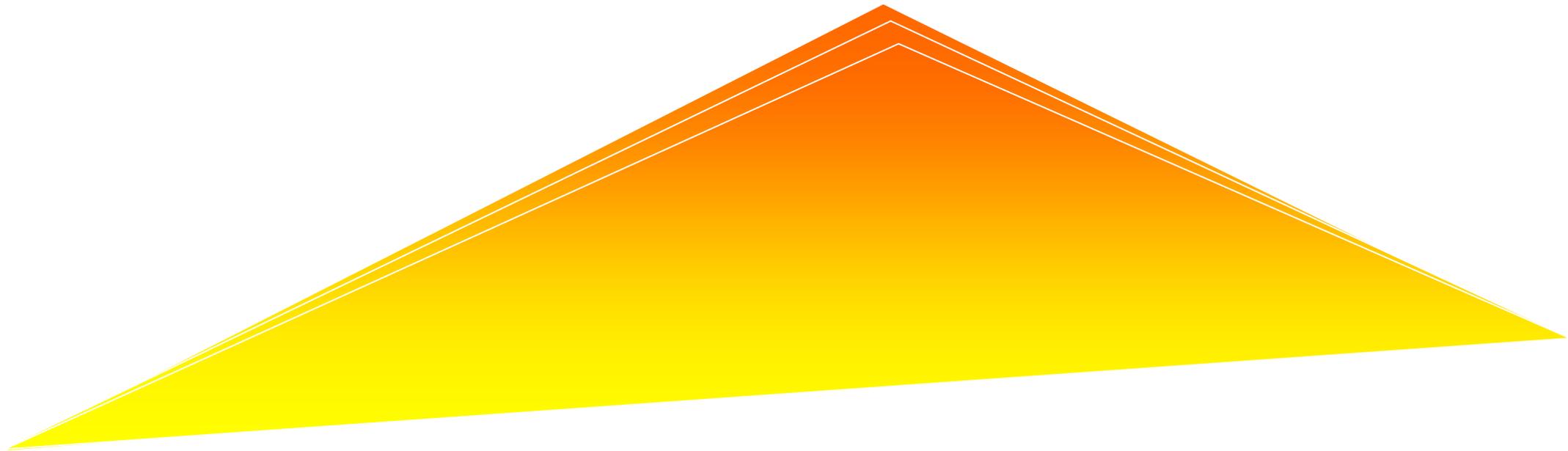


2014年12月

# 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



## ● 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. 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

### Q 9. 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 10. 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・ご要望を教えてください。

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

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 2014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 221枚回収 回収率は 44.2%
- 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. ホームページについて
- Q9. 総合評価(7段階)
- Q10. フリーアンサー

<回答率は>

今回2014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、221枚の患者様から回答を頂きました。(回答率44.2%)

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	0	2	24	65	0	91
②	女性	1	12	32	75	0	120
③	不明	0	1	1	7	1	10
	合計	1	15	57	147	1	221

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	9	38	118	0	166
②	やや満足	0	5	14	24	1	44
③	どちらでもない	0	0	5	3	1	9
④	不満	0	0	0	1	0	1
	合計	1	14	57	146	2	220

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	36	116	0	161
②	やや満足	0	5	12	20	1	38
③	どちらでもない	0	1	7	2	0	10
④	不満	0	0	1	0	1	2
	合計	1	14	56	138	2	211

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	10	44	127	0	182
②	やや満足	0	4	10	13	1	28
③	どちらでもない	0	0	2	0	1	3
④	不満	0	0	0	0	0	0
	合計	1	14	56	140	2	213

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	0	4	26	100	1	131
②	理解できた	0	2	24	44	0	70
③	理解できなかった	0	0	0	0	0	0
	合計	0	6	50	144	1	201

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	25	94	0	127
②	理解できた	0	6	30	41	1	78
③	理解できなかった	0	0	1	2	0	3
	合計	1	13	56	137	1	208

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	3	26	100	0	130
②	理解できた	0	4	22	36	1	63
③	理解できなかった	0	0	0	0	0	0
	合計	1	7	48	136	1	193

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	0	4	21	83	0	108
②	理解できた	1	4	22	51	1	79
③	理解できなかった	0	0	0	0	0	0
	合計	1	8	43	134	1	187

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	0	3	26	91	1	121
②	建物を見て(近くを通過)	1	4	1	3	0	9
③	看板を見て	0	0	3	2	0	5
④	ホームページを見て	0	5	13	10	0	28
⑤	タウンページを見て	0	1	2	1	0	4
⑥	他の病院からの紹介	0	1	3	22	0	26
⑦	その他	0	0	8	16	1	25
	合計	1	14	56	145	2	218

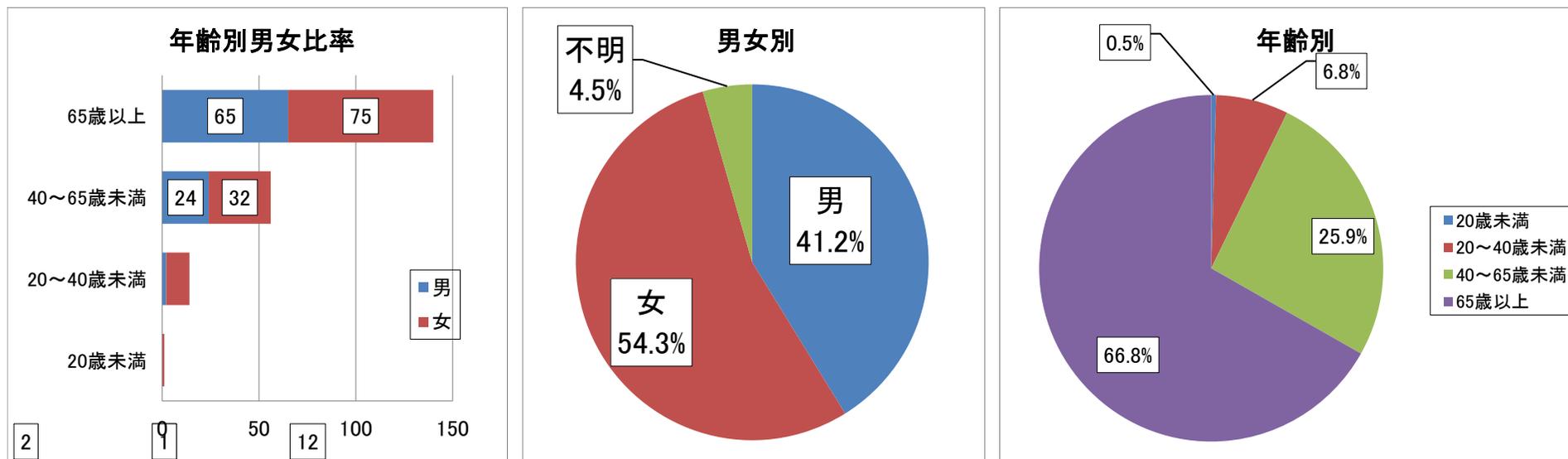
Q6－電話の対応		20歳未満	20歳～40歳	41歳～64歳	65歳以上	不明	合計
①	大変満足	0	7	24	91	0	122
②	やや満足	1	2	14	26	0	43
③	どちらでもない	0	1	6	2	0	9
④	不満	0	0	0	0	0	0
	合計	1	10	44	119	0	174

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	4	18	0	24
②	30分～1時間未満	1	10	28	56	1	96
③	1時間～1時間30分未満	0	2	16	50	0	68
④	1時間30分～2時間未満	0	0	7	15	1	23
⑤	2時間以上	0	0	2	6	0	8
	合計	1	14	57	145	2	219

Q8－ホームページについて		20歳未満	20歳～40歳	41歳～64歳	65歳以上	不明	合計
①	見やすかった	0	7	30	42	1	80
②	見にくかった	0	0	2	0	0	2
③	どちらでもない	0	1	5	8	0	14
④	見たことがない	1	6	18	66	1	92
	合計	1	14	55	116	2	188

	Q9－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	4	17	73	0	95
②	6	0	5	24	50	0	79
③	5	0	4	9	13	1	27
④	4	0	0	6	7	1	14
⑤	3	0	1	1	0	0	2
⑥	2	0	0	0	0	0	0
⑦	1	0	0	0	0	0	0
		1	14	57	143	2	217

