

2013年12月

# 患者アンケート集計結果



医療法人社団 新緑会  
森井眼科医院 様



## ● アンケートのお願い ●

このアンケートは患者様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。

**Q 1. あなたの性別をお聞かせ下さい。**

- ①男性 ②女性

**Q 2. 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

**Q 3. 当院の医師・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

**Q 4. 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 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  
(処方箋)

**Q 5. 当院をお知りになった理由をお聞かせ下さい。**

- ①家族・知人から評判を聞いて ②建物を見て(近くを通過して)  
③看板を見て ④ホームページを見て ⑤タウンページを見て  
⑥他の病院からの紹介 ⑦その他( )

**Q 6. 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

**Q 7. 医院の滞在時間(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時間以上

**Q 8. 当院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

**Q 9. 新医院建築を予定しておりますが、**

**ご要望がございましたら、ご自由にお書き下さい。**

**Q 10. コンタクトレンズ診療に対してのご要望があればお聞かせ下さいませ。また、その他、何かお気づきの点がございましたら、どんなことでも結構です。ご意見・ご要望をお聞かせ下さい。**

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。

- アンケート調査期間      2013年12月
- 調査方法                    患者様にアンケート用紙と封筒を配布し、自宅で記入し医院に郵送して頂く。
- 調査件数                    500枚配布    227枚回収    回収率は 45.4%
- 調査内容

- Q1. 性別
- Q2. 年齢
- Q3. 医師・スタッフの対応について
- Q4. 医師・スタッフの説明について
- Q5. 当院を知った理由
- Q6. 電話の対応
- Q7. 医院の滞在時間
- Q8. 総合評価(7段階)
- Q9. フリーアンサー(新医院建築について)
- Q10. フリーアンサー(コンタクトレンズ診療について)

<回答率は>

今回2013年12月の「患者アンケート」では500枚のアンケート用紙を配布した結果、227枚の患者様から回答を頂きました。(回答率45.4%)

Q1・2－性別・年齢		20歳未満	20歳～40歳	41歳～64歳	65歳以上	不明	合計
①	男性	1	5	19	60	0	85
②	女性	0	6	33	94	1	134
③	不明	0	0	2	4	2	8
	合計	1	11	54	158	3	227

Q3－対応【受付】		20歳未満	20歳～40歳	41歳～64歳	65歳以上	不明	合計
①	大変満足	1	6	36	125	1	169
②	やや満足	0	4	14	26	2	46
③	どちらでもない	0	1	3	6	0	10
④	不満	0	0	1	0	0	1
	合計	1	11	54	157	3	226

Q3－対応【検査員】		20歳未満	20歳～40歳	41歳～64歳	65歳以上	不明	合計
①	大変満足	1	8	33	128	1	171
②	やや満足	0	3	17	25	1	46
③	どちらでもない	0	0	2	1	0	3
④	不満	0	0	0	0	1	1
	合計	1	11	52	154	3	221

Q3－対応【医師】		20歳未満	20歳～40歳	41歳～64歳	65歳以上	不明	合計
①	大変満足	1	7	39	139	3	189
②	やや満足	0	4	14	14	0	32
③	どちらでもない	0	0	0	1	0	1
④	不満	0	0	0	0	0	0
	合計	1	11	53	154	3	222

Q4－説明【病気】		20歳未満	20歳～40歳	41歳～64歳	65歳以上	不明	合計
①	よく理解できた	1	6	32	106	0	145
②	理解できた	0	5	19	46	2	72
③	理解できなかった	0	0	0	1	0	1
	合計	1	11	51	153	2	218

Q4－説明【検査】		20歳未満	20歳～40歳	41歳～64歳	65歳以上	不明	合計
①	よく理解できた	1	7	28	100	2	138
②	理解できた	0	4	24	51	1	80
③	理解できなかった	0	0	0	2	0	2
	合計	1	11	52	153	3	220

Q4－説明【治療】		20歳未満	20歳～40歳	41歳～64歳	65歳以上	不明	合計
①	よく理解できた	1	5	27	104	2	139
②	理解できた	0	6	21	43	0	70
③	理解できなかった	0	0	0	2	0	2
	合計	1	11	48	149	2	211

	Q4－説明【お薬】	20歳未満	20歳～40歳	41歳～64歳	65歳以上	不明	合計
①	よく理解できた	1	4	25	88	2	120
②	理解できた	0	6	21	60	0	87
③	理解できなかった	0	0	0	1	0	1
	合計	1	10	46	149	2	208

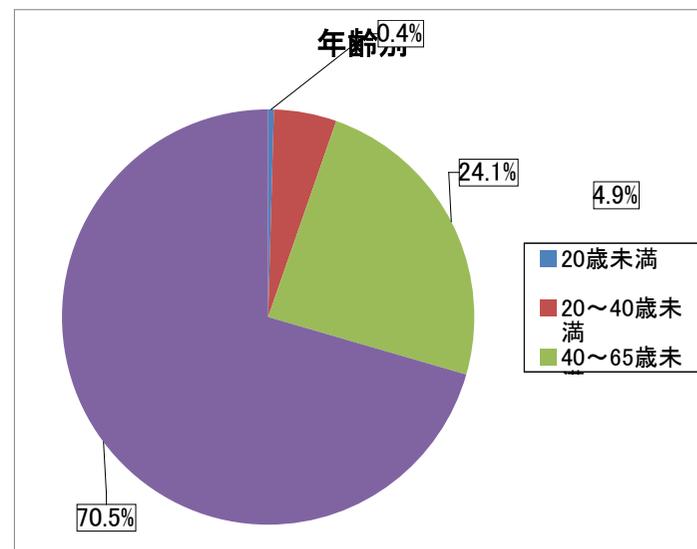
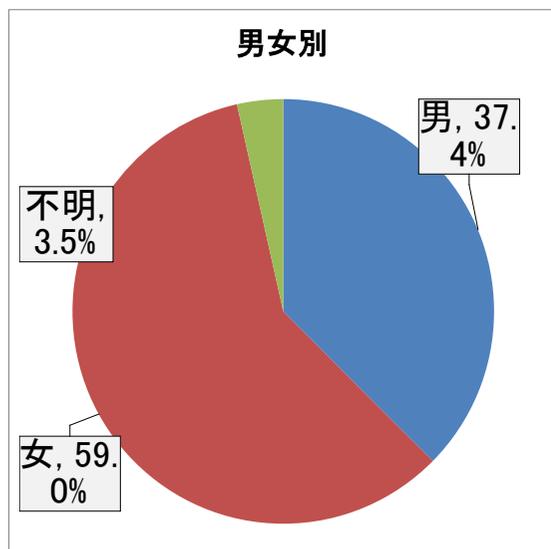
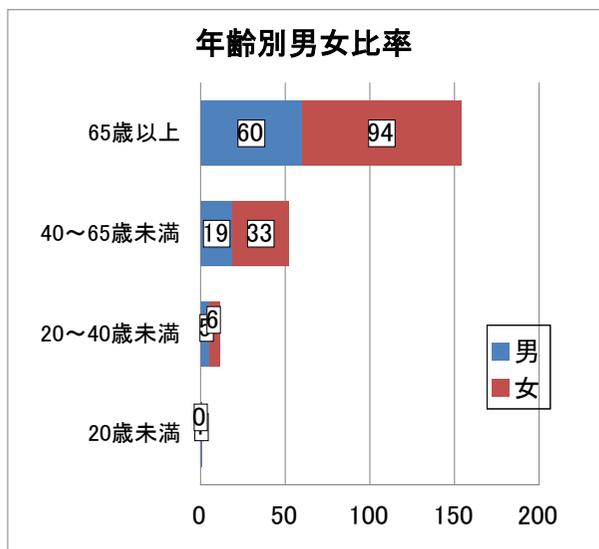
	Q5－当院をお知りになった理由	20歳未満	20歳～40歳	41歳～64歳	65歳以上	不明	合計
①	家族・知人からの評判を聞いて	1	4	29	110	3	147
②	建物を見て(近くを通過して)	0	4	5	10	0	19
③	看板を見て	0	2	5	8	0	15
④	ホームページを見て	0	2	9	7	0	18
⑤	タウンページを見て	0	0	2	3	0	5
⑥	他の病院からの紹介	0	0	2	20	0	22
⑦	その他	0	0	6	10	0	16
	合計	1	12	58	168	3	242

	Q6－電話の対応	20歳未満	20歳～40歳	41歳～64歳	65歳以上	不明	合計
①	大変満足	1	3	29	100	1	134
②	やや満足	0	6	13	31	1	51
③	どちらでもない	0	1	4	5	0	10
④	不満	0	0	0	1	0	1
	合計	1	10	46	137	2	196

	Q7－滞在時間について	20歳未満	20歳～40歳	41歳～64歳	65歳以上	不明	合計
①	30分未満	0	2	8	15	2	27
②	30分～1時間未満	0	8	30	86	1	125
③	1時間～1時間30分未満	0	1	11	48	0	60
④	1時間30分～2時間未満	0	0	5	3	0	8
⑤	2時間以上	1	0	0	4	0	5
⑥	合計	1	11	54	156	3	225

	Q8－総合評価	20歳未満	20歳～40歳	41歳～64歳	65歳以上	不明	合計
①	7	1	2	16	69	1	89
②	6	0	7	22	61	2	92
③	5	0	2	10	17	0	29
④	4	0	0	5	9	0	14
⑤	3	0	0	0	0	0	0
⑥	2	0	0	0	0	0	0
⑦	1	0	0	0	0	0	0
	合計	1	11	53	156	3	224

## 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	5	19	60	0	85	37.4%
女	0	6	33	94	1	134	59.0%
不明	0	0	2	4	2	8	3.5%
合計	1	11	54	158	3	227	100%
占有率	0.4%	4.8%	23.8%	69.6%	1.3%	100.0%	

