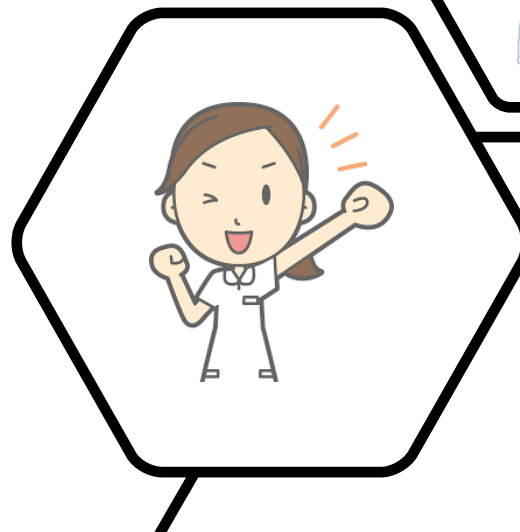
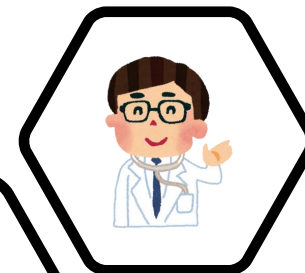


2020年度

患者アンケート
結果報告



なかお耳鼻咽喉科アレルギー科



目的

- 患者アンケートの結果を基に、施設や職員の対応を見直し、今後の診療に反映させて、患者さんに安心してより良い環境の中で診療を受けていただけることを目的に調査を実施した。

集計方法

- 対象：2020年9月3日（木）から同年9月9日（水）の1週間に受診された患者さん。
- 受付時に、アンケート用紙の記載をお願いした。
- 会計時に、受付のアンケートBOXに投函して頂いた。