## 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	0	2	24	65	0	91	41.2%
女	1	12	32	75	0	120	54.3%
不明	0	1	1	7	1	10	4.5%
合計	1	15	57	147	1	221	100%
占有率	0.5%	6.8%	25.8%	66.5%	0.5%	100.0%	

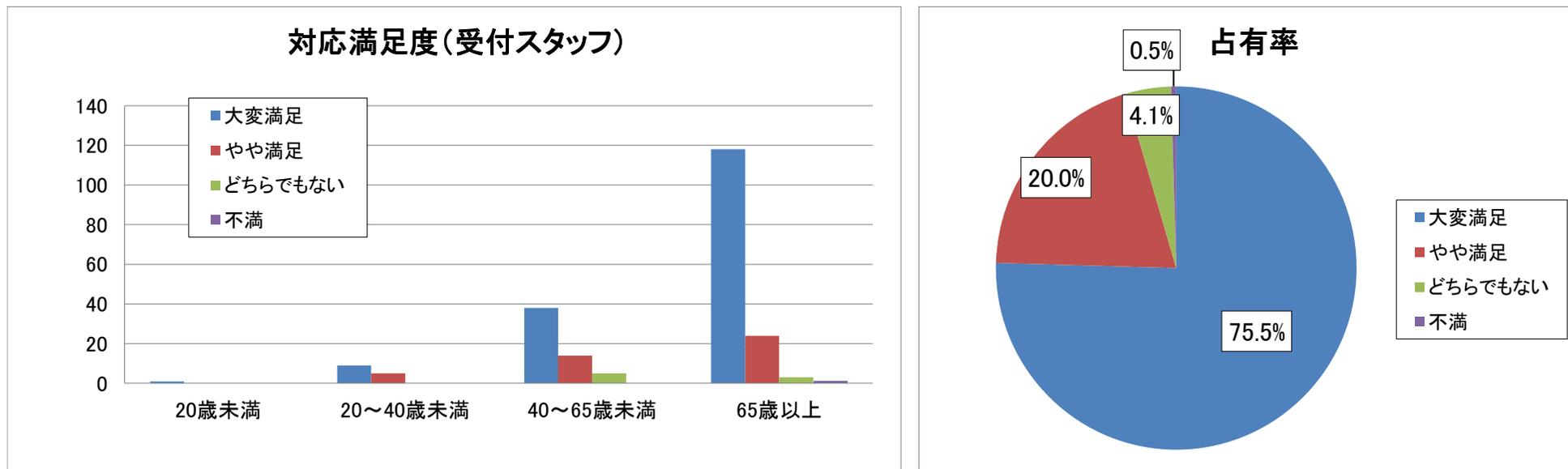
### 《コメント》

65歳以上のお年寄りからの回答が多く、全体の66.5%を占めています。こちらは前年より約3%ダウンしておりますが、非常に高い回答率となっております。

男女比では、女性が54.3%という結果です。一般的に、アンケート調査にご回答していただけるのはお年寄りの女性の方が多い傾向ですが、その傾向は森井眼科医院様におきましては、今年も非常に高い比率となっております。また今回は新医院移転後初めてのアンケート調査となりましたが、20～65歳未満のご回答も少し増えております。

これまで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気遣いが、周辺住民の方々に高評価されていること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 》

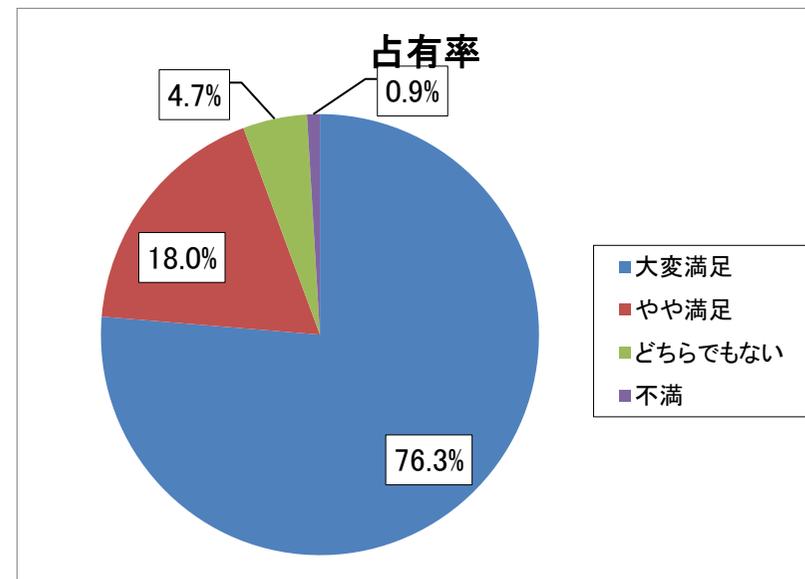
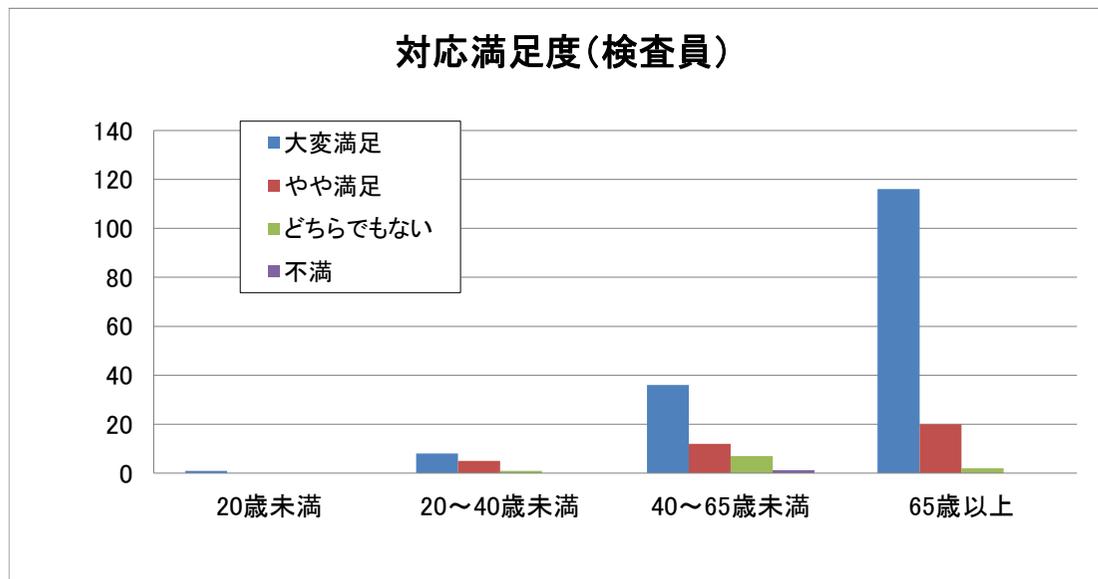


受付	20歳未満	20~40歳未満	40~65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
大変満足	1	9	38	118	0	166	75.5%
やや満足	0	5	14	24	1	44	20.0%
どちらでもない	0	0	5	3	1	9	4.1%
不満	0	0	0	1	0	1	0.5%
合計	1	14	57	146	2	220	100%

#### 《 コメント 》

前回同様「大変満足」・「やや満足」合せて95.5%で、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80%以上の方が「大変満足」と感じておられます。日頃の受付スタッフ様の患者様への気遣いが非常に高い評価に繋がっているものと思われます。尚、5%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。少数の患者様ですが、森井眼科医院様のことを思っの回答だと思しますので、今回のアンケート調査での患者様の声を受け止めて、さらなるスキルアップに努めていただければと思います。