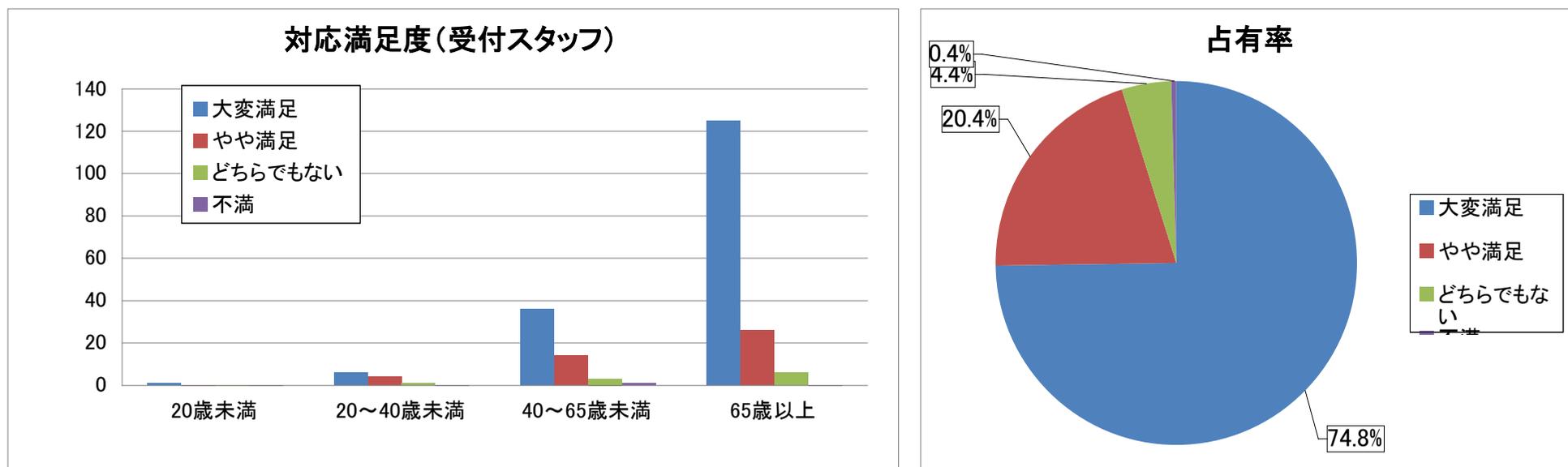
### 《コメント》

《65歳以上》のお年寄りからの回答が多く、全体の約70%を占めています。こちらは前年より5%アップしており、非常に高い回答率となっております。

男女比では、女性が59%という結果です。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、その傾向は森井眼科医院様においては、非常に高い比率となっております。

ご開業以来の白内障手術を中心にした温かい診療、また院長・スタッフ様の患者様に対する思いが、周辺住民の方々に評価されている事がうかがえる結果となっております。

### Q3 - 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 》



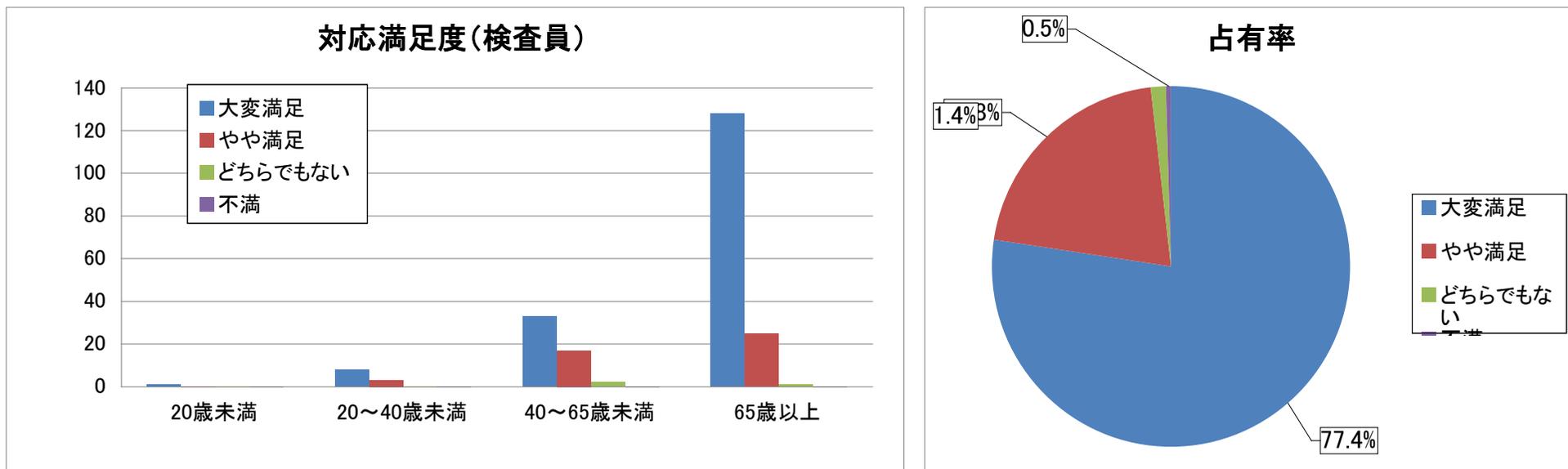
受付	20歳未満	20~40歳未満	40~65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
大変満足	1	6	36	125	1	169	74.8%
やや満足	0	4	14	26	2	46	20.4%
どちらでもない	0	1	3	6	0	10	4.4%
不満	0	0	1	0	0	1	0.4%
合計	1	11	54	157	3	226	100%

#### 《 コメント 》

「大変満足」・「やや満足」合せて95%（前回は90%）を超えており、患者様のほぼ全員が受付スタッフ様の対応には満足しておられます。年齢別に見ましても、《65歳以上》の患者様では約75%（前回70%）を超える方が「大変満足」と感じていただけています。日頃の受付スタッフ様の患者様を思いながらの対応とアンケートの声からの改善が非常に高い評価に繋がっているものと思われまます。

5%（前回10%）にも満たみないですが、「どちらでもない」「不満」の患者様もおられました。たった数名の患者様ですが、こういった患者様も森井眼科医院様のことを思っでの回答だと思しますので、その患者様の期待に応えることが今後の課題ではないでしょうか。

### Q3 - 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 》



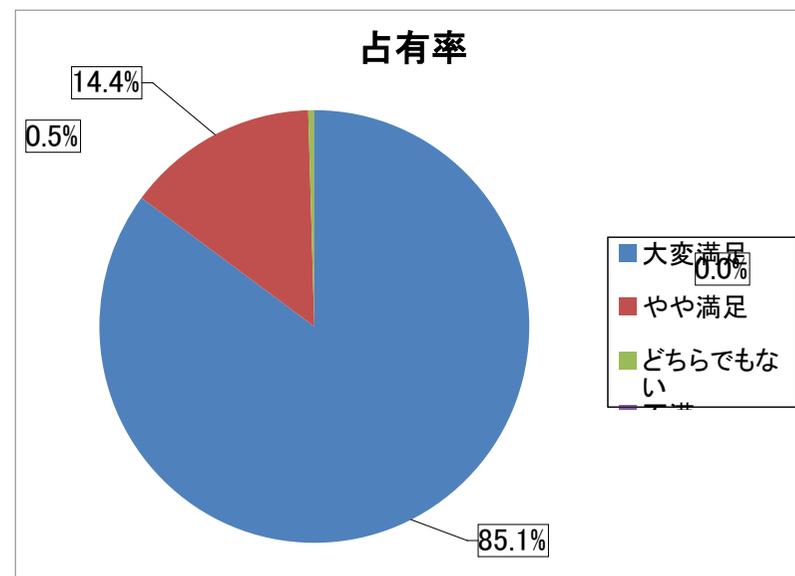
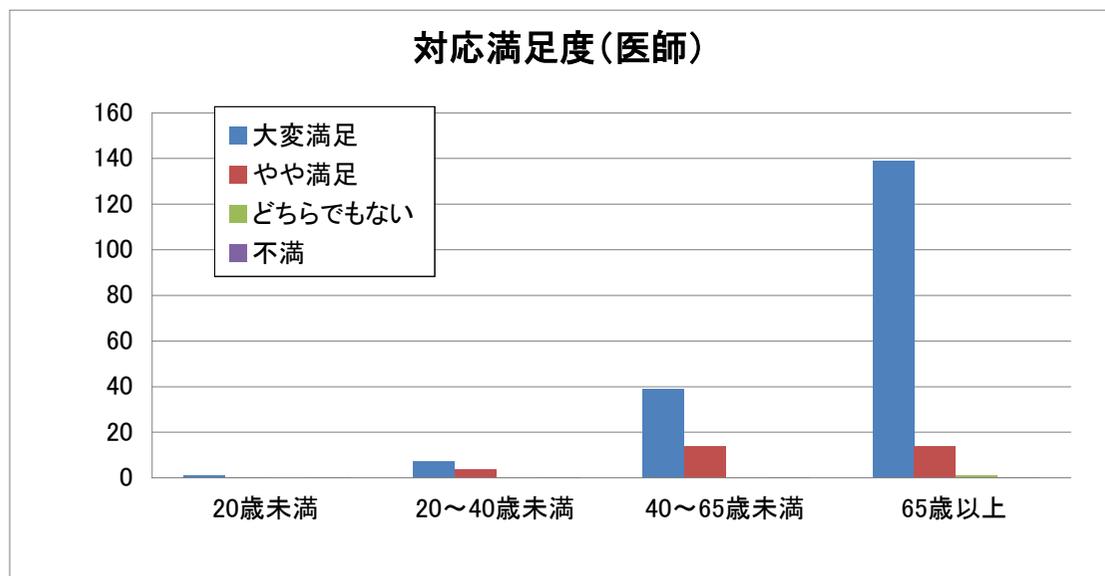
検査員	20歳未満	20~40歳未満	40~65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
大変満足	1	8	33	128	1	171	77.4%
やや満足	0	3	17	25	1	46	20.8%
どちらでもない	0	0	2	1	0	3	1.4%
不満	0	0	0	0	1	1	0.5%
合計	1	11	52	154	3	221	100%

#### 《 コメント 》

検査のスタッフ様への評価も、「大変満足」・「やや満足」合せて98%(前回97%)を超えており、素晴らしい結果と言えます。中でも、特に《65歳以上》の患者様の約77%以上は「大変満足」の評価をいただいております。お年寄りの多い患者構成の中、日頃からいたわりの気持ちを持って検査に臨んでおられることがうかがえます。