個人が特定されないように、アンケートは匿名とした。

結果

- ・回収率 98.0% (247人中242人)
- ・総回答数 242人
- ・初診41人、再診201人



患者アンケート

クリニックアンケートのお願い

2020年9月

当院では、より良いクリニックづくりのため、皆さま方からの
ご意見を頂戴したいと考えております。ご協力お願いいたします。

◆次の質問にお答えください（当てはまる箇所に○をつけてください）

◆コメント欄にはご遠慮なさらずご意見ください

①性別 1.男性 2.女性

②年齢 1.20歳以下 2.21～40歳 3.41～64歳 4.65歳以上

③受付の対応はいかがでしたか？

1.満足 2.やや満足 3.ふつう 4.やや不満 5.不満

☆受付の対応で、良いところ 悪いところをご記入ください

④看護師の対応はいかがでしたか？

1.満足 2.やや満足 3.ふつう 4.やや不満 5.不満

☆看護師の対応で、良いところ 悪いところをご記入ください

⑤医師の診療はいかがでしたか？

1.満足 2.やや満足 3.ふつう 4.やや不満 5.不満

☆医師の診療で、良いところ 悪いところをご記入ください

⑥受付から診察までの待ち時間

予約（あり・なし）

15分以内 30分以内 1時間以内

1時間30分以内 2時間以内

⑦待合室について

1.満足 2.やや満足 3.ふつう 4.やや不満 5.不満

⑧トイレについて

1.満足 2.やや満足 3.ふつう 4.やや不満 5.不満