### 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 》



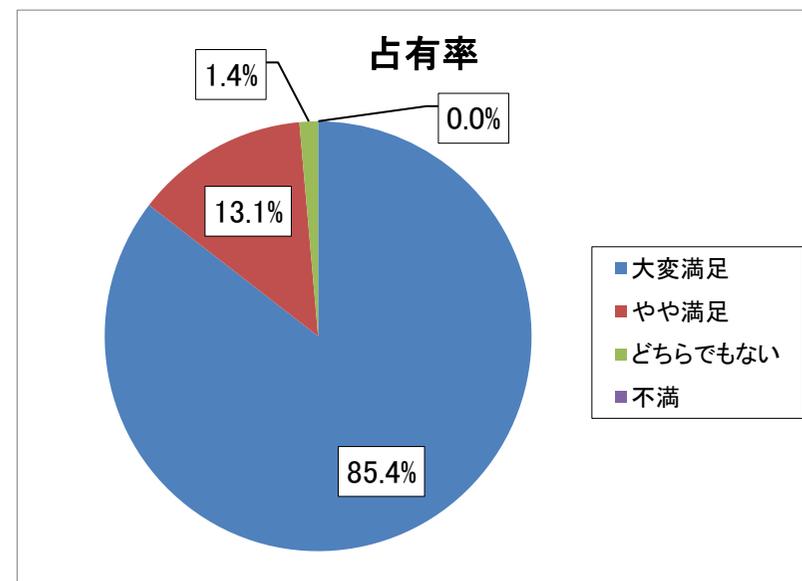
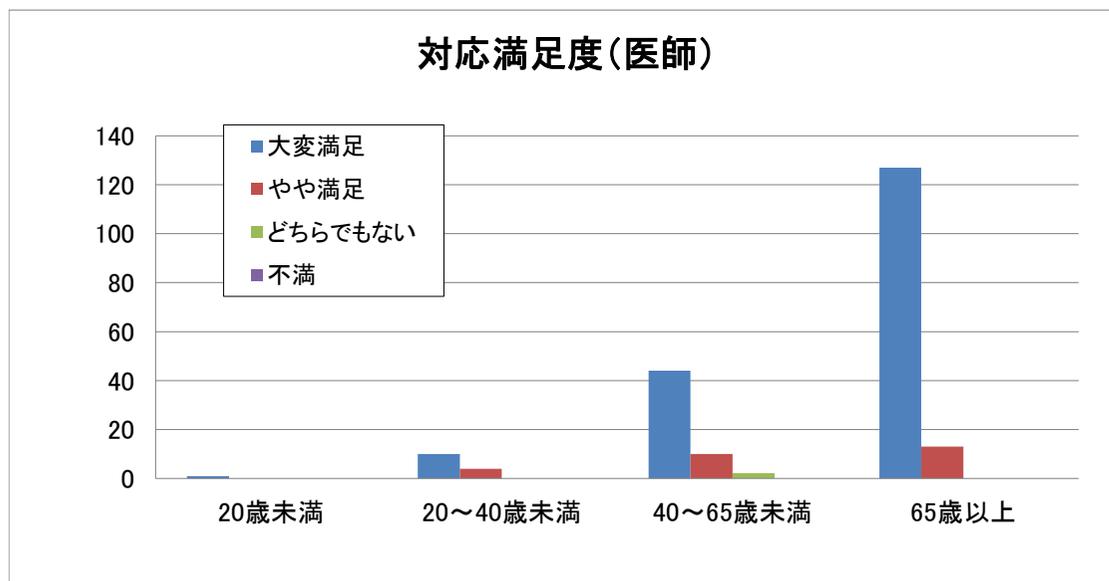
検査員	20歳未満	20~40歳未満	40~65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
大変満足	1	8	36	116	0	161	76.3%
やや満足	0	5	12	20	1	38	18.0%
どちらでもない	0	1	7	2	0	10	4.7%
不満	0	0	1	0	1	2	0.9%
合計	1	14	56	138	2	211	100%

#### 《 コメント 》

検査スタッフ様への評価も、「大変満足」・「やや満足」合せて94%を超えており、素晴らしい結果と言えます。特に65歳以上の患者様の84%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、日頃から検査のスキルと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、「どちらでもない」とされた患者様が10名おられ、また「不満」を感じている患者様(女性)は僅かですが2名のみおられました。その患者様のご意見の中には「検査の結果も教えて欲しい」というご要望がございました。

### 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 》



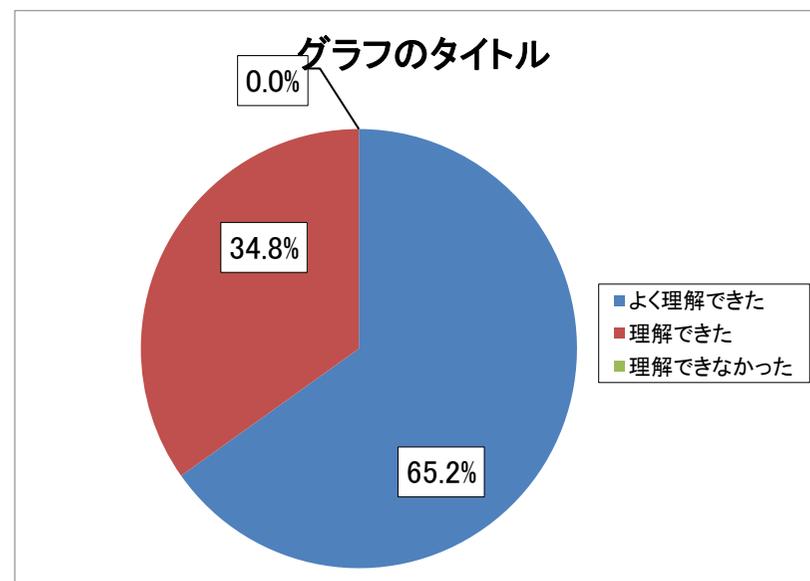
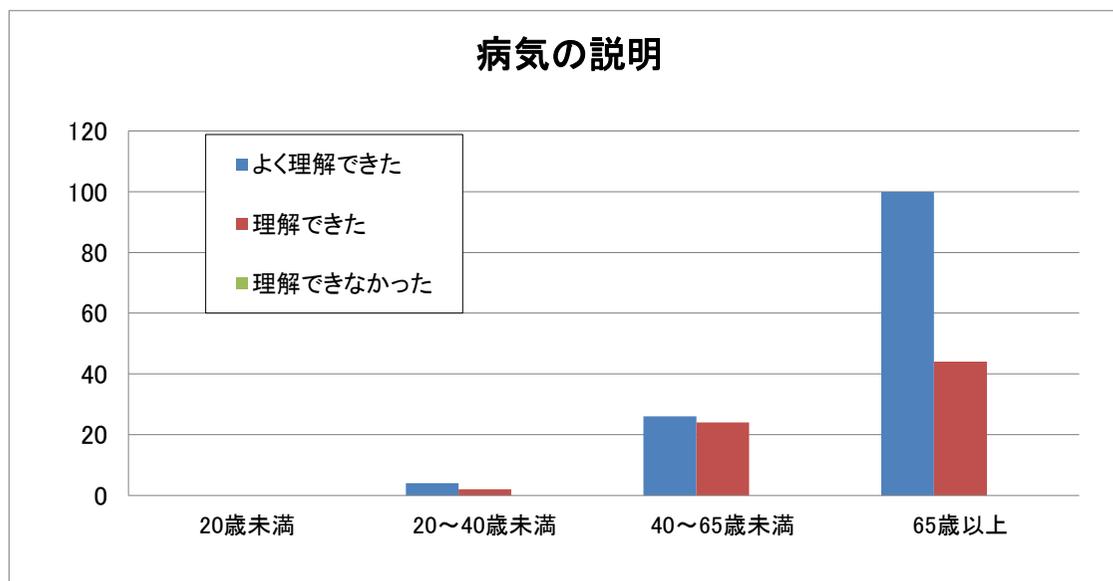
医師	20歳未満	20~40歳未満	40~65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
大変満足	1	10	44	127	0	182	85.4%
やや満足	0	4	10	13	1	28	13.1%
どちらでもない	0	0	2	0	1	3	1.4%
不満	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	1	14	56	140	2	213	100%

#### 《 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98.5%で、3名の患者様を除き全ての患者様が満足しておられ、ほぼ完璧な結果となっております。40~65歳未満の2名と年齢未記載の1名の患者様から「どちらでもない」と言う評価をいただきましたが、その患者様を除いては全員から「満足」以上の評価をいただいております。また医師・スタッフ様に対する高い評価のコメントも多数いただいております。院長の患者様への思いが、医院全体にも浸透していることがうかがえます。