尚、数名ですが「どちらでもない」とされた患者様が3名おられ、また「不満」を感じている患者様(年齢・性別不明)は1名のみおられました。

### Q3 - ③ 当院のスタッフの対応についてお聞かせ下さい《 医師 》



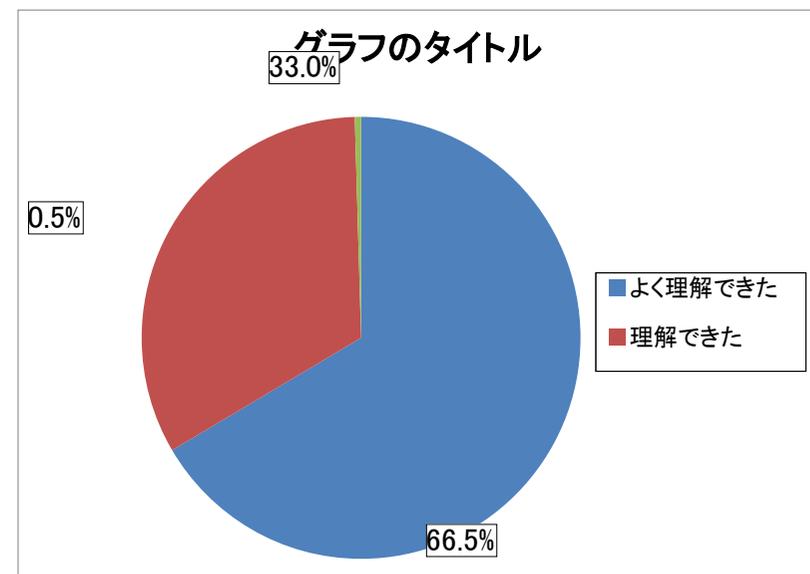
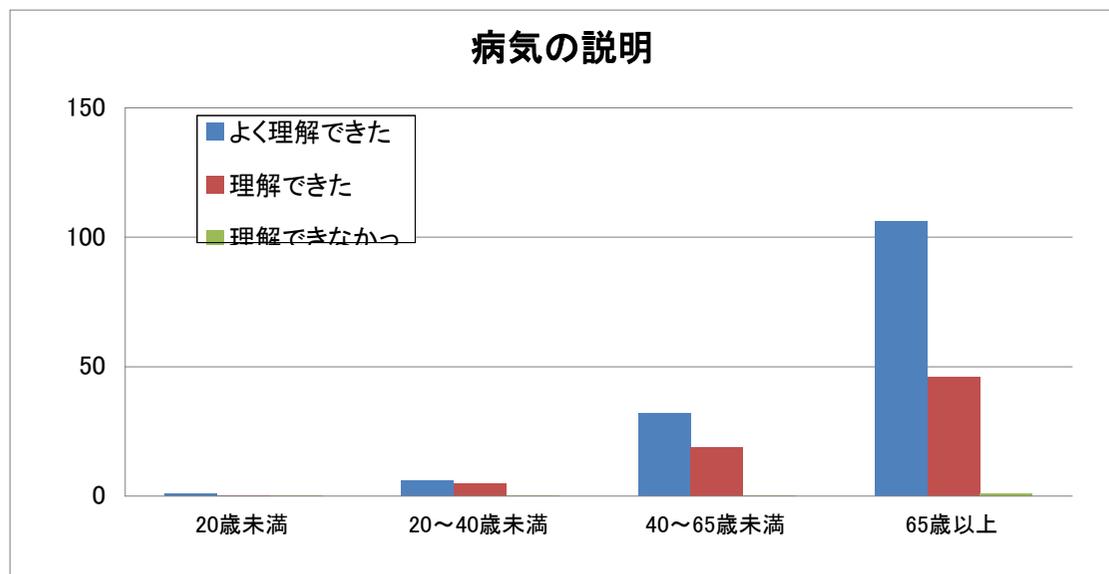
医師	20歳未満	20~40歳未満	40~65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
大変満足	1	7	39	139	3	189	85.1%
やや満足	0	4	14	14	0	32	14.4%
どちらでもない	0	0	0	1	0	1	0.5%
不満	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	1	11	53	154	3	222	100%

#### 《 コメント 》

医師の対応についても、「大変満足」・「やや満足」合せて99.5%(前回99%)となっており、お一人の患者様を除き全ての患者様が満足しておられます。特に《65歳以上》の患者様は今回も90%以上の方から「大変満足」の評価をいただいております。このことから院長の対応に非常に満足しておられることがうかがえます。患者様の声にもありましたように、前項のスタッフの皆様の高い評価も院長の患者様に対する日頃の接し方がスタッフ様にも反映されているものと思われれます。

尚、前回同様に「どちらでもない」と感じている患者様が1名おられましたが、「不満」と感じている患者様はいらっしゃいませんでした。ほぼ完璧な結果となっております。

## Q4 - 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>



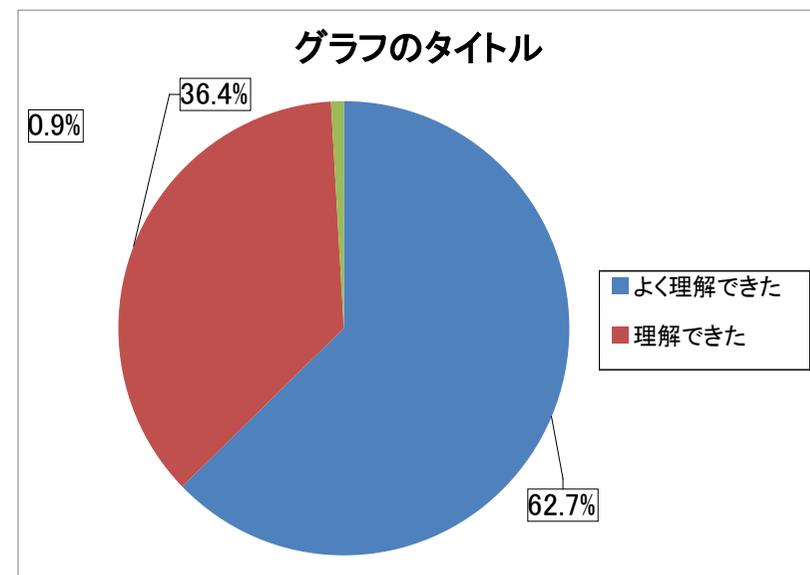
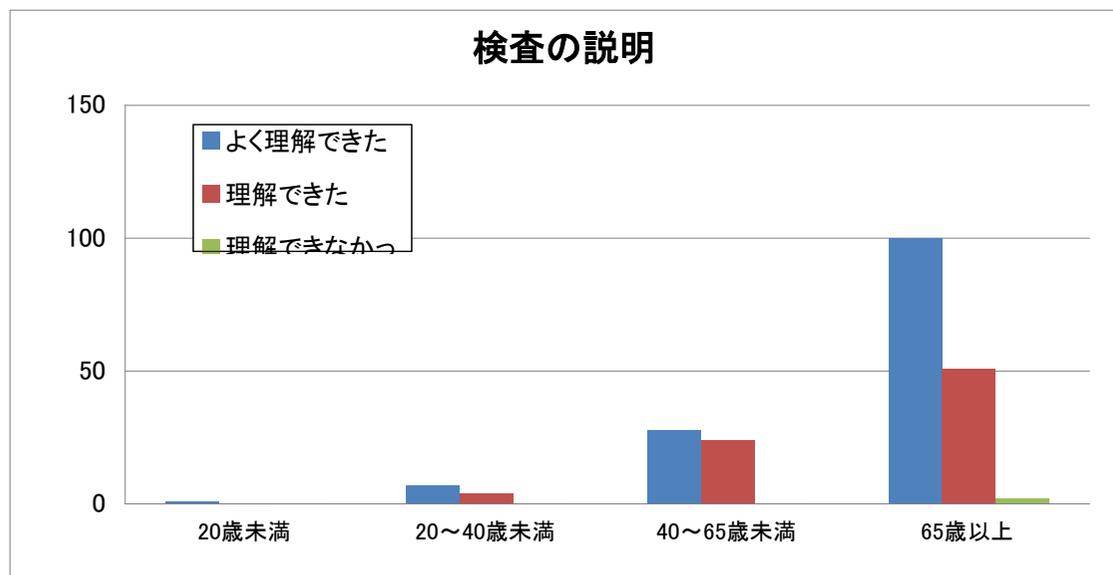
病気の説明	20歳未満	20～40歳未満	40～65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
よく理解できた	1	6	32	106	0	145	66.5%
理解できた	0	5	19	46	2	72	33.0%
理解できなかった	0	0	0	1	0	1	0.5%
合計	1	11	51	153	2	218	100%

### 《コメント》

『病気』に対する説明では、「よく理解できた」・「理解できた」で99.5%で、お一人を除き院長の診察が患者様に受け入れられている素晴らしい結果となっております。

年齢別に見ますと、《65歳以上》の患者様の約70%の方が「大変満足」と感じていただけています。高齢者の場合は理解力に問題のあるケースが多い中、日頃の院長の丁寧な説明がこの結果に繋がっていると言えるのではないのでしょうか。尚、お一人「理解できなかった」と回答された患者様(65歳以上・女性)がおられますが、その患者様は検査・治療の説明についても同様に回答されております。目が不自由なだけでなく、耳が不自由、理解力が十分でないこともあるかと思えます。多種多様な疾病の患者様に、限られた時間の中でのご説明になりますので100%は難しい事かもしれません。

## Q4 - 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>



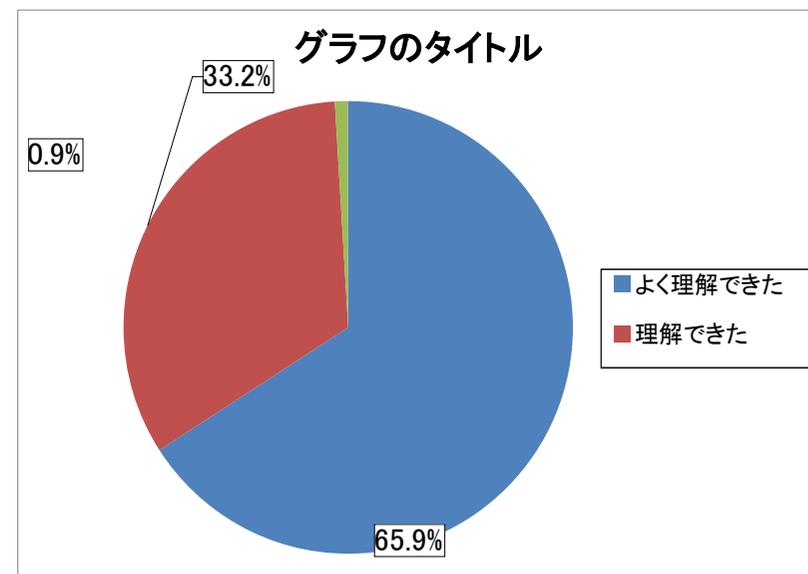
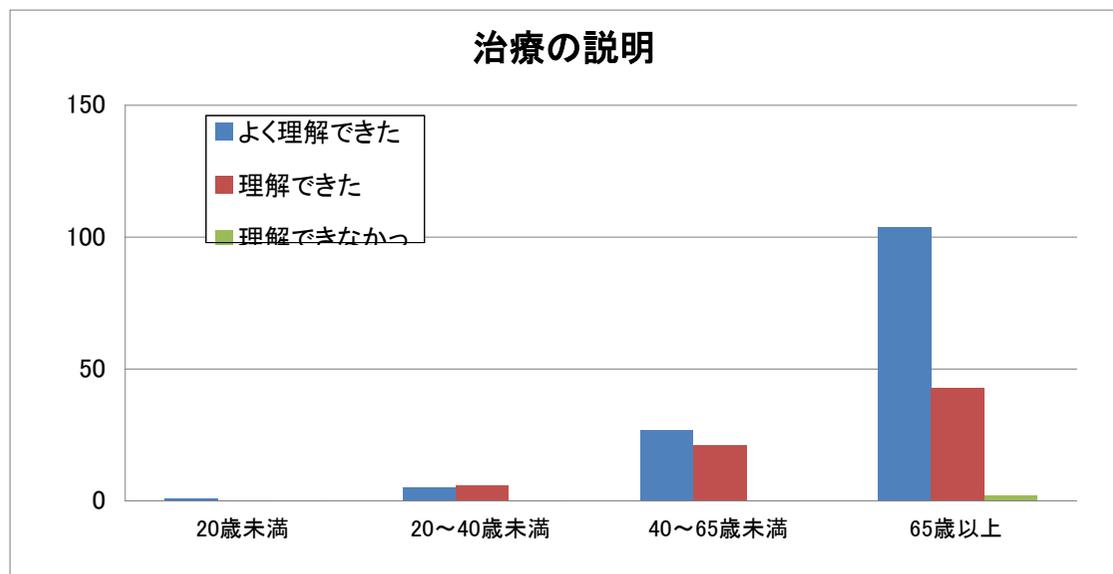
検査の説明	20歳未満	20～40歳未満	40～65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
よく理解できた	1	7	28	100	2	138	62.7%
理解できた	0	4	24	51	1	80	36.4%
理解できなかった	0	0	0	2	0	2	0.9%
合計	1	11	52	153	3	220	100%