☆待合室、トイレについて、ご意見ご要望があればご記入ください。

⑨総合的にいかがですか？

1.満足 2.やや満足 3.ふつう 4.やや不満 5.不満

その他、ご意見があればご記入ください。

ご協力ありがとうございました。

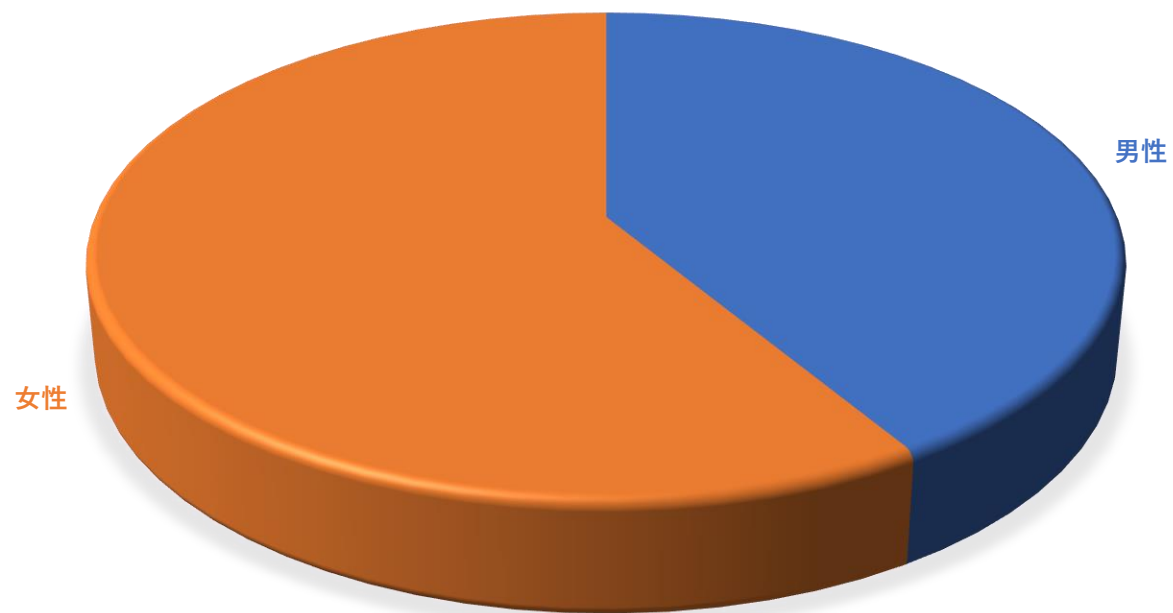
裏面に続きます。

なかお耳鼻咽喉科アレルギー科

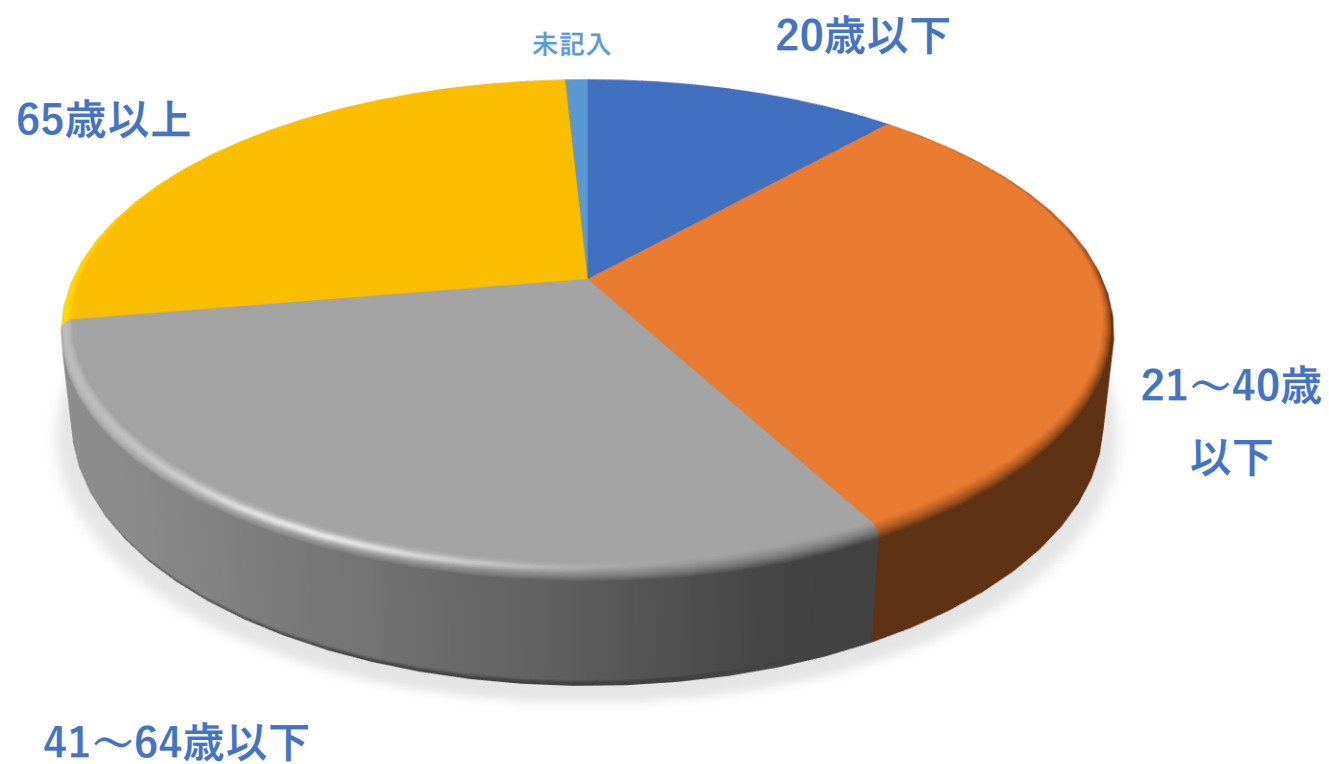
性別

男性：100人

女性：142人



年齡



受付の対応～具体的に～



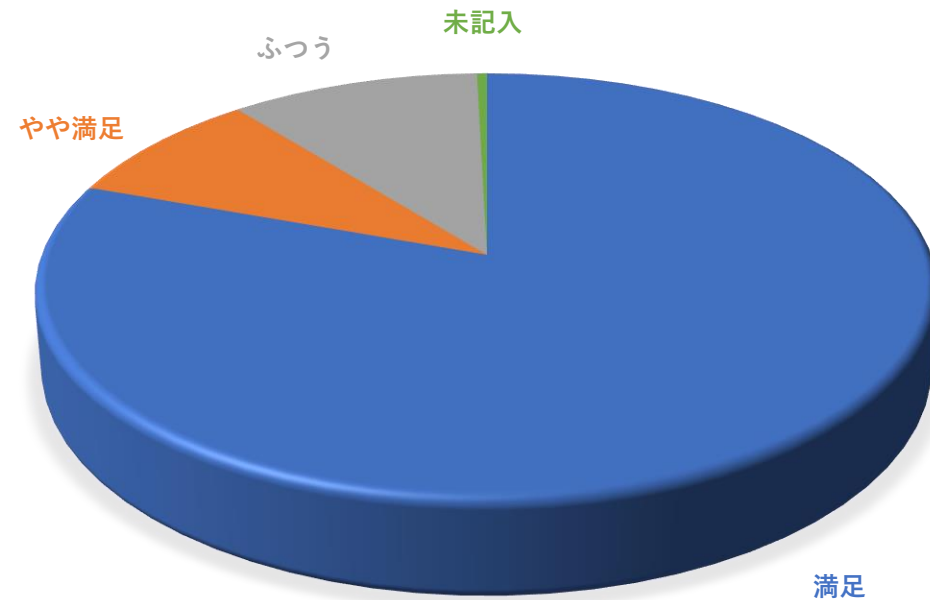
- ・会計であまり待つことがないので良い
- ・明るい感じ
- ・理解しやすい
- ・はきはき話してるので聞き取りやすい
- ・予約もちゃんと取れて良いです
- ・丁寧
- ・優しい
- ・子どもにも優しい
- ・親切な対応
- ・清潔感がある
- ・挨拶がいい
- ・丁寧に聞いてくれる
- ・体調を確認してくれる
- ・いつも感じ良く対応してくれるので気持ちよく受診できる
- ・安心感がある
- ・急な予約変更も快くしてくれた
- ・初診の際、事前に電話で丁寧に対応していただき分かりやすかった
- ・良く聞こえるように伝えて下さるので助かります
- ・受付で症状をしっかり聞いて下さるのでスムーズに受付が出来て良いです
- ・笑顔で丁寧に対応してくれる
- ・仕事もテキパキと素晴らしいんです
- ・説明が丁寧で分かりやすかった