尚、前回同様に「不満」と感じている患者様はおられない素晴らしい結果と言えます。

## 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	0	4	26	100	1	131	65.2%
理解できた	0	2	24	44	0	70	34.8%
理解できなかった	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	0	6	50	144	1	201	100%

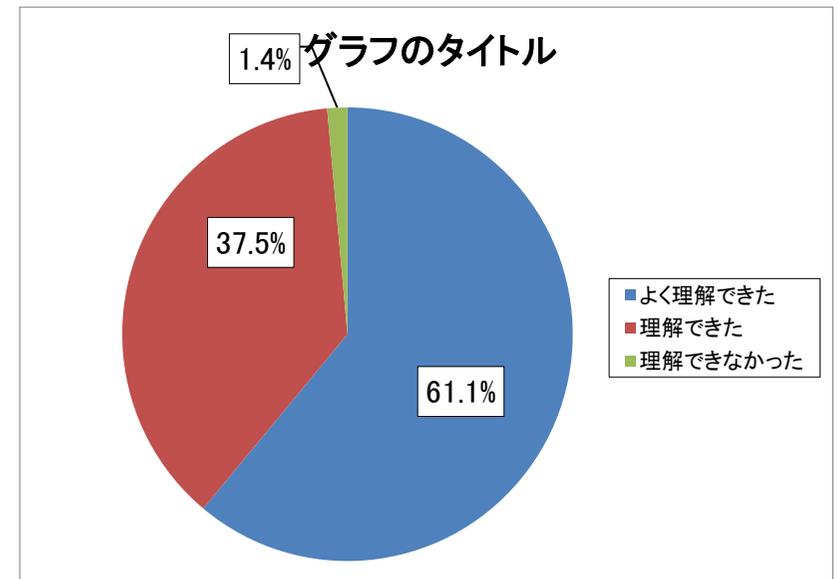
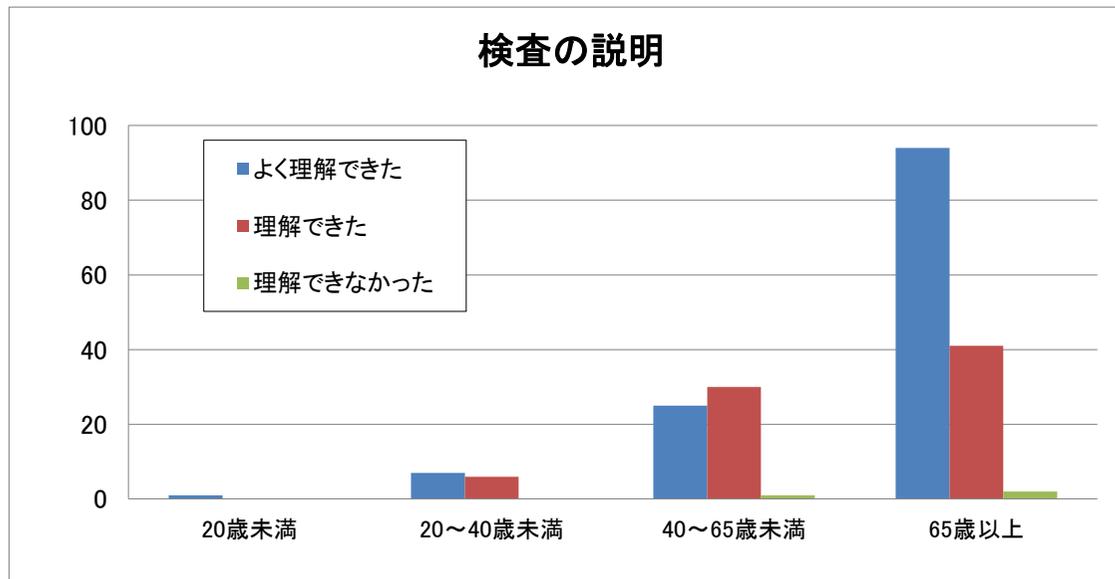
### 《コメント》

『病気』に対する説明では、「よく理解できた」・「理解できた」で100%（前回99.5%）で、全ての年齢層ですばらしい結果となっております。このことより医師・スタッフ様の病気に対する説明が全ての患者様に受け入れられていることがうかがえます。

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。

多種多様な疾病の患者様を、限られた時間の中でのご説明にも関わらず「はっきり分かるように伝えて下さるのでありがたいです」「説明もわかりやすくスムーズで大変良かった」等のコメントもあり、患者様が大変満足されていることがうかがえます。このようなコメントからも日頃の医師・スタッフ様の丁寧で解りやすい説明がこの結果に繋がっているとと言えるのではないのでしょうか。

## 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>



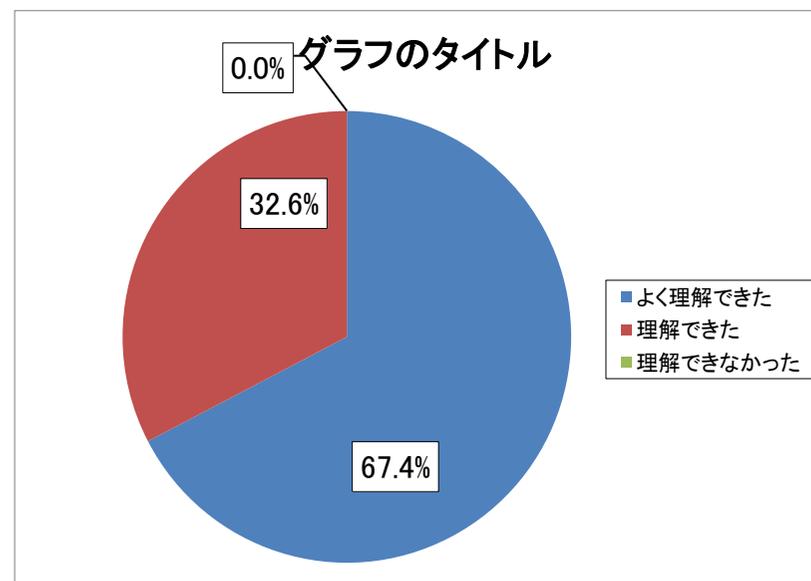
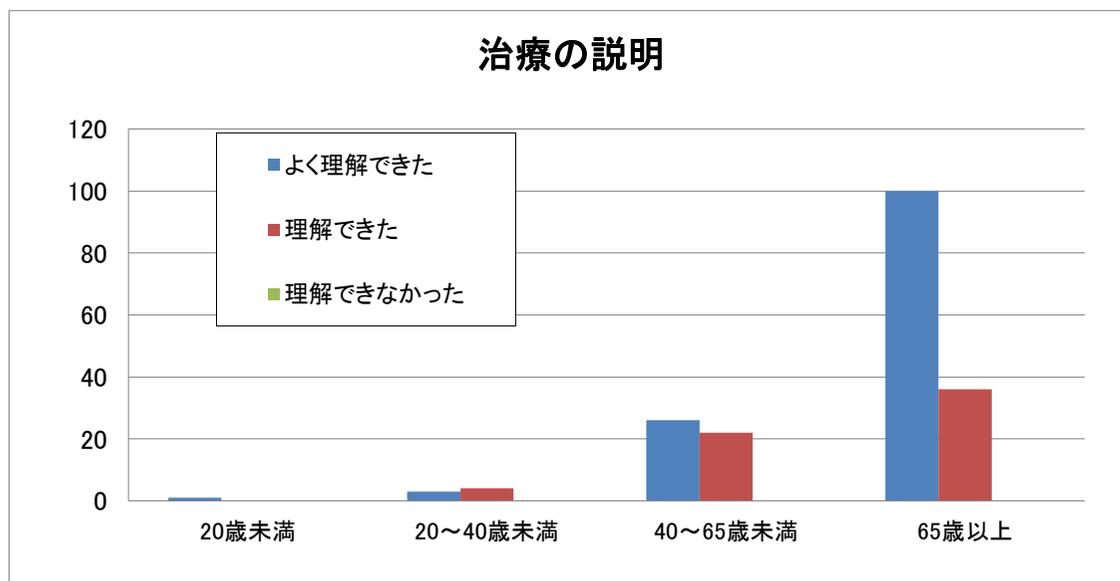
検査の説明	20歳未満	20~40歳未満	40~65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
よく理解できた	1	7	25	94	0	127	61.1%
理解できた	0	6	30	41	1	78	37.5%
理解できなかった	0	0	1	2	0	3	1.4%
合計	1	13	56	137	1	208	100%