### 《コメント》

『検査』の説明では、「よく理解できた」・「理解できた」を合わせ、約99%の回答をいただいていることから、高齢の患者様が多く、日々忙しい中でも、スタッフの皆様の疾病や検査行為に対する理解度の高さやその説明力の高さが見て取れます。

「理解できなかった」という患者様は僅かに2名おられます。この患者様(65歳以上・女性)のコメントはございませんでしたので理由は解りませんが、「検査・治療」等の理解度も低い評価をされております。

## Q4 - 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>



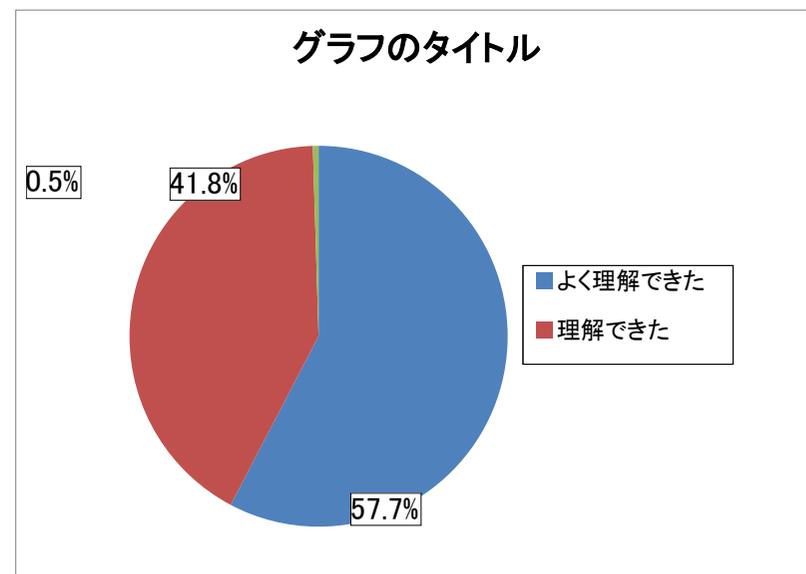
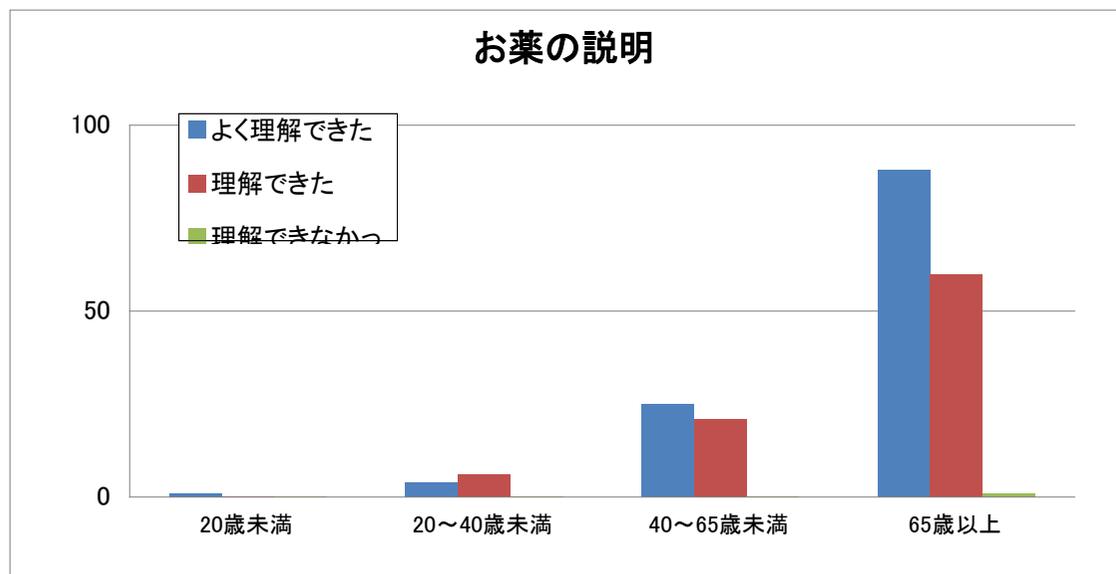
治療の説明	20歳未満	20~40歳未満	40~65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
よく理解できた	1	5	27	104	2	139	65.9%
理解できた	0	6	21	43	0	70	33.2%
理解できなかった	0	0	0	2	0	2	0.9%
合計	1	11	48	149	2	211	100%

### 《コメント》

昨年のアンケート同様、院長の診察での治療方針等のご説明、スタッフ様のご説明についても「よく理解できた」・「理解できた」との評価が99%を超えており、非常に高いレベルでの治療が行われている事がうかがえます。

森井眼科医院様では多くの白内障手術を実施されておりますが、この結果からも納得ができます。患者様も安心して治療ができることがニーズの高さに繋がっていると感じます。

## Q4 - 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>



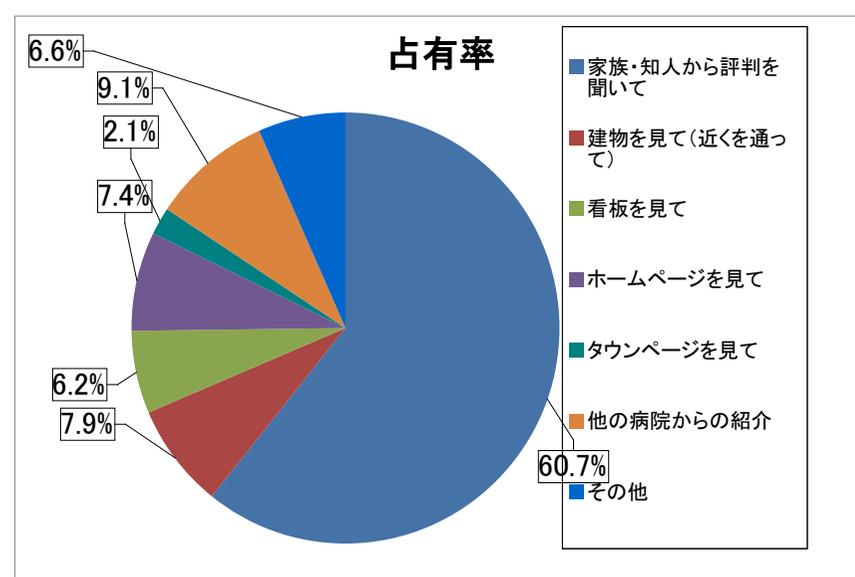
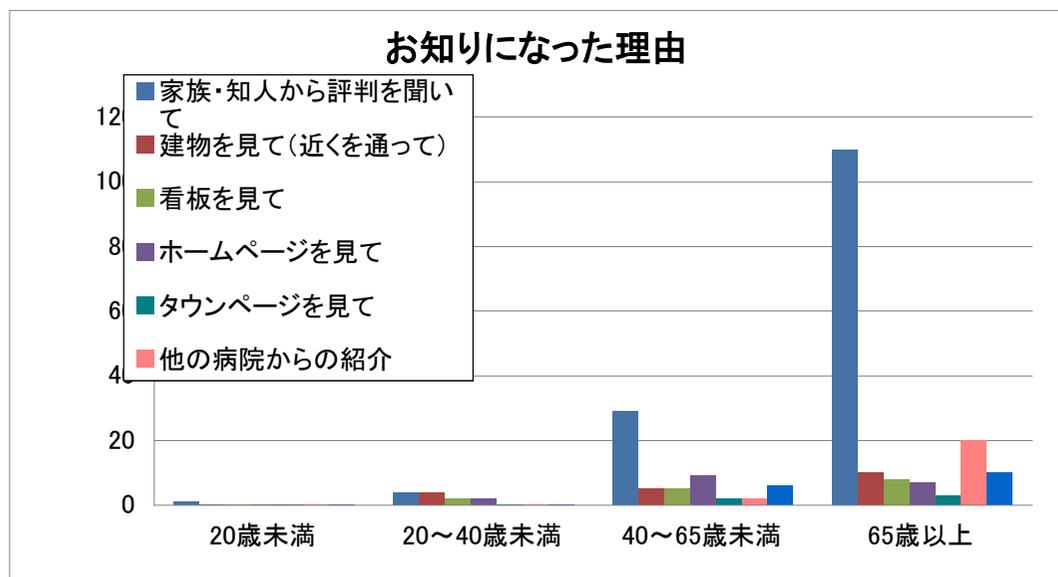
お薬の説明	20歳未満	20~40歳未満	40~65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
よく理解できた	1	4	25	88	2	120	57.7%
理解できた	0	6	21	60	0	87	41.8%
理解できなかった	0	0	0	1	0	1	0.5%
合計	1	10	46	149	2	208	100%

### 《コメント》

『お薬』の説明についても、「よく理解できた」・「理解できた」を合わせて、99.5%と1名を除き全ての患者様が理解できており、完璧な結果となっております。

森井眼科医院様は院外処方ですので、薬の説明に関しましては受付スタッフの方に限らず、院長や看護師の方のご説明も含まれていることだと思います。患者様のご意見で「病院は今まで上からの対応が多かったが、下からの客に対する説明、対応は珍しいので気に入ってます」とのコメントもございました。引き続き、この結果を維持していただければと思います。