- ・顔を見て話をしてくれとても感じよかった
- ・診察終了前ギリギリだったのに気持ちよく受付してくださいました
- ・いつも明るく対応してくれます
- ・次回の予約日時を紙に書いてくれるのが分かりやすくてとてもいいです
- ・特に気になるところがない
- ・髪の毛切ったんじゃね～と子どもに声をかけて頂いて嬉しかったです
- ・気軽に相談できる
- ・電話対応の話方がとても感じ良かった
- ・病院なのに入り口に入ると笑顔で明るくしてるところが嬉しく思います
- ・スタッフが明るい
- ・気持ちがいい対応で満足です
- ・体調を優しく聞いてくれるのでホッとします
- ・感じがよい
- ・感じの良い人ばかりです

受付悪い意見

- ・愛想がない
- ・子どもの受診の時当日予約を出来るようにしてもらいたい
- ・子ども（本人）がいなくても受付してほしい

受付の対応



- ・「満足」、「やや満足」が89%でした。
- ・患者さんに最初に出会うスタッフとして、笑顔と親切な対応を今後も心がけていきたいと思えます。
- ・当日予約は、予約の空きがあれば可能とさせていただきます。受付か電話で確認をお願いします（インターネットでは当日予約できません）。

看護師の対応～具体的に～



看護師良い意見

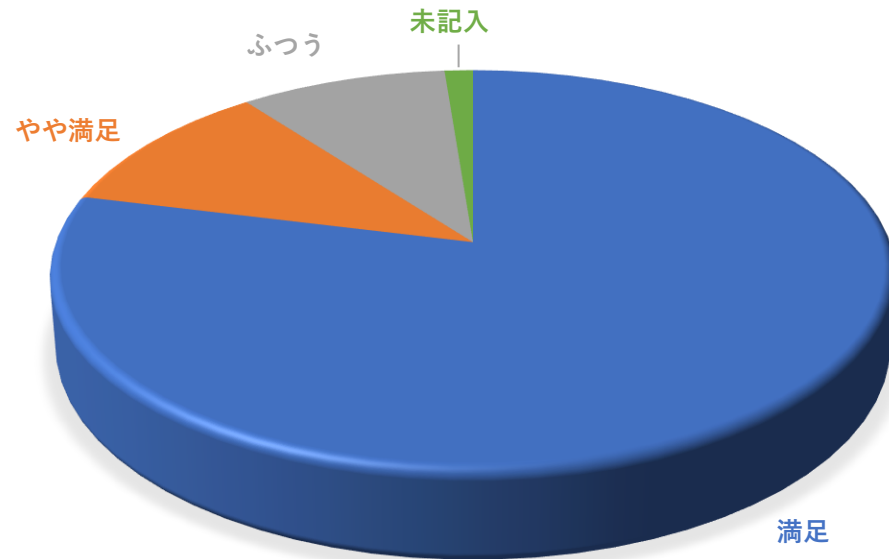
- ・はきはき話してるので聞き取りやすい
- ・手のかかる子どもの対応にもしっかり対応していただける
- ・いろいろ教えてもらえて助かります
- ・親切な対応をして頂きました
- ・耳の検査の際、雑談を含んでお話をして下さいました
- ・子どもにも優しく対応してくれる
- ・皆さん明るくて話しやすいです
- ・テキパキしている
- ・とても丁寧で親身になってもらえるところ、すごく心強く感じます
- ・シールがもらえるから
- ・おもしろいです
- ・声が聞こえやすくて良かったです
- ・子どもの相手をしてくれました。ありがとうございます
- ・優しく対応していただき緊張が和らいだ
- ・子どもの事も気にかけてくれる
- ・気さくで親しみやすく親切なところ
- ・息子にもいつも色々と話しかけてくださり小さな子どもを受診させやすい雰囲気があって良いと思います
- ・対応は良いと思います
- ・1人1人と向き合ってくれている

- ・優しいです。おかげで子どもも慣れています
- ・癒やされる
- ・子どもの成長も気にかけてくれて嬉しい
- ・笑顔が良く話しやすかった
- ・指示が分かりやすい
- ・安心感がありました
- ・子どものレントゲンの時などとても優しい言い方で対応してくれて子ども共々安心して出来ました
- ・子どもが好きなカーズの話をして下さり親子でリラックスできました
- ・子どもに「頑張ったね」って言ってもらえて嬉しいようです
- ・元気で気遣いがすごく出来ていると思います
- ・しっかりした対応してくれる
- ・はっきりされておられるから好きです
- ・検査などいきなりするのではなくちゃんとってからしてくれるところが良い
- ・気遣いが早い
- ・親身に話して下さいます