### 《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、98.6%の回答をいただいていることから、患者様は検査の説明について満足されている結果となっております。日々忙しく高齢者の多い中でスタッフ様の疾病や検査行為に対するスキルの高さや患者様の立場に立った説明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「理解できなかった」という患者様は僅かに3名おられました。この中の患者様のコメントには「検査結果を教えて欲しい」というご意見もございました。このような患者様に対する対応が今後の検討課題ではないのでしょうか。

### 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>

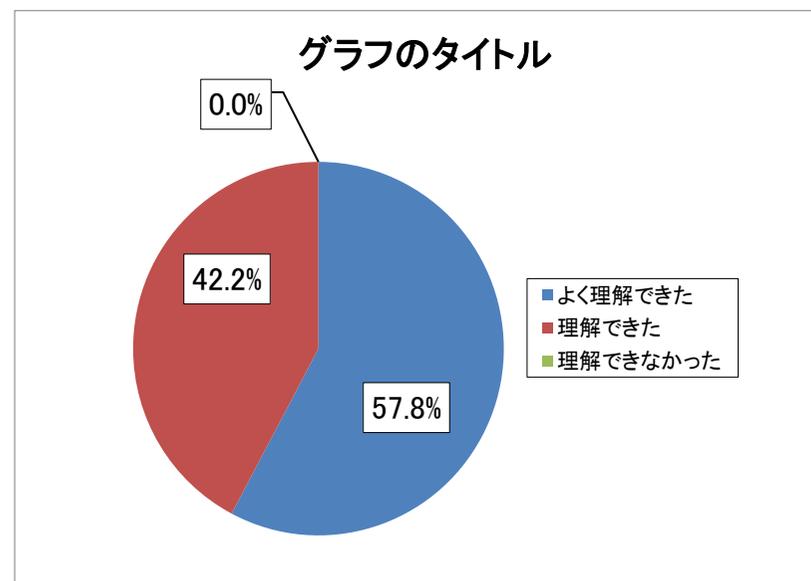
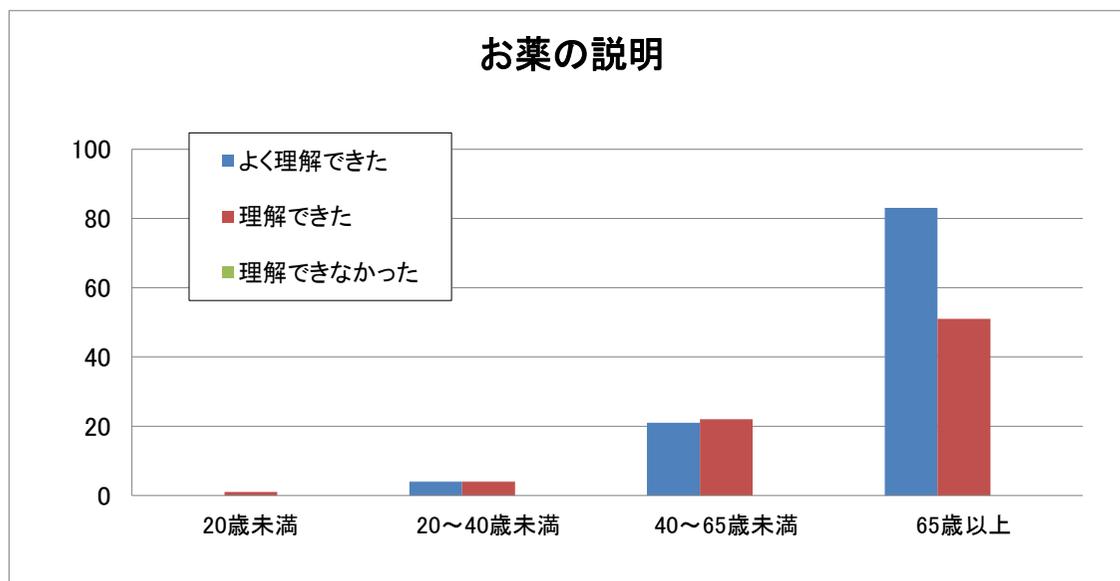


治療の説明	20歳未満	20～40歳未満	40～65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
よく理解できた	1	3	26	100	0	130	67.4%
理解できた	0	4	22	36	1	63	32.6%
理解できなかった	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	1	7	48	136	1	193	100%

#### 《コメント》

前回は99%であった治療のご説明については今年も全ての患者様から「よく理解できた」・「理解できた」との高評価をいただいております。このことから全ての患者様が森井眼科医院様の治療方針に納得されて受診されていることがうかがえます。また、継続的に多くの白内障手術を実施されておられることが、この結果からも納得できます。患者様から「素人にもわかるような説明等、私自身の仕事にも生かしていきたいと思うくらいでした」という心温まるコメントもございました。多くの患者様は不安を持たれて来院されていますが、医師・スタッフ様が解りやすく治療方針についてご説明をされていることで、患者様には安心して通院できる良い環境が整っていると言えるのではないのでしょうか。

#### 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	0	4	21	83	0	108	57.8%
理解できた	1	4	22	51	1	79	42.2%
理解できなかった	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	1	8	43	134	1	187	100%

#### 《コメント》

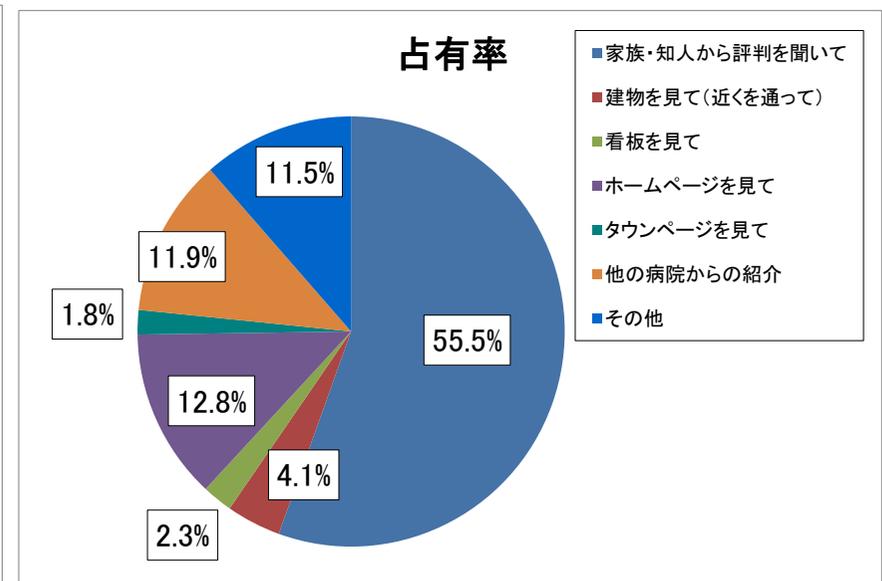
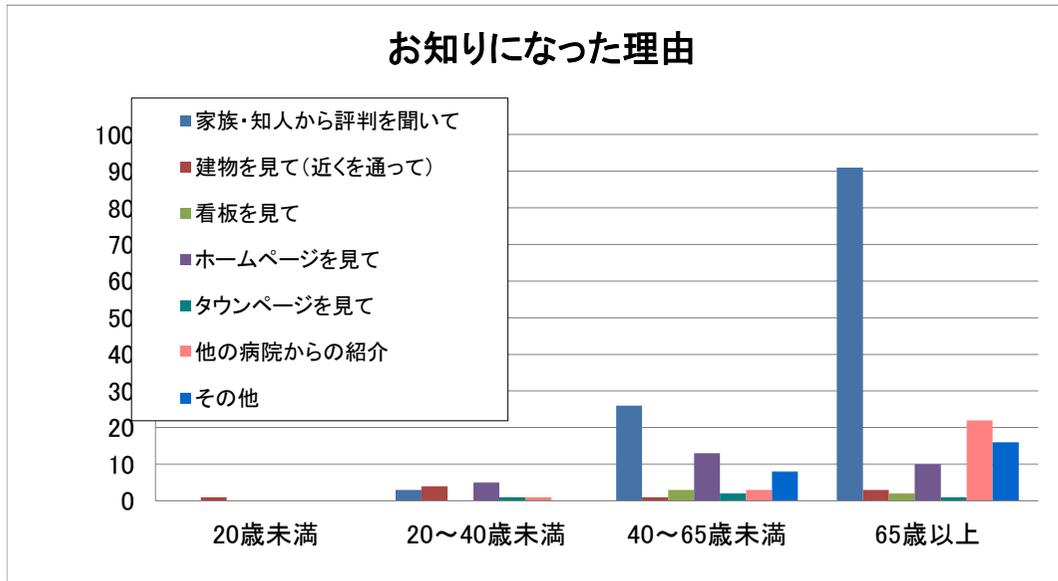
『お薬』の説明についても、「よく理解できた」・「理解できた」を合わせて、100%と完璧な結果となっております。