## Q5 — 当院をお知りになった理由をお聞かせ下さい



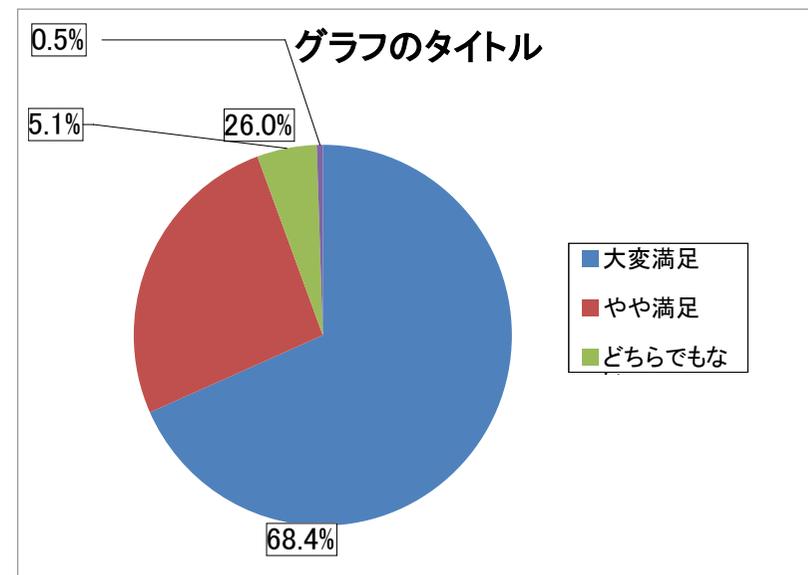
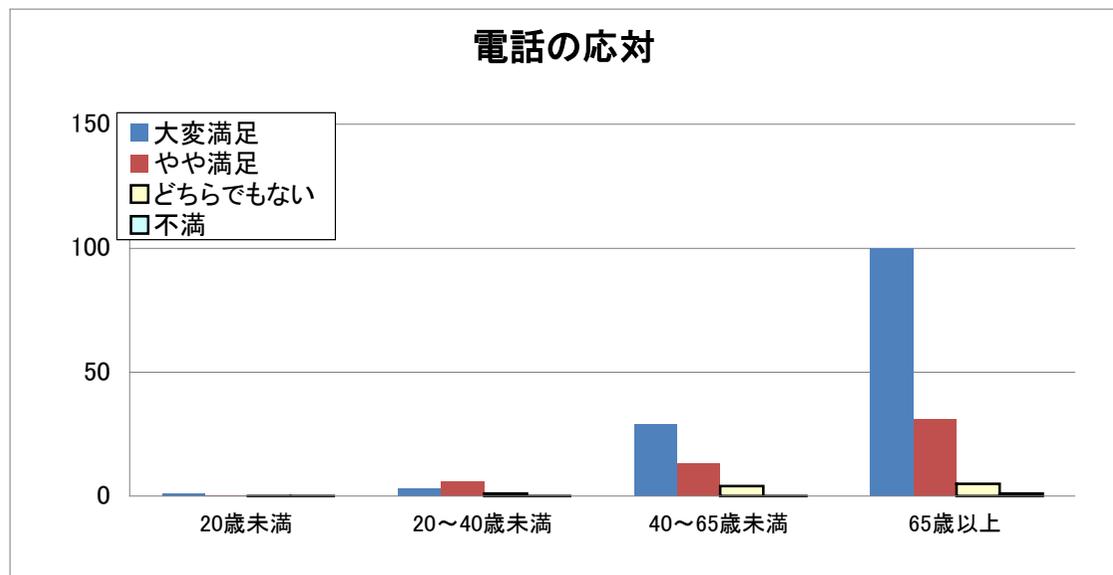
知った理由	20歳未満	20～40歳未満	40～65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
家族・知人から評判を聞いて	1	4	29	110	3	147	60.7%
建物を見て(近くを通過)	0	4	5	10	0	19	7.9%
看板を見て	0	2	5	8	0	15	6.2%
ホームページを見て	0	2	9	7	0	18	7.4%
タウンページを見て	0	0	2	3	0	5	2.1%
他の病院からの紹介	0	0	2	20	0	22	9.1%
その他	0	0	6	10	0	16	6.6%
合計	1	12	58	168	3	242	100%

### 《コメント》

「家族・知人からの評判を聞いて」が60.7%(前回58.2%)を占めており、6割強の患者様が医院の評判を聞いて受診されています。今回もQ3、Q4の非常に高い良い結果が医院の評判に繋がっていることがわかります。続いて「他の病院からの紹介」の9.1%、「建物を見て(近くを通過)」の7.9%、「ホームページを見て」の7.4%が上位を占めています。口コミの部分である「家族・知人からの評判を聞いて」「他の病院からの紹介」が約70%を占めております。

その他の意見では「以前から知っていた(3名)」、「40年以上通っています」「30年来の通院」「20年以上前から」「昔から行っております」「若い時にお世話になりました」等長年通院されている患者様が多数おられることから森井眼科医院様の診療方針が地域の方々にも愛されていることがうかがえます。

## Q6 - 電話の対応はいかがですか

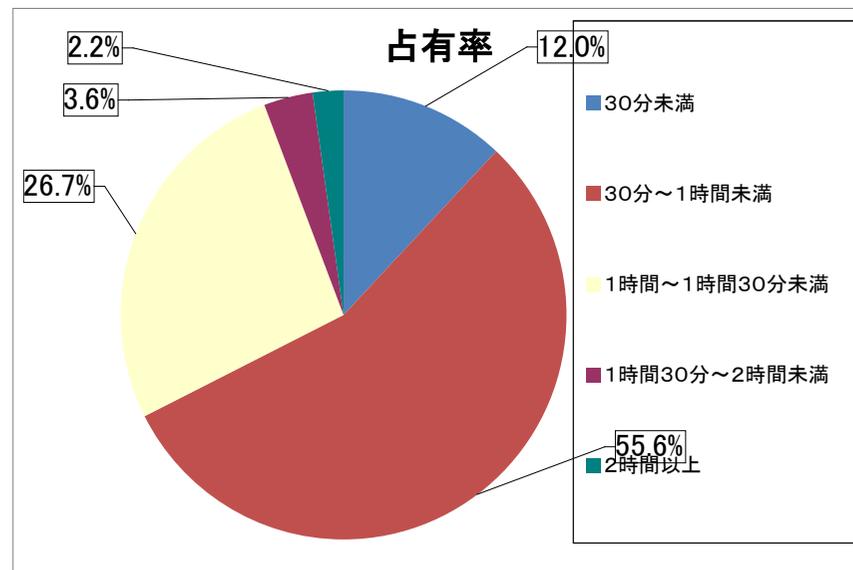
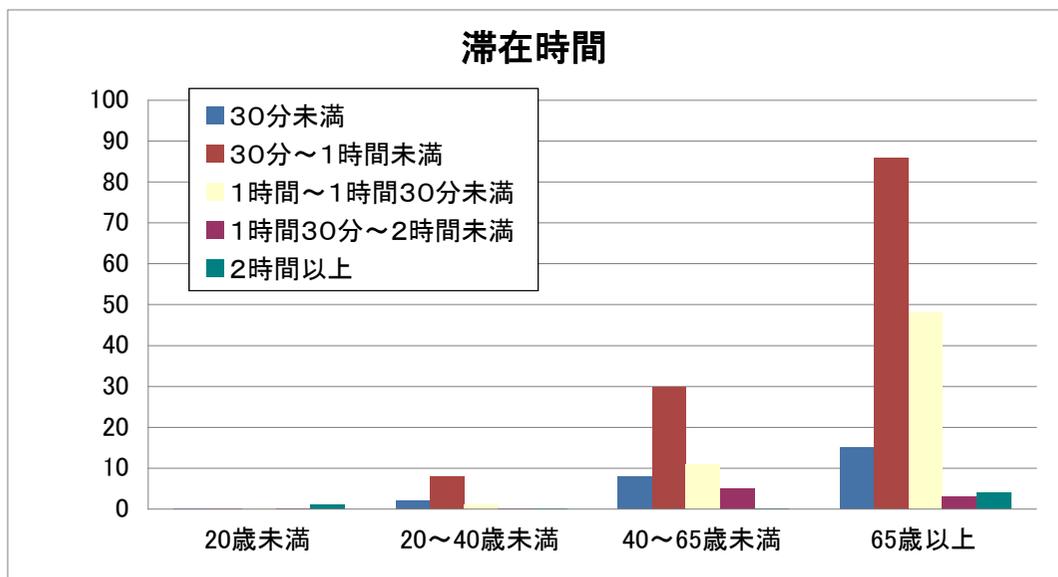


電話の対応	20歳未満	20~40歳未満	40~65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
大変満足	1	3	29	100	1	134	68.4%
やや満足	0	6	13	31	1	51	26.0%
どちらでもない	0	1	4	5	0	10	5.1%
不満	0	0	0	1	0	1	0.5%
合計	1	10	46	137	2	196	100%

### 《コメント》

全体の94%(前回87%)の患者様が「大変満足」「やや満足」と回答されております。電話の対応は患者様の表情を見て接していない分、さらに丁寧な対応が必要となってきますが前回よりも高い評価となっており、受付スタッフの皆様のレベルアップがうかがえます。「どちらでもない」が5.1%で前回より少なくなってきておりますが、「不満」の方も1名おられますので、引き続き丁寧な対応を心がけて頂ければと思います。

## Q7 — 当院の滞在時間(受付から会計まで)をお聞かせ下さい

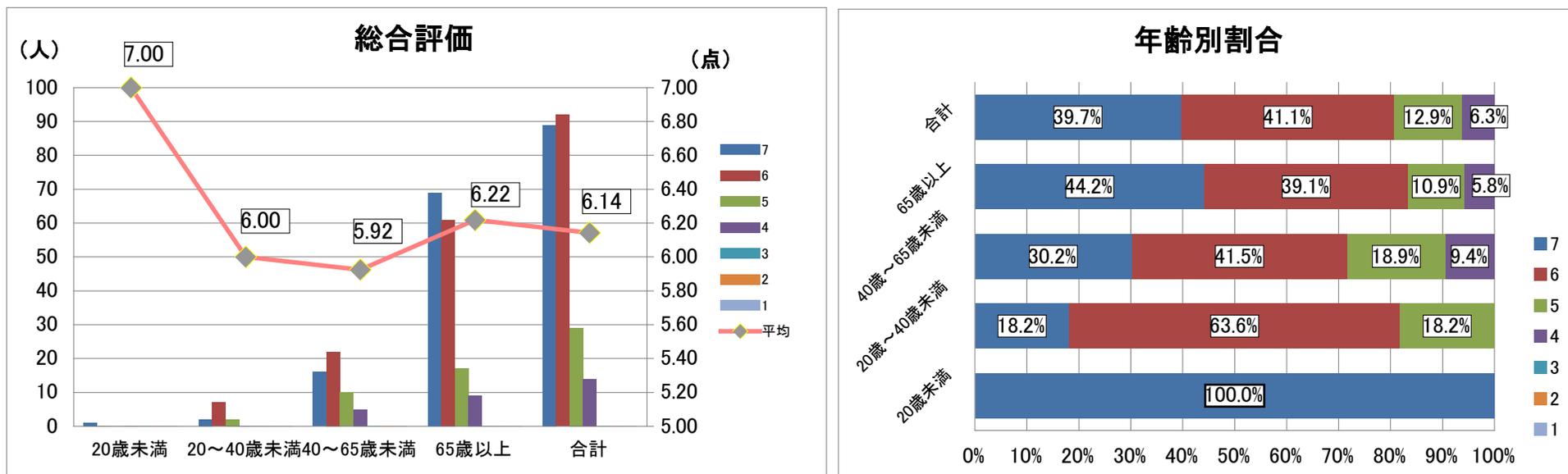


滞在時間	20歳未満	20~40歳未満	40~65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
30分未満	0	2	8	15	2	27	12.0%
30分~1時間未満	0	8	30	86	1	125	55.6%
1時間~1時間30分未満	0	1	11	48	0	60	26.7%
1時間30分~2時間未満	0	0	5	3	0	8	3.6%
2時間以上	1	0	0	4	0	5	2.2%
合計	1	11	54	156	3	225	100%