看護師悪い意見

- ・少し無愛想なところがあるかも

看護師の対応



- ・「満足」、「やや満足」が90%でした。
- ・90%という高評価をいただきうれしく思います。今後も引き続き、患者さんに満足していただければよいようにがんばりたいと思います。

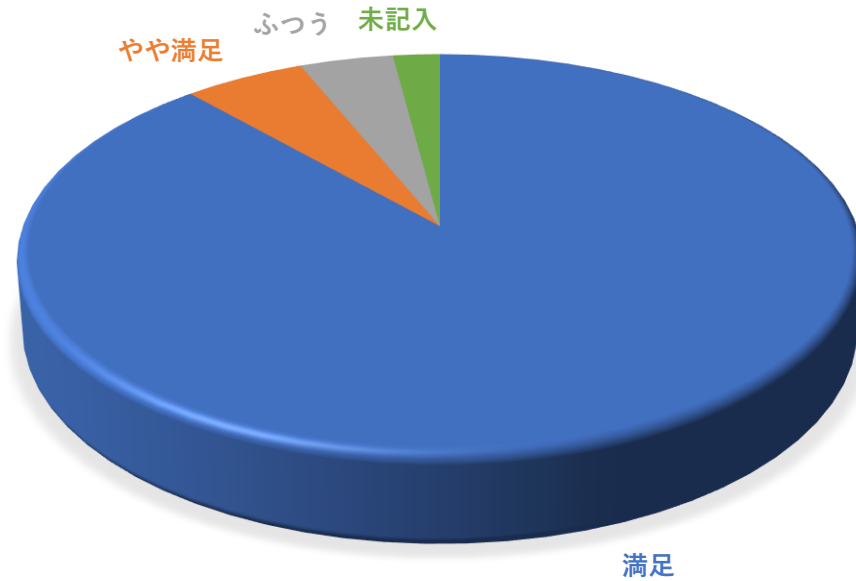
医師の診察～具体的に～

- ・一つずつきちんと説明してもらいました。原因だけ伝えられる病院もあるので
- ・説明が分かりやすいし、写真をくれたり耳の中の撮影をしながらの説明も分かりやすかったです
- ・話しやすい、質問も聞きやすい
- ・聞いたことにも丁寧に答えて頂いた
- ・威圧感がなくて話しやすい
- ・症状を良く聞いて頂いたので、とても満足です
- ・優しく診察して下さるので安心していきます
- ・ちゃんと治療して下さいし、はっきりと悪いところを言ってくれるので安心できます
- ・Dr怖いイメージだったけど優しくかったです
- ・詳しく説明してもらえる
- ・優しい先生でホッとしました
- ・穏やかで優しく診察して下さいるので安心して受診できる
- ・知りたいことを教えてくれる
- ・ゆっくり丁寧に話して下さいました
- ・納得のいく診断で安心しました



- ・子どもにも優しいです
- ・悪いところ無し
- ・話しやすく信頼できる
- ・気さくで何でも相談できる場所
- ・優しくておもしろかったです
- ・耳掃除が終わったらスッキリします
- ・不安な気持ちをしっかり受け止めて下さるとこと
- ・痛くなくて優しい
- ・くだらないことでも良く聞いて下さる
- ・他院で大泣きだったが当院では大丈夫でしたので良かったです
- ・じっくり時間をかけて診て下さって話もゆっくり聞いた頂けありがたく思っています
- ・いつも納得の上帰ることが出来ます
- ・とても良いので他の人に紹介もします
- ・子どもも怖がらず来院できるので助かります
- ・画像をみながら丁寧に説明してくれるので分かりやすい 親しみやすいです