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様に限らず、医師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「皆様親切です。もちろん先生もわかりやすく説明して頂いて、何でもすぐに対応して下さいって有難いと思っています。今後ともよろしくお願い致します。」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

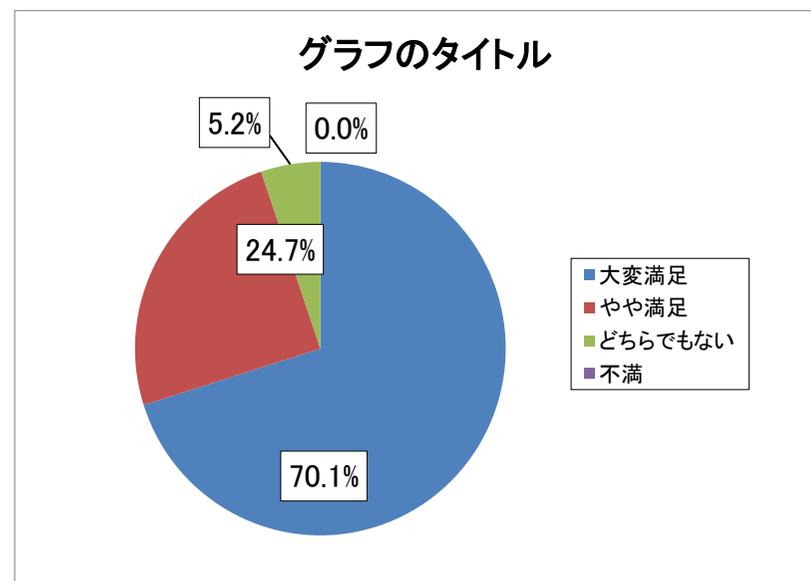
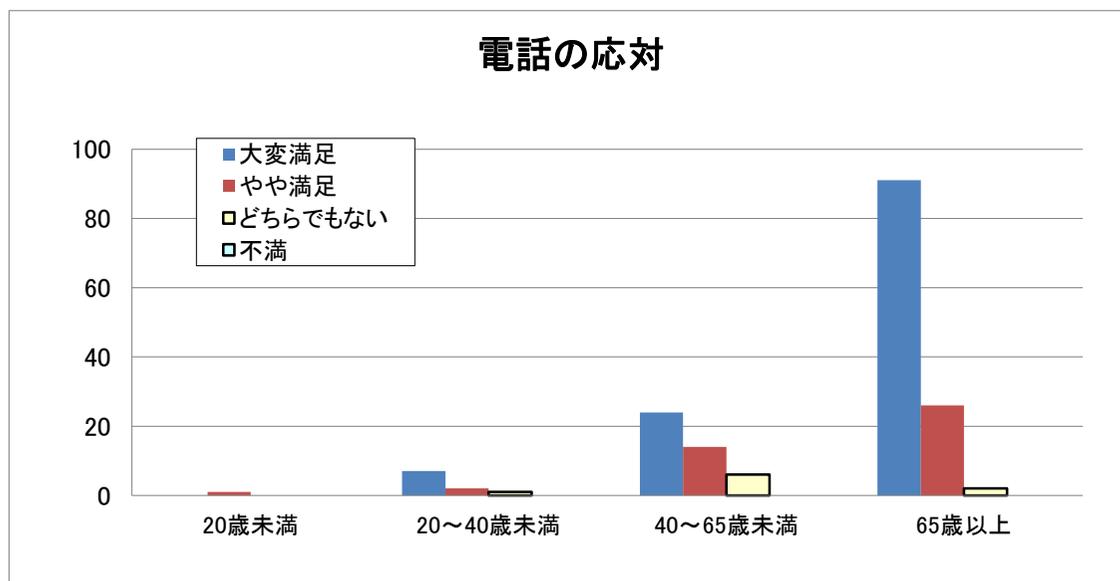


知った理由	20歳未満	20~40歳未満	40~65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
家族・知人から評判を聞いて	0	3	26	91	1	121	55.5%
建物を見て(近くを通過)	1	4	1	3	0	9	4.1%
看板を見て	0	0	3	2	0	5	2.3%
ホームページを見て	0	5	13	10	0	28	12.8%
タウンページを見て	0	1	2	1	0	4	1.8%
他の病院からの紹介	0	1	3	22	0	26	11.9%
その他	0	0	8	16	1	25	11.5%
合計	1	14	56	145	2	218	100%

### 《コメント》

「家族・知人からの評判を聞いて」が55.5%(前回60.7%)を占めており、過半数以上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「ホームページを見て」の12.8%(前回7.4%)、「他の病院からの紹介」の11.9%(前回9.1%)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67.4%(前回70%)を占めております。口コミの部分ある比率は前回より少し減少いたしましたが、新医院に移転と同時にホームページも一新したことにより、「ホームページでお知りになれた」比率がアップしており、40~65歳未満の方には効果的であったのではないのでしょうか。その他のご意見では「先代から(2名)」、「昭和以来の通院」「市民病院で森井先生の診察を受けたことがある(2名)」「10年以上通院している」「昔から(2名)」「文義先生が診察されている当時、医薬品卸として御取引させて頂いていました」「子供の時から」等長年通院されている患者様が多数おられます。このことから森井眼科医院様の長年にわたる診療方針が地域の方々に愛され続け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	0	7	24	91	0	122	70.1%
やや満足	1	2	14	26	0	43	24.7%
どちらでもない	0	1	6	2	0	9	5.2%
不満	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	1	10	44	119	0	174	100%

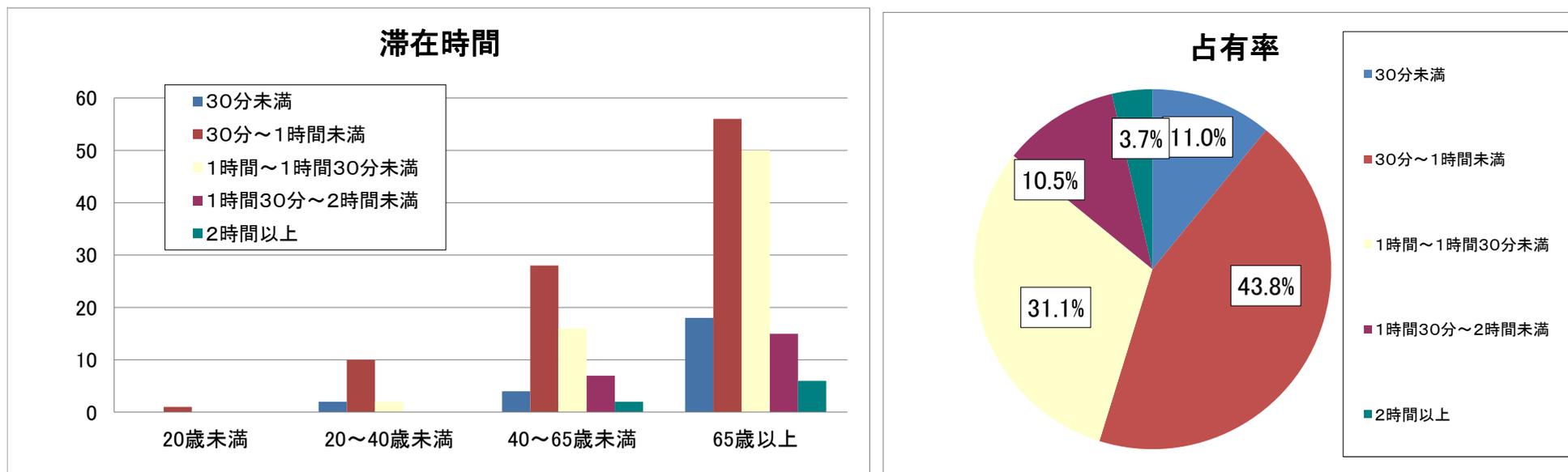
### 《コメント》

全体の94.8%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、さらに丁寧で患者様を気遣った対応が求められますが前回同様に高い評価となっております。

「どちらでもない」が5.2%でこちらもほぼ前回と同じ比率ですが、今回は「不満」と思われている患者様はお一人もおられませんでした。

少数ではありますが、今後は「どちらでもない」方を「満足」にしていだけるような対応を目指して、引き続きスキルアップしていただければと思います。

## Q7 — 当院の滞在時間(受付から会計まで)をお聞かせ下さい

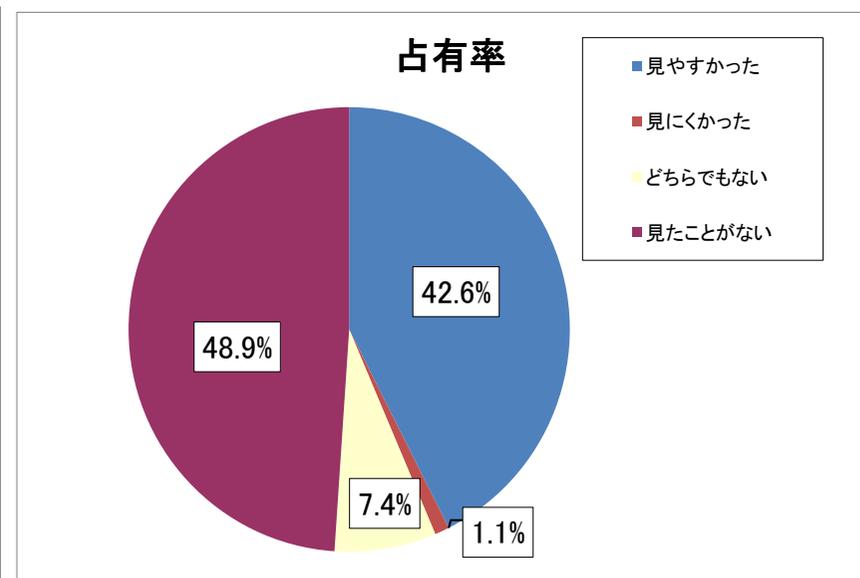
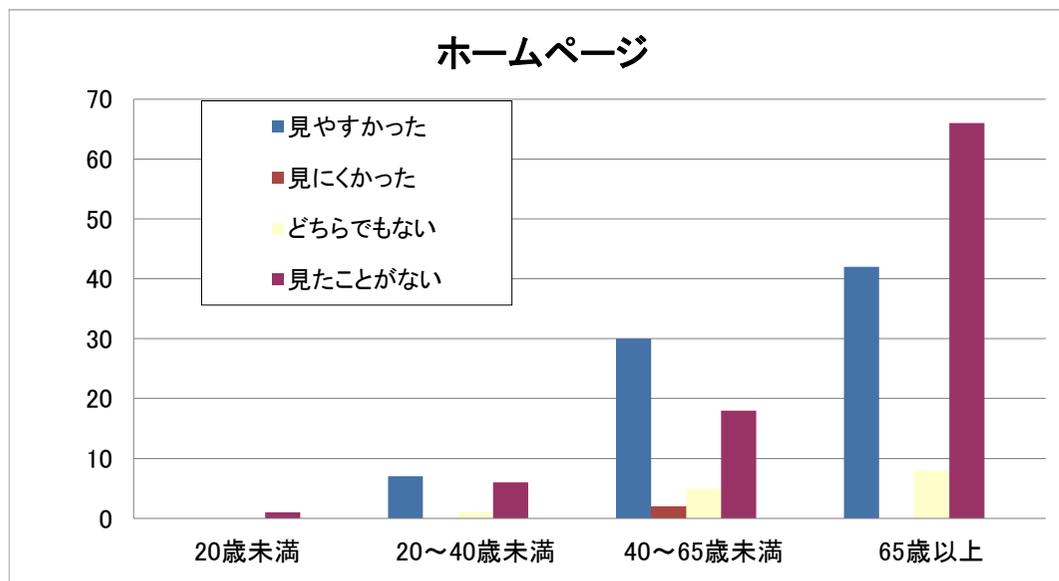


滞在時間	20歳未満	20～40歳未満	40～65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
30分未満	0	2	4	18	0	24	11.0%
30分～1時間未満	1	10	28	56	1	96	43.8%
1時間～1時間30分未満	0	2	16	50	0	68	31.1%
1時間30分～2時間未満	0	0	7	15	1	23	10.5%
2時間以上	0	0	2	6	0	8	3.7%
合計	1	14	57	145	2	219	100%

### 《コメント》

「30分～1時間」が一番多く、43.8%(前回55.6%)を占めています。次いで、「1時間～1時間30分」が31.1%(前回26.7%)、「30分未満」が11.0%(前回12.0%)、の順となっております。1時間までの方が54.8%(前回68%)と過半数以上を占めていますが、1時間30分以上待たれている患者様の比率が高くなっていますので、全体的に少し待ち時間が長くなっている傾向にあります。因みに「1時間30分～2時間未満」が10.5%(前回3.6%)「2時間以上」が3.7%(前回2.2%)を占めています。その為、待ち時間や予約制に対するネガティブなご意見も10名程いただいております。少数ではありますが「患者さんが多く、ある程度待つのはしかたありませんが30分を越えると予約時間は何だ、と思うことがあります。」とのご意見もございます。多くの患者様は皆様の日頃のご対応が良いことで待ち時間に対するご理解もございますが、不満を持たれている方もおられます。今後は予約制における時間の遅れに対する対策は必要かと思っております。

## Q8 - ホームページ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
見やすかった	0	7	30	42	1	80	42.6%
見にくかった	0	0	2	0	0	2	1.1%
どちらでもない	0	1	5	8	0	14	7.4%
見たことがない	1	6	18	66	1	92	48.9%
合計	1	14	55	116	2	188	100%

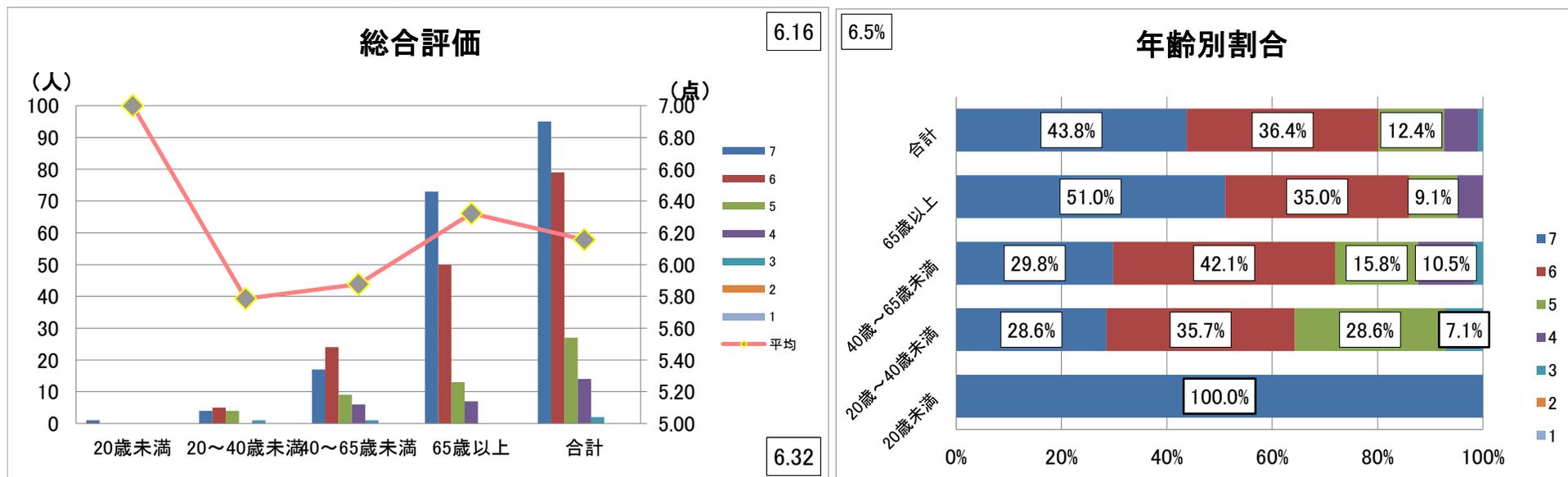
### 《コメント》

「見やすかった」が42.6%を占めています。その中で20~65歳未満の患者様の50%以上は「見やすかった」のご回答をいただいております。一方、「見たことがない」と言う患者様も48.9%ございます。

年齢別に見ますと65歳以上の約57%の患者様はホームページの存在を知らない結果となっています。

ホームページにつきましてはQ5の「医院をお知りになった理由」でホームページの比率が高くなっていることから、インターネットを日頃使用されている若年層から中年層には効果的ではありますが、高齢の患者様にはまだまだ馴染まない方も多いようです。大切な「患者様へのお知らせ」は引き続き院内においても情報提供をしていただき、高齢の患者様に周知させていただければと思います。

## 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	4	17	73	0	95	43.8%
6	0	5	24	50	0	79	36.4%
5	0	4	9	13	1	27	12.4%
4	0	0	6	7	1	14	6.5%
3	0	1	1	0	0	2	0.9%
2	0	0	0	0	0	0	0.0%
1	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	1	14	57	143	2	217	100.0%
平均	7.00	5.79	5.88	6.32	4.50	6.16	

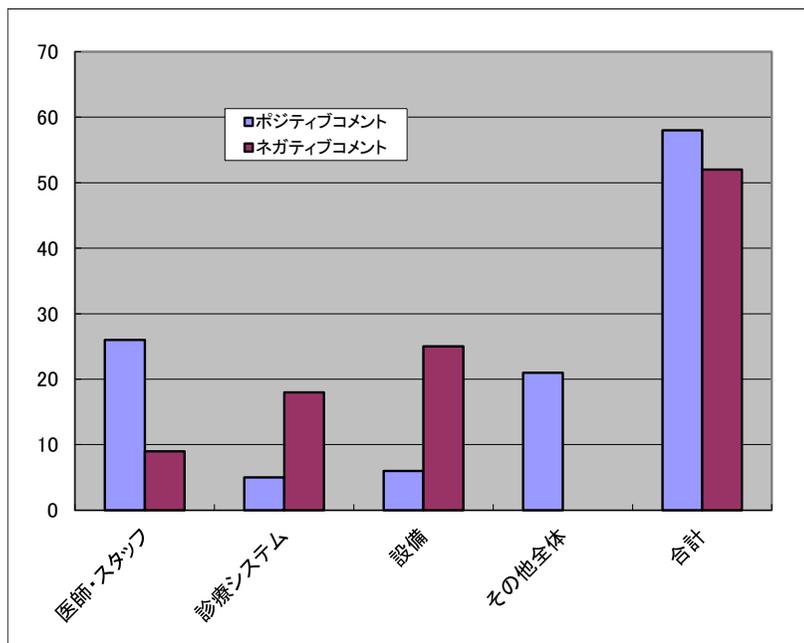
### 《コメント》

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いただいた方が99.1%（前回100%）、平均点では「6.16」（前回6.14）で来院された患者様から非常に高い評価をいただいております。

今回も概ねご満足いただいておりますが、その中で20歳～65歳未満の患者様は、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。この患者様もちろん満足はされていますが、評価が「7」ではないことから何か足りない部分もまた事実として現れています。

高レベルを維持することは大変ですが、患者様からいただいた貴重なご意見も多数ございますので、そのご意見を取り入れていただくことで、更なる満足度のアップに繋がればと思います。

## Q10 フリーアンサーの分類



	ポジティブコメント	占有率	ネガティブコメント	占有率
医師・スタッフ	26	44.8%	9	17.3%
診療システム	5	8.6%	18	34.6%
設備	6	10.3%	25	48.1%
その他全体	21	36.2%	0	0.0%
合計	58	100.0%	52	100.0%

※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。

### 《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58人、「ネガティブなコメント」が52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110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ただけのご要望ですので、今後の改善として取り組んでいただければと思います。

フリーアンサーの内容を4項目に分類しますと「ポジティブなコメント」では「医師・スタッフ」様への項目が44.8%と一番多く占めておりました。

次いで、「その他全体」に関することで36.2%で、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。「医師・スタッフ」「その他全体」と合わせますと81.0%と高い結果となっており、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いことがうかがえます。

逆に、「ネガティブなコメント」では、「設備」が48.1%、「診療システム」が34.6%「医師・スタッフ」が17.3%を占めております。

項目別に見ますと「医師・スタッフ」に関するご意見は35件で「ポジティブなコメント」が26件、「ネガティブなコメント」が9件ございました。「ポジティブなコメント」には「院長先生をはじめ、スタッフの皆様非常に親切で、いつでも感じの良い病院だと思います。新しくなって、広くてキレイで待ち合いも居心地がとても良くなってリラックスできます」というご意見がございました。また「ネガティブなコメント」では「毎月視力検査がありますが、結果も教えて欲しい。眼底は異常ナシと言われるが、視力はいくらだったかわからないことが多い。」「検査結果は今までどおりですねではなく、もう一度数値で伝えてほしい。(例)0.5と0.8で今までどおりですね。」という検査結果を心配されている患者様がおられます。

「設備」では「ポジティブなコメント」は6件、「ネガティブなコメント」は25件ございます。駐車場に関するご意見が11件、入口に関するご意見が7件ございました。「診療システム」では「予約制」「待ち時間」に関するご意見が10件ございました。

今回は52件の「ネガティブなコメント」がございましたが、これは新医院となり森井眼科医院様に対する患者様のさらなる期待の大きさが、多くのご要望に繋がっていることだと感じます。

## ■Q10フリーアンサー 一覧(ポジティブコメント)

No.	性別	評価	大項目	中項目	年齢	Q10FA
1	女	ポジティブ	医師・スタッフ	診療	65歳以上	スタッフが次から次へ仕事が段取りがよく、時間が早く済みよかったです。大変明るく感じました。
2	男	ポジティブ	医師・スタッフ	診療	65歳以上	先生方も、はっきり分かるように伝えて下さるのでありがたいです。
3	女	ポジティブ	医師・スタッフ	診療	20～40歳未満	駐車場も薬局も近くにあり便利でした。先生もわかりやすく、ハッキリと説明して下さいました。明るく清潔でした。
4	女	ポジティブ	医師・スタッフ	診療	65歳以上	皆様親切です。もちろん先生もわかりやすく説明して頂いて、何でもすぐに対応して下さいまして有難いと思っています。今後ともよろしく願い致します。
5	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	40～65歳未満	新医院へのご移転おめでとうございます。いつも丁寧な対応に心より感謝申し上げます。張り切っている先生はじめスタッフの皆様にあやかり元気で暮らしたいと存じます。今後ともどうかよろしく願いいたします。ますますのご発展をお祈り申し上げます。
6	男	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	40～65歳未満	説明もわかりやすくスムーズで大変良かった。また、最初に電話で日時予約したが、担当された方が丁寧で安心感が持てた。
7	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	40～65歳未満	明るくてきれいな医院になり、とても良かったです。案内係の方が別におられて、すぐ声かけをしていたