

# 患者さま満足度アンケート 結果報告



アンケート実施期間

2022.3.4 - 2022.3.19

**おかもと耳鼻咽喉科**

たくさんのご協力ありがとうございました！

# 目的

いつも当院を受診いただきありがとうございます。

新型コロナウイルス感染症により通常の診療が困難になり2年が経ちました。

当院では、感染対策を十分に行いながら安心して安全、適切な医療を地域の皆さまに提供できるよう日々努めておりますが、受診いただく患者さまにとっては、ご不満に感じられる点も少なからずあると思います。

そこで、今後より良い医療を提供できるよう、皆さまのお声をお聞かせ頂くアンケートを実施いたしました。


# 結果

408名の方に貴重なご意見をいただくことができました。

お忙しい中、ご協力をいただき誠にありがとうございました。

①  
玄関先で職員が  
症状をお伺いする  
ことについて

とても不満	3
少し不満	1
どちらでもない	31
まあ良い	66
とても良い	307
記載なし	0



①  
玄関先で職員が  
症状をお伺いする  
ことについて

---

---

安心 (年代性別不明)

大事なことです (70代女性)


スムーズに診察までできるのでとても良い (30代女性)

まん延防止エリア対象(香川から受診)なので良い (10代男性)

2人後ろ、天気がいいと日差しが痛いかもしれない(20代女性)

②  
車(徒歩の方は  
プレハブ)での  
待機について

とても不満	1
少し不満	0
どちらでもない	28
まあ良い	86
とても良い	287
記載なし	6



## ② 車(徒歩の方は プレハブ)での 待機について

---


感染対策がなされている (10代男性)

遠くに停めている時は困るかも… (40代女性)

お互い身を守るため大切なことだと思います (30代男性)

良いと思いますが、駐車場(玄関前)がいっぱいの時が多いから少し不満 (60代女性)

子供に障害があり長時間待合室にいると大きい声を出したりヘンテコ行動をとったりするので車で待機するのは気楽で良いです (40代女性)




### ③ 診察について

---

とても不満	1
少し不満	5
どちらでもない	25
まあ良い	87
とても良い	285
記載なし	5





### ③ 診察について

---


感染対策がなされている (10代男性)

鼻の薬塗って欲しいです (60代女性)

待ち時間が短くて助かります (30代男性)

終息ができるまでいいと思います (70代女性)


どれも仕方のない処置だと思います (30代男性)



④  
院長の対応  
について

---

とても不満	0
少し不満	2
どちらでもない	3
まあ良い	42
とても良い	350
記載なし	11



## ④ 院長の対応 について

---

優しかった（子供達より）

丁寧で感じが良い（50代女性）


安心して診てもらってます（80代女性）

的確な処方がなされている（10代男性）

ミッフィーの白衣がとってもよかった（40代女性）

話しやすく声も聞き取りやすいです（30代女性）

子供目線でお話しされていて良かったです（20代男性）



## ④ 院長の対応 について

---

話が聞きやすい (60代女性)

話しやすく安心してできます (30代女性)


気さくに対応してくださって受診しやすいです (40代女性)

丁寧に詳しく説明、診察して頂きありがとうございました  
(40代女性)

---

いつも優しく声をかけていただき安心して診察を受けられます  
(40代女性)


優しくてすごく気持ち良く帰る事ができました  
早く来ればよかったです (60代女性)



⑤  
看護師の対応  
について

---

とても不満	0
少し不満	3
どちらでもない	4
まあ良い	49
とても良い	340
記載なし	12



## ⑤ 看護師の対応 について

---

---

優しくかった (子供達より)


安心できます (10代男性)

明るく対応されている (10代男性)

気やすく話せるのが良い (70代男性)

大洲の言葉がうれしかったです (70代女性)

子供目線でお話しされていてよかったです (20代男性)



## ⑤ 看護師の対応 について

---

派手なのはいやです… (年代性別不明)


先生と話している時に横からわりこみされた (50代女性)

笑顔で対応してくれたり気持ちが良い (30代女性)

みなさん優しくしていただき感謝しています (30代女性)

みなさん笑顔で接していただけるのでうれしいです  
(40代女性)

優しく対応されていて、とてもよかったです  
ありがとうございました (40代女性)




⑥  
受付の対応  
について

---

とても不満	0
少し不満	1
どちらでもない	6
まあ良い	59
とても良い	331
記載なし	11





## ⑥ 受付の対応 について

---

---

あたたかい感じ (80代女性)

お話ししやすいです (10代男性)

明るく対応されている (10代男性)


車待機のため、わからない (40代男性)

明るい笑顔でとてもいい (80代女性)

丁寧に対応していただきありがとうございます (40代女性)

テキパキと誘導されていてよかったです (40代女性)


いつも丁寧な対応して下さるので嬉しいです (30代女性)



⑦  
発熱診療  
について

---

とても不満	0
少し不満	0
どちらでもない	26
まあ良い	57
とても良い	283
記載なし	42



---

⑦  
発熱診療  
について

---

入り口のところで問診がありました  
とても丁寧で、ありがとう (70代女性)

会計と薬が一緒がいいなあ (50代女性)

薬局さんと病院さん側の連携がスムーズで良いと思う  
(30代女性)

その他にも、たくさんの貴重なご意見をいただきました。

一部になりますが抜粋して掲載させていただきます。



安心して受診できます。(60代男性)

玄関先での症状を聞くことで安心感あり、きちんとしていると思えました。先生も優しく受診しやすいです。(40代女性)


子供にも診察時にマスク着用をさせることはとても良い。(50代女性)

院内がとてもきれいで素晴らしい。(30代男性)

先生が若くてステキ。(70代女性)

皆さんとても感じが良くて、いい雰囲気の病院だと思う。感染症対策もきちんとされて安心して受診ができてありがたい。今後もよろしくお願いします。(50代女性)

電子カルテを導入されているので、経過や検査の履歴がレスポンスが早く、とても良いと思います。いつもありがとうございます(40代男性)





みなさんととても優しくここに来てよかったです。(30代女性)

コロナのこともあり、いろいろ大変だと思いますが毎回安心して受診できています。皆様もお身体に気をつけてください。(年代性別不明)

わかりやすくスムーズに受診できてよかったです。(30代男性)


いつも明るくハキハキ診察していただいてとても良いです。(30代女性)


配慮ができていて良いと思います。(年代性別不明)

皆さん対応がとても良いです。(80代男性)

とても安心しました。(60代女性)

聴覚障害なのでTELができませんので、メール対応が欲しいです。(40代女性)





いつも安心して診察を受けれるのも十分な対策をおこなって頂けてるからだと思います。  
いつもありがとうございます。(40代女性)


とても親切に接してくださり安心していきます。ありがとうございます。(40代女性)

早い時期から感染対策を十分にされていて、いつも安心して受診できています。(40代女性)

まずは受付の対応で病院のイメージが決まると思いますので頑張ってください。(40代男性)

他者との接触も少なく、とても安心できました。(30代女性)

他病院では鼻のレントゲンを撮られた時がありましたが、こちらは撮らないので  
どうしてなのかな？と少し疑問に思います(60代女性)



いつも気持ち良く接していただきありがとうございます。(50代女性)

来てよかったと思うぐらいよかったです。(50代女性)

いつも安心して診ていただけていると思っています。(30代女性)

みなさん気さくで話しやすくとても良いと思います。(40代女性)

いつもありがとうございます。(30代女性)

いつもていねいな対応、診察ありがとうございます。(40代女性)

問診を記入する際のボールペンのフックが壊れており、はさめなかった。  
子供がいて荷物多く、ころがる(30代女性)

何も問題ないです。(60代女性)

皆さんいつも丁寧で有難いです。(30代女性)



大変な時期に、色々な配慮お疲れ様です。(30代男性)

初めてでしたが優しく対応してくださり、とてもよかったです。ありがとうございます。(1歳男性)

いつもありがとうございます。(40代女性)

皆さんが優しいのでとても病院へ来るのが来やすいです。いつもありがとうございます。(60代女性)


滞在時間が短くて良いです。(10代・40代男性)

詳しく説明して頂きありがとうございました。(40代女性)

毎日お疲れ様です。感染対策がきちんとされていて安心して受診できました。ありがとうございました。  
(年代性別不明)

とても丁寧な対応で非常に満足している。(30代男性)

先生やスタッフの方とても明るくて気持ち良いです。気軽に話をすることができます。(70代女性)



通年花粉やアレルギー症状が辛く、病院の雰囲気が悪く感じられたら治療をやめることが多かったです。岡本耳鼻科の皆さんはいつも対応に波がなく通いやすいです。これからもよろしくお願いします。


(30代女性)

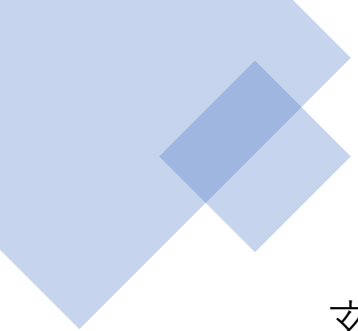
症状はもちろんです、細かなところまで聞いて頂きこちらの不安も嫌な顔をせず聞き入れて対応してください、安心して受診できます。(30代女性)

いつもありがとうございます。(20代女性)

バイクなので雨の日外で待つのは寒いです。なんとかありませんか？(40代女性)

アンケートをとられるのは良いアイデアですね。コロナ禍なので対応も大変ですが地域の医療を支えるために頑張ってください。(40代女性)





玄関対応なので安心して受診できます。続けて欲しいです。(40代女性)

早くコロナが治りますように。お世話になりました。(30代女性)

とても安心でした。ありがとう。(80代女性)

待ち時間も短く、とても通いやすいです。(20代女性)

岡本先生は代々お世話になっています。とても感じがよく昔から大好きです。(80代女性)

(前回と変わらない場合) 薬だけ出して欲しい。(40代女性)

皆さんとてもやさしくて受診してよかったです。(70代女性)

いつも丁寧に診察していただいています。ありがとうございます。  
このような状況で大変ですが、これからもよろしくお願いします。(40代男性)