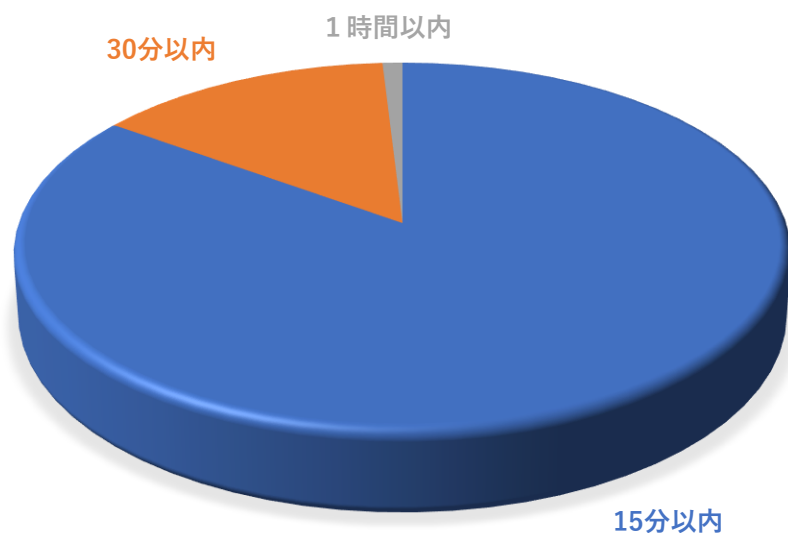
医師の診察



「満足」、「やや満足」が93%でした。ほとんどの患者さんからの良好な評価をいただき安堵しております。ホームページでも述べましたように、画像を用いた説明を主とし、わかりやすい説明、的確な診断ができるように今後も努めていくつもりです。

受付から診察までの待ち時間

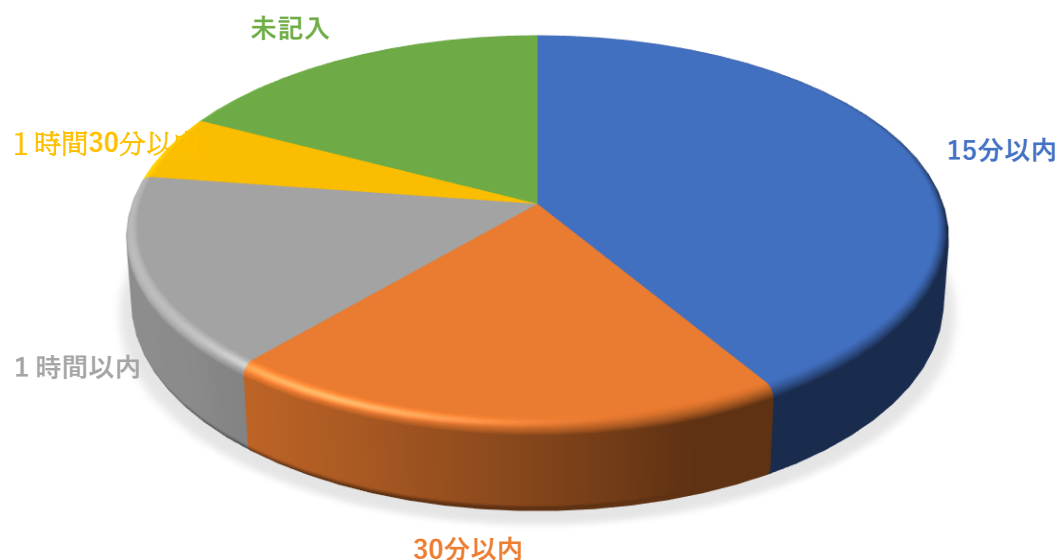
・予約ありの場合



- ・当クリニックでは、待ち時間を少なくするために、電話やインターネットでの予約システムをとりいれております。予約ありの患者さんは、ほとんどが待ち時間は15分以内でした。
- ・アンケート実施時期が、患者さんの比較的少ない時期であったため、今後は、患者さんが増える時期（花粉症の時期など）のデータもととり、検討する必要ありそうです。

受付から診察までの待ち時間

・予約なしの場合



- ・予約なしの場合の待ち時間は、予約ありの場合と比較して、「30分以内」と「1時間以内」割合が増えていました。
- ・患者さんに丁寧な説明をこころがけること、患者さんの話をできるだけ傾聴することを大切にし、いかに待ち時間を少なくするかを今後も考えていきます。
- ・本年度は、医師のカルテ記載の時間を短縮するために医療クラークの導入を試みてみました。