### 《コメント》

「30分~1時間」が一番多く、55.6%(前回54.9%)を占めています。次いで、「30分未満」が12.0%(前回19.6%)で1時間までの方が約68%(前回70%)以上を占めています。また「1時間~1時間30分」が26.7%(前回18.8%)「1時間30分~2時間未満」が3.6%(前回3.9%)「2時間以上」が2.2%(前回2.7%)を占めています。滞在時間は1時間までの方が68%を占めていることもあり、今回も待ち時間に対する不満は少ないように感じます。患者様のご意見に「壁面を利用した伝達事項を項目ごとに整理して頂きたい。平面すぎて大切なことと一度読んだら判ること、変化している内容などが雑然としているので、全部に目を通せないですね。次回どんな工夫がみられるか楽しみにしております。」とのご意見もあり、患者様に待ち時間を快適に過ごしていただける、さらなる工夫は必要ではないでしょうか。

## Q8 - 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	16	69	1	89	39.7%
6	0	7	22	61	2	92	41.1%
5	0	2	10	17	0	29	12.9%
4	0	0	5	9	0	14	6.3%
3	0	0	0	0	0	0	0.0%
2	0	0	0	0	0	0	0.0%
1	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	1	11	53	156	3	224	100.0%
平均	7.00	6.00	5.92	6.22		6.14	

### 《コメント》

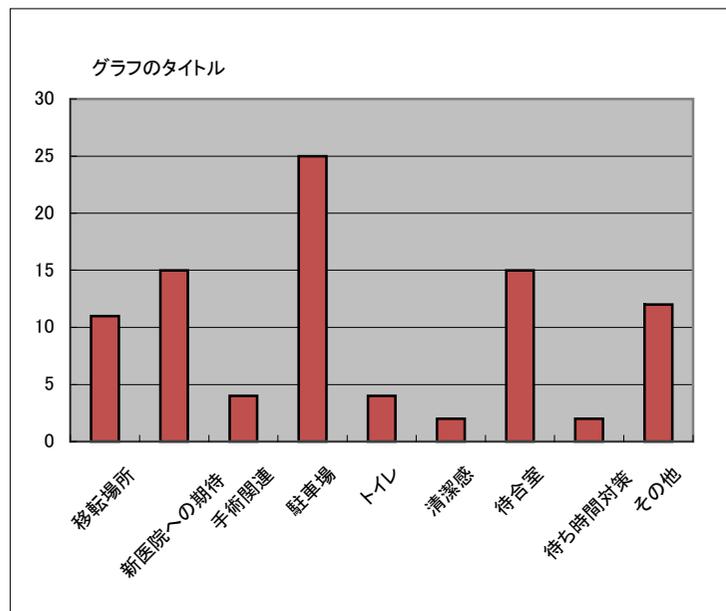
7段階で評価頂き、今回は中間評価の「4」より高い評価をつけて頂いた方が100%で、来院された全患者様から非常に高い評価をいただけてる事がうかがえます。

しかし、20歳から65歳未満の方は、満点である「7」より「6」の評価のウェイトが高くなっています。平均点で「6.14」で概ねご満足いただけておりますが、この患者様に対する改善も必要なこともまた事実として現れています。

今回、患者様からいただいた貴重なご意見を今後の新医院への移転で、出来る限り取り入れていただければ、更なる満足度のアップに繋がると感じます。

## Q9 フリーアンサーの分類(新医院の建築について)

《コメント》



新医院に対するご要望に関して9項目に分類をいたしました。一番多かったご要望は前回に引き続き「駐車場」で27.8%を占めております。

「止めやすく広い駐車場が欲しいです」「医院内に駐車場があれば良いと思います」等のご意見が多数ありました。駐車場につきましては対策をされておりますが、新医院への移転で更なる患者様の期待が高まっているように感じます。

次いで「待合室」と「新医院への期待」が、同率で16.7%を占めております。待合室では「患者が多いので待合室、ロビーを広くして下さい」「待合の席を増やしてほしい」等のご意見のように、待合室では快適さを望まれております。

移転場所につきましては12.2%で「新医院はどの辺でしょうか。京阪駅近くですと嬉しいです」「場所をお知らせ願います」等のご要望がありました。移転場所を知らない患者様も多くおられます。

トイレについてのご意見は全て高齢者で「今の医院の1階のトイレが男女共用で1か所なので、新医院は男女別々で少し数があるといい」、「現在も白色でとても清潔ですが、トイレが皆の前を歩いて行くのでやはり前にように玄関近くが良いかと思えます」等のご意見があり、高齢者のトイレの利用率の高さがうかがえます。

またその他に関するご意見では、「自転車を止める場所を作ってほしい」や「医師の声が、玄関の受付から聞こえないようにしてほしいです。(プライバシー保護の観点から)」等の少数意見もございます。

今回のアンケート調査で新医院に関するご意見は前回のアンケート調査より多くの患者様からいただき、その期待の大きさはさらに高まっております。特に65歳以上の患者様のご意見が多くありましたので、今後も高齢者の患者様のご期待に添えるようなご診療の提供を引き続きお願いいたします。

	件数	占有率
移転場所	11	12.2%
新医院への期待	15	16.7%
手術関連	4	4.4%
駐車場	25	27.8%
トイレ	4	4.4%
清潔感	2	2.2%
待合室	15	16.7%
待ち時間対策	2	2.2%
その他	12	13.3%
合計	90	100%

## ■Q9フリーアンサー 一覧(新医院建築について)

No.	性別	年齢		Q9FA
1	女	40～65歳	移転場所	電車に乗っています。今くらいに近いと助かります。
2	女	40～65歳	移転場所	京阪膳所方面にあれば、いいなと思います。
3	男	40～65歳	移転場所	駅に近い場所をお願いします
4	男	65歳以上	移転場所	場所はすでにお決まりでしょうが、まだならJR大津駅に近いところが望ましいです。
5	女	65歳以上	移転場所	新医院はどの辺でしょうか。京阪駅近くですと嬉しいです。
6	不明	65歳以上	移転場所	場所をお知らせ願います。
7	女	65歳以上	移転場所	どの辺に建築されるのか解りませんが、私共の通院できる所で希望します。白内障の方には森井さんの事を紹介致しております。ありがとうございました。
8	男	65歳以上	移転場所	個人的には現在地からあまり遠くない場所を望みます(立地条件)
9	女	65歳以上	移転場所	浜大津までは遠いこともあり、もうすこし近くにあればいいと思います。
10	女	65歳以上	移転場所	足、腰の調子がよくないので、京阪電車とバスを利用せざるをえないので、不便なところはつらいです。

## ■Q9フリーアンサー 一覧(新医院建築について)

No.	性別	年齢		Q9FA
11	男	65歳以上	移転場所	新築の場所を明示して頂きたい。院長のメッセージ興味深く読ませて頂き「意気込み」伝わってきます。立ち読みしか出来ないのが残念です。持ち帰れたら(院内でも座って読めたら)ゆっくり読めるのに。精を込めて作られたのですからゆっくり読みたいです。
12	女	40~65歳	手術関連	目の手術をする場合これからのことですが入院出来たら良いのと思う。
13	女	65歳以上	手術関連	高齢の者にとっては日帰りより入院が出来ればいいのになぁと思いました。しばらく目薬を自分でさすのはたいへんに思いました。
14	男	65歳以上	手術関連	手術の為の待合室にテレビは必要ないと思います。つまらない番組を大きめの音量でついていると、落ち着かなくなり本を読むにも気が散ります。静かに待ってたいです。外来の待合室にもない方がいいです。静かな雰囲気を工夫して欲しいです。
15	男	65歳以上	手術関連	白内障で一泊入院しましたが布団が重くてしんどかったです。羽毛布団の軽い布団にしていきたいと思います。
16	女	40~65歳	新医院への期待	今より増々お忙しくなられ院長先生の診察などの時間が少なくなり少し不安はありますが、常に患者を大切に下さる医院なのでまわりのスタッフの方々と一致団結して頑張りたいと思います。いつも丁寧に説明して下さるので助かっています。
17	女	40~65歳	新医院への期待	今まで通り先生をはじめ、スタッフの皆様の対応が良いので何も言う事はないのですが、ただ皆様方のストレスを上手く解消して下さるよう応援しております。
18	女	40~65歳	新医院への期待	特にありません。現在でも明るい感じです。当院を他の方に勧められます。
19	女	65歳以上	新医院への期待	最初目の手術は大変不安でしたが、すべて理解でき、良くして頂いたので知人にもアピールしたい気持ちです。
20	男	65歳以上	新医院への期待	新医院にて益々ご発展されることを望みます。

## ■Q9フリーアンサー 一覧(新医院建築について)

No.	性別	年齢		Q9FA
21	女	65歳以上	新医院への期待	新医院建築御成功心よりお祈り申し上げます。
22	女	65歳以上	新医院への期待	又お世話になる時はよろしくたのみます。
23	男	65歳以上	新医院への期待	とてもすばらしい医院です。
24	女	65歳以上	新医院への期待	今の病院の近くに建設されるとの事で交通の便も良くありがたいです。
25	男	65歳以上	新医院への期待	大変期待しております。早く開院されますように。
26	女	65歳以上	新医院への期待	眼科医院は当医院しか利用してません。更なる高度な治療を期待してやみません。
27	不明	65歳以上	新医院への期待	ますますの御発展を祈ります。
28	女	65歳以上	新医院への期待	おめでとうございます。
29	女	65歳以上	新医院への期待	病院に行くのが楽しいって云うと何だかおかしいですが、実際、楽しいんです。新しい医院で従来のアットホームな雰囲気があれば、患者にとっては最高！！楽しみにしています。
30	男	65歳以上	新医院への期待	これから益々高齢者の患者が増えてきます。人々の良きパートナーとして安心、安全、信頼の医院として頑張ってください。

■Q9フリーアンサー 一覧(新医院建築について)

