土)の午後に行きました。待っている途中で椅子が足りなくなっていました。いつもは足りているのですが、座っている方も少し居心地が悪くなるので…。でもあれ以上椅子を置くと狭くなりますものね。むずかしいです
女性	40～65歳未満	要望	設備	コンタクト診療室の階段(しかも細い)が多すぎる。視力の悪い者にはツライです。
女性	20～40歳未満	要望	設備	トイレが使いにくかった。ベビーベッド設置がなく、男女共用というのも今時の病院にしては微妙だなあと思っ