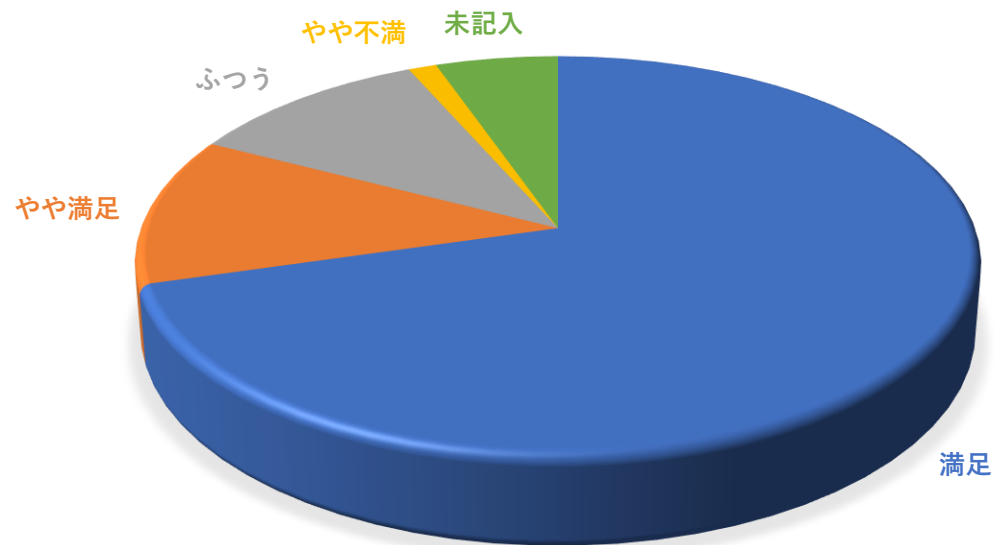
待合室・トイレについて～具体的に～

- ・花や熱帯魚がきれいです
- ・清潔感があって良いと思います
- ・椅子が足りない
- ・椅子の配置が悪い
- ・中待合室で前の患者さんの診察内容が聞こえるので自分の時も聞こえているのが少し気になります
- ・トイレがきれいで使いやすかったです
- ・子どもと使っても広くて使いやすい
- ・子どもがトイレしづらいなと感じました
- ・子どもが手を洗うのが届かない
- ・ティッシュを置いてほしい



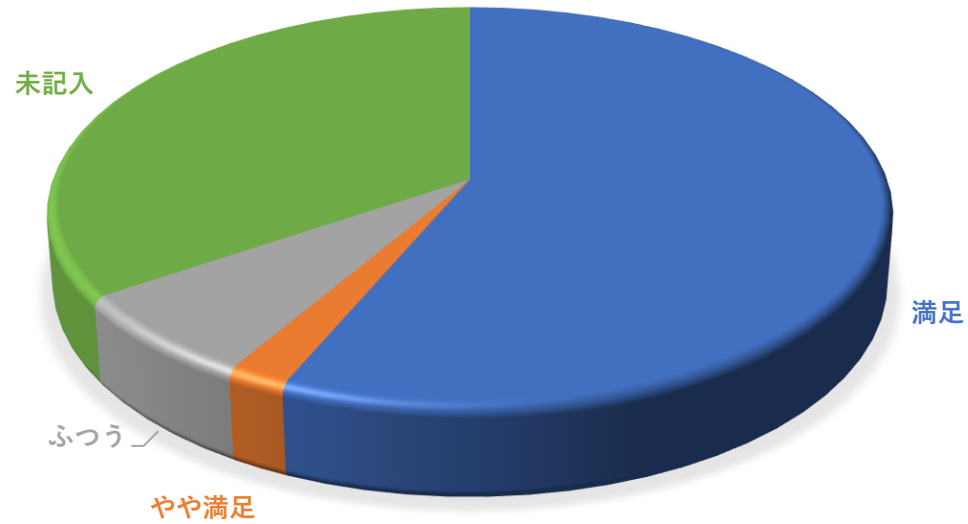
- ・椅子の数は、待合室の過密を考慮して、意図的に少なくしております。
- ・椅子の配置は、患者さんの前に患者さんが座ることのないようにしました。
- ・衛生面を考慮して、待合室でのティッシュペーパーの設置はしておりません。必要であれば、遠慮無くスタッフに申しつけ下さい。
- ・トイレに子供用の足台を設置しました。
- ・中待合のシステムは、待ち時間を少なくするために取り入れております。構造状の改築は困難なので、診察中の声を小さくするなど、プライバシーの保持に努めていきます。

待合室について



- ・「満足」、「やや満足」が83%でした。
- ・今後も、「清潔感のある」クリニックを目指して努めていきます。

トイレについて



- ・「満足」、「やや満足」が58%でした。
- ・「未記入」はトイレの使用はない方とされます。

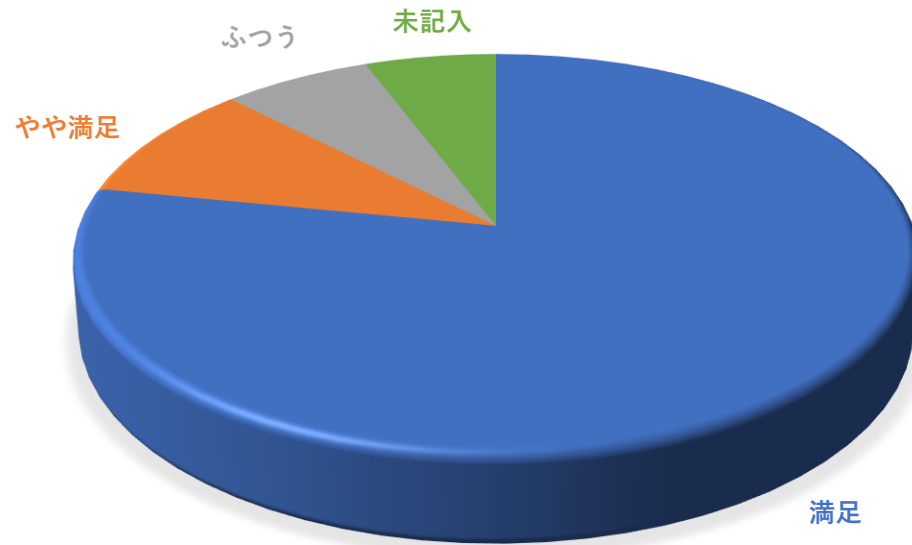
総合的に～具体的に～



- ・今後も安心して利用していきたい
- ・遠くからでも通いたいと思うくらい満足しています
- ・月一回を楽しみにしています
- ・かかりつけの耳鼻科はもうここで決まりました
- ・耳鼻科で久しぶりの素敵な病院に出会えました
- ・Wi-Fiがあるのが良かった
- ・ネットで待ち時間が分かると助かります
- ・吸入が出来ないので不満
- ・出入り口にアルコールがあると嬉しい
- ・入口にアルコールがない
- ・除菌アルコールスプレーをおかないのですか？
- ・吉島に耳鼻科が来てくれて助かっています
- ・持病（めまい）と風邪の両方とも受診できるので安心してしています
- ・コロナなど怖いですが、とても助かっています
- ・少し遠い自宅から通っていますが全体的にとっても満足しています
- ・年だからなかなかおらない？
- ・大すきなヨシタケシンスケさんといわむらかずおさんの本があるからです（満足）
- ・その他の耳鼻科に何件もいきましたが、保育園の先生の紹介でこちらに初めて来た時からよくしていただいていたのでいいです

- ・アルコール消毒を受付に設置しました。
- ・ネブライザー（吸入）は、コロナ感染症の動向を考慮し、今後再開する予定です。
- ・待合室の書籍は、幅広い年齢層に対応できるように今後も考えていきます。

総合的に



- ・「満足」、「やや満足」が88%でした。
- ・たくさんの患者さんに高評価をいただきありがとうございました。
- ・アンケートに限らず、院内・院外の気になるところがあれば、遠慮無くスタッフに申しつけ下さい。

アンケートにご協力ありがとうございました

なかお耳鼻咽喉科アレルギー科