No.	性別	年齢		Q9FA
31	女	65歳以上	清潔感	今の病院内がお掃除が行き届いて、とても気持ちのいい病院と思っています。これからも大変でしょうが頑張ってください。
32	女	65歳以上	清潔感	医内がとても清潔で明るいので大変満足しています。先生も気さくな先生で親しみやすく良いと思います。
33	女	20~40歳	駐車場	駐車場を広く止めやすくしてほしい。電車道の方の駐車場が混んでいると、ほかの車に当たらないかいつもひやひやしています。一番奥は大きめの車は止め辛くてお年を召した方も止め辛いと思います。そんなに広くなくてもいいのでキッズスペースがあれば嬉しいです。
34	女	20~40歳	駐車場	電車にて来院する時は駅から近い所なので便利なのですが、車で来院する時は駐車場が離れているので近くに駐車場を設けて欲しい。(病院裏にもあるのは知っているがとても停めにくいです)会社帰りに来院する事が多いので夕方からの受診日を増やしていただけるとありがたいです。
35	女	20~40歳	駐車場	駐車場がもう少し止めやすければうれしいです。
36	男	40~65歳	駐車場	システムは現状のまま。駐車場もよろしく!
37	女	40~65歳	駐車場	新医院敷地内に駐車場はありますか?あればいいと思いますが…。
38	女	40~65歳	駐車場	止めやすく広い駐車場が欲しいです。
39	女	40~65歳	駐車場	駐車場を広くして欲しい。医療体制を良くして欲しい。今が悪いとは思いますが、新しい医療体制にすると目が良くなるように思う。
40	女	40~65歳	駐車場	駐車場の確保をお願いします。

■Q9フリーアンサー 一覧(新医院建築について)

No.	性別	年齢		Q9FA
41	女	40～65歳	駐車場	当方が交通不便な場所に住んでるので車がないと殆ど出られません。出来れば駐車場の確保をお願いしたいと思います。
42	男	40～65歳	駐車場	止めやすい駐車場があればいいなと思います。
43	男	65歳以上	駐車場	駐車場での出入りがスムーズな場所を確保してほしい。(現在の野村証券横は信号との関係でいつも長蛇の列である)
44	女	65歳以上	駐車場	駐車場を作ってほしい。駅の近くにしてほしい。
45	女	65歳以上	駐車場	車で通院しますが駐車場はありますか？
46	女	65歳以上	駐車場	駐車場が思うように空いていないので車を寄せていただけると嬉しいです。
47	女	65歳以上	駐車場	駐車場と医院が一体になったら良いかなあー。エレベーターがあれば良いと思います。
48	女	65歳以上	駐車場	ゆとりのある駐車場をお願いします。
49	男	65歳以上	駐車場	医院と駐車場が離れている。医院と同じ敷地にならないか。
50	女	65歳以上	駐車場	医院内に駐車場があれば良いと思います。トイレ男女別が良い。

■Q9フリーアンサー 一覧(新医院建築について)

No.	性別	年齢		Q9FA
51	男	65歳以上	駐車場	駐車場の完備と下足のままの診察(スリッパで歩きにくいので)ができれば希望します。廊下に手すりがあればもっといいです。
52	女	65歳以上	駐車場	車の止めやすい場所(駐車場のある場所)
53	女	65歳以上	駐車場	駐車場について、来院外の方が停めておられる様に思います。よって来院者駐車スペースの確保の徹底をお願いします。
54	男	65歳以上	駐車場	駐車場のスペースをもう少し広く取ってほしい。
55	男	65歳以上	駐車場	駐車場が離れているので、新医院建設の際は病院の近くにしてもらえたら有難い。
56	男	65歳以上	駐車場	駐車場は現状通りですが、出入りがスムーズに出来るようお願いします。
57	不明	65歳以上	駐車場	駐車場がせまい、少ない。
58	女	65歳以上	トイレ	現在も白色でとても清潔ですが、トイレが皆の前を通過して行くのでやはり前のように玄関近くが良いかと思いません。
59	女	65歳以上	トイレ	エレベーターの設置、各階に男女別のトイレの設置
60	女	65歳以上	トイレ	トイレを広くしてほしい。

## ■Q9フリーアンサー 一覧(新医院建築について)

No.	性別	年齢		Q9FA
61	女	65歳以上	トイレ	今の医院の1階のトイレが男女共用で1か所なので、新医院は男女別々で少し数があるといい。
62	男	20~40歳	待合室	中待合をもう少し広く。
63	女	20~40歳	待合室	子供スペースが欲しい。
64	女	40~65歳	待合室	中待合の席がもう少しあれば良いと思います。足が悪いのでエレベーターがあれば尚良いと思います。
65	男	40~65歳	待合室	いつ頃から新医院が開院されるかわかりませんが、待合スペースや診察スペースが現在より広い方がいいと思います。
66	女	40~65歳	待合室	待合室を快適にしていきたい。テレビ等の位置を現在より下に。
67	女	65歳以上	待合室	中待合の腰をかける場所がもうちょっと多いと有難く思います。
68	女	65歳以上	待合室	患者が多いので待合室、ロビーを広くして下さい。
69	女	65歳以上	待合室	入口、中、歩行に段差がないようにしていきたいです。待合室(椅子も多めに)を広くお願いいたします。
70	女	65歳以上	待合室	待合の席を増やしてほしい。

## ■Q9フリーアンサー 一覧(新医院建築について)

No.	性別	年齢		Q9FA
71	女	65歳以上	待合室	待合所を少し広く明るく、廊下を広くして下さい。
72	男	65歳以上	待合室	待合室がせまいので善処をされたい。
73	男	65歳以上	待合室	中待合の居心地(広さ、ソファ)をよくしてもらいたい。それと体型が悪いからか手術前の待ち部屋のソファが体型に合うよう調整のきく物であればと思います。治療と離れた要望で申し訳ありません。
74	男	65歳以上	待合室	待合スペースと位置(椅子)の確保、駐車スペースと車間距離(多少広め)
75	男	65歳以上	待合室	現医院は受付、待合室が少し狭いようだ。新医院は全体的にもう少し広いスペースを希望します。
76	女	65歳以上	待合室	待合室がリラックス出来る場であるともっと良いと思います。ベンチイスが苦痛です。その病院医院でも同様ですか？期待をしております。
77	女	20~40歳	待ち時間対策	待ち時間が少ないシステムであれば嬉しい。予約がとりやすい、もしくは予約がなくても気軽に行ける雰囲気であれば嬉しい。
78	男	65歳以上	待ち時間対策	益々のご発展を期待しています。待ち時間の緩和に一工夫必要と思います。
79	男	20~40歳	その他	自動ドアがよいです。
80	男	40~65歳	その他	視力検査は一人ずつにして欲しい。

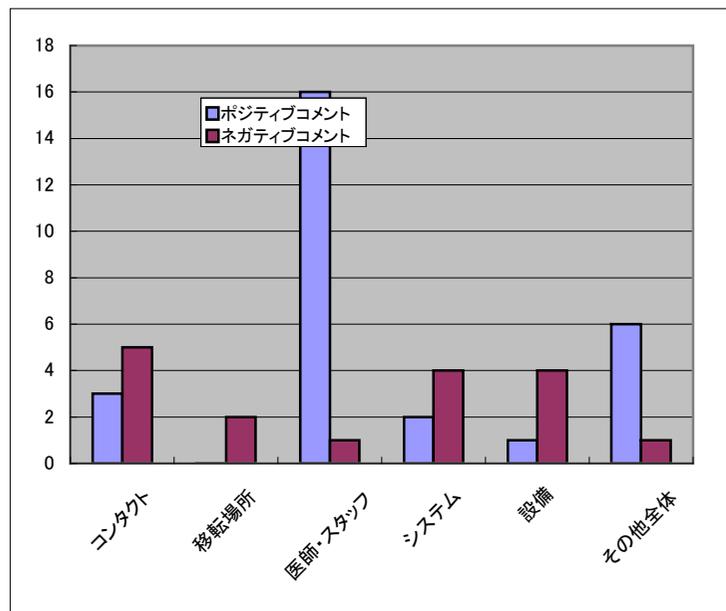
## ■Q9フリーアンサー 一覧(新医院建築について)

No.	性別	年齢		Q9FA
81	女	40～65歳	その他	コンタクトと普通診療と別々の受付、診察がいい。
82	男	40～65歳	その他	検査機器ですが、眼圧の測定機器を頭部固定の最近の最新モデルに更新してほしい。眼球撮影等で目を押しつけることがあるので、測定前にアルコール消毒してもらえると安心感がある。(消毒の効果はないかもしれないですが。)
83	女	40～65歳	その他	自転車を止める場所を作ってほしい。
84	女	40～65歳	その他	医師の声が、玄関の受付から聞こえないようにしてほしいです。(プライバシー保護の観点から)
85	女	65歳以上	その他	薬もメガネも一緒のところでは済ませるといいこと。年齢があがると他に行かなくていいということが助かると思います。歩くことが不自由になると特に思います。
86	男	65歳以上	その他	院内に花が置かれ、良い香りがしてとても癒しになります。ミュージックも清潔感があり安心しました。
87	男	65歳以上	その他	玄関からストレートの場所に受付が配置される方が良いと思います。
88	男	65歳以上	その他	現在は少し狭い(病院内)様に思います。期待しています。
89	男	65歳以上	その他	現在はき物靴のまま診察出来る様になり有難いことです。新しい医院を現在通りに御願います。
90	女	65歳以上	その他	スライドになっていますが坂になってるので危ないかと思っています。

No	コメント内容	件数
1	移転場所	11
2	新医院への期待	15
3	手術関連	4
4	駐車場	25
5	トイレ	4
6	清潔感	2
7	待合室	15
8	待ち時間対策	2
9	その他	12
	合計	90

## Q10 フリーアンサーの分類(コンタクトレンズ診療について)

### 《コメント》



今回のアンケート調査では「ポジティブなコメント」が28人、「ネガティブなコメント」が17人(両方のコメントがあった患者様は「ネガティブコメント」でカウントしております)合計45人の患者様からコメントをいただきました。

今後も「ポジティブなコメント」に関しましては、引き続き継続していただき、また「ネガティブなコメント」も森井眼科医院様のことを思っていることですので、今後の改善として取り組んでいただければと思います。

今年のフリーアンサーでの「コンタクトレンズ診療」に関するご意見は8件で「ポジティブなコメント」が3件、「ネガティブなコメント」が5件ございました。「ポジティブなコメント」には「事前に診察予約することによりスムーズに診察が進行するようになって良かったと思います」というご意見がございました。「ネガティブなコメント」に関しましては「コンタクトの値段が高い」「コンタクトの在庫がなく。別途日にちを指定されて取りに行ったが、手違いでその日も購入できなかった」と言うトラブルが起こっております。高齢者の方が多いため、コンタクトレンズ診療に関するコメントは少なかったですが、クレーム的なご意見もございました。

上記コンタクトレンズ関連のご意見も含め、フリーアンサーの内容を6項目に分類すると、「ポジティブなコメント」では、「医師・スタッフ」様への項目が57.1%と一番多く占めておりました。この中には日頃の院長・スタッフ様への感謝の気持ちが多く含まれておりました。

次いで、「その他全体」に関することで21.4%で、こちらのご意見の殆どが森井眼科医院様に対する感謝のコメントが占めております。「医師」「スタッフ」様と合わせますと78.5%と高い結果が出ております。院長をはじめスタッフ様の日頃の対応に患者様の満足度は非常に高く、新医院への期待度はさらに高くなっていると感じます。逆に、「ネガティブなコメント」では、「コンタクト診療」が29.4%、「システム」と「設備」がそれぞれ23.5%を占めております。「設備」では、4件中2件が掲示物に関するご意見を頂きました。「システム」に関しましては「17時以降の診察日を増やして欲しい。週2日だと日が合わなかったり予約が集中して取りにくい」というご意見もございました。

少数意見ではございますが「ネガティブなコメント」も新医院移転時の参考にしていただければと思います。

	ポジティブコメント	占有率	ネガティブコメント	占有率
コンタクト	3	10.7%	5	29.4%
移転場所	0	0.0%	2	11.8%
医師・スタッフ	16	57.1%	1	5.9%
システム	2	7.1%	4	23.5%
設備	1	3.6%	4	23.5%
その他全	6	21.4%	1	5.9%
合計	<b>28</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

※1人のアンサーにポジティブ、ネガティブと2つの内容があった場合、ネガティブな意見としてカウントしております。

## ■Q10フリーアンサー 一覧(ポジティブコメント)

No.	性別	評価	大	中	年齢	Q10FA
1	男	ポジティブ	コンタクト	商品	40～65歳未満	事前に診察予約する事によりスムーズに診察が進行するようになってよかったと思います。新しい商品の試供を積極的に行ってもいいのではと思います。よりいいレンズに巡り合えば尚良いと思うので。
2	女	ポジティブ	コンタクト	感謝	65歳以上	コンタクトは使用しておりませんのでわかりません。白内障手術後も経過も良くて喜んでおります。
3	男	ポジティブ	コンタクト	感謝	65歳以上	コンタクトレンズは使用しておりません。ありがとうございます。
4	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	40～65歳未満	先生もスタッフの皆様も素晴らしい良い医院だと思います。
5	不明	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	40～65歳未満	以前寄せて頂いた時、若い男性スタッフが待合室でワーワーと泣く子を押しえつけて目薬をさしている所を見て注意しました。あれから見違ようなスタッフの対応に先生の努力された事がうかがえます。病院を新設されるそうですね。ますますの発展を心より願っております。
6	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	40～65歳未満	院長先生はじめまわりのスタッフの方々常に初心を忘れずに頑張ってくださいと思います。それといつも思っているのですが、皆さんの笑顔がとても素敵です。益々のご発展をお祈り致します。
7	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	40～65歳未満	最初来院した時はとても不安でしたが、先生をはじめ、スタッフの皆様方がとても親切で本当に安心しました。患者さんというのは先生、スタッフの皆様が親切で丁寧でなければ安心しないものですが、ここの病院では気持ちも体も安心してお任せできる病院だと確信しました。これからも皆様もお身体に気を付けてがんばっていただきたいと思います。
8	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	40～65歳未満	先生、スタッフの皆様にとっても良くして頂き、結果も最高で何の文句もありませんが、折角の医院が少し表向きが地味な気がします。宣伝の時代ですから、もう少し派手目の方が良くないかな?と思います。
9	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	先生、スタッフの皆さんの対応が素晴らしいので、病も安全安心で回復もよいと思います。
10	男	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	医師、スタッフの皆様方、プロフェSSIONALの集団と感じ入ってます。益々のご発展を祈りあげます。

## ■Q10フリーアンサー 一覧(ポジティブコメント)

No.	性別	評価	大	中	年齢	Q10FA
11	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	平成24年12月、25年10月と白内障、涙腺のバイパスと大変お世話になりました。有難う御座いました。先生始め皆様厚く御礼申し上げます。
12	男	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	森井先生、スタッフの皆様のおかげですと共に、青地先生、紹介して下さい、皆様に感謝です。今後共お世話になります。よろしくお願いします。
13	男	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	従業員の社内教育がいきとどいて気持ちが良いですのでさらに磨きをかけてください。
14	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	先生はじめ皆様がとても親切丁寧に対応して下さい大変満足に手術を受けさせて頂き有難くお礼申し上げます。早速同年代で迷っているお友達にお話しておすすめしています。自分自身のお顔のしわの深さにただただショックを受けました。幾重にもお礼申し上げます。
15	男	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	病院は今まで上からの対応が多かったが、下からの客に対する説明、対応は珍しいので気に入ってます。
16	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	先生方、皆様方の心やさしさに感動致しています。感謝致しています。
17	男	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	従業員の患者に対する態度の良さに感銘致しました。
18	不明	ポジティブ	医師・スタッフ	説明	65歳以上	先生は気さくでよく解りやすく話して下さい。
19	女	ポジティブ	医師・スタッフ	その他	65歳以上	先生のますますのご活躍をお祈りします。
20	女	ポジティブ	システム	診療	40～65歳未満	駐車場があるので便利です。予約はしていなかったのに30分くらいで診察が終わり助かりました。近所の眼科は予約なしだと2時間くらい待たされます。

## ■Q10フリーアンサー 一覧(ポジティブコメント)

No.	性別	評価	大	中	年齢	Q10FA
21	女	ポジティブ	システム	駐車場	40～65歳未満	駐車場が沢山あるので満足しています。
22	男	ポジティブ	全体	接遇	40～65歳未満	堅苦しさがなく親切で受診しやすいと思います。
23	女	ポジティブ	全体	診療	65歳以上	自分は老人なのですが、皆さんと一緒にの老人の説明であまり理解できなかった。自分は若いと思っていたのか白内障が病気ではないと聞きましたがでも手術をしてもらい全体に綺麗に見えます、見えました。本当にありがとうございました。
24	女	ポジティブ	全体	診療	65歳以上	白内障の手術を考えています。
25	男	ポジティブ	全体	診療	65歳以上	行き届いた治療で特に申し上げることはありません。
26	女	ポジティブ	全体	診療	65歳以上	白内障の手術をしていただきました。結果が良く大変嬉しく思っています。お友達にも紹介したいと思います。
27	男	ポジティブ	全体	接遇	65歳以上	大きな病院でいろいろ経験していますが、一番大切な事はコミュニケーションですね！新しく大きくなったら安心感が一番ですね！
28	女	ポジティブ	設備	その他	65歳以上	明るくて音楽が流れていて病院のイメージがなく、いい雰囲気とても気に入っております。新医院はそれ以上の建物だろうと想像して楽しみにしております。皆様お揃いでよいお年をお迎え下さいますようお願いいたしております。

## ■Q10フリーアンサー 一覧(ネガティブコメント)

No.	性別	評価	大	中	年齢	Q10FA
1	女	ネガティブ	コンタクト	価格	20～40歳未満	コンタクトの値段がほかの眼科や取扱い店より高い。病院の立地やスタッフの対応も良いので、他店のような割引きなどレンズの値段が下げられたら言うことなしの医院だと思います。
2	男	ネガティブ	コンタクト	在庫	20～40歳未満	コンタクトの在庫がなく、別途日にちを指定されて取りに行ったが、手違いでその日も購入出来なかった、ということがありました。
3	女	ネガティブ	コンタクト	要望	20～40歳未満	ハードコンタクトレンズを購入したのですが、その際いただいたコンタクトレンズのマニュアル(保証書?)がソフトコンタクト用のを渡されました。後でその事に気付いたのですが、長年ハードコンタクトを使用しているので支障はありませんでしたが今後はこのような事がないようにしてほしいと思います。
5	女	ネガティブ	コンタクト	システム	40～65歳未満	コンタクトを買った日から次の診察の時期をメールでお知らせがあれば便利。先生も看護婦さんも愛想良くていいです。
4	不明	ネガティブ	コンタクト	その他	65歳以上	緑内圧高には無理でしょうね。
6	女	ネガティブ	移転場所	要望	40～65歳未満	とても良い医院だと思います。これからも、長く、よろしく願います！また、車で通わなくてもすむ、電車で通える所に新医院を作って下さい。できれば、今の場所のままが良いです。
7	男	ネガティブ	移転場所	要望	65歳以上	新しい病院の場所はわかりませんが、今のように駅から近い所がありがたいと思います。
8	女	ネガティブ	医師・スタ	接遇	40～65歳未満	検査員の方の対応が素晴らしいので受付の方が無愛想に感じるのかもしれませんが、やはり受付の方は病院の顔だと思うので、検査員の方の上に行く対応をして頂きたいです。
9	女	ネガティブ	システム	診療	40～65歳未満	5時以降の診察日を増やしてほしい。週2日だと日が合わなかったり予約が集中してとりにくい。
10	女	ネガティブ	システム	その他	40～65歳未満	忙しそうで活気があるのは良いのですが、本当に聞きたいことを聞けないのが残念です。ハンドルのあそびのようなものが欲しいです。でも先生、スタッフさん共、大変親切です。

## ■Q10フリーアンサー 一覧(ネガティブコメント)

No.	性別	評価	大	中	年齢	Q10FA
11	男	ネガティブ	システム	診療	65歳以上	視力、眼圧、その他の数値を示していただければありがたい。
12	女	ネガティブ	システム	駐車場	65歳以上	駐車場がせまい。
13	女	ネガティブ	設備	トイレ	65歳以上	トイレットペーパーが固い。もう少し柔らかいのにして欲しい。
14	男	ネガティブ	設備	掲示物	65歳以上	壁面を利用した伝達事項を項目ごとに整理して頂きたい。平面すぎて大切なことと一度読んだら判ること、変化している内容などが雑然としているので、全部に目を通せないですね。次回どんな工夫がみられるか楽しみにしております。
15	女	ネガティブ	設備	掲示物	65歳以上	掲示板のニュース等々、もう少し読み易い位置に貼ってほしい。(高所は読み辛いです。)
16	女	ネガティブ	設備	テレビ	65歳以上	テレビはいらないと思います。以前から気になっていましたが。
17	女	ネガティブ	全体	診療	20～40歳未満	視力低下を防ぐ、もしくは視力が回復する治療はないでしょうか。このまま下がり続けて度数が上がり続けたらどうなるか不安です。

No	コメント内容	ポジティブコメント	ネガティブコメント
1	コンタクト	4	4
2	移転場所	0	2
3	医師・スタッフ	16	1
4	システム	2	4
5	設備	1	4
6	その他全体	6	1
	合計	29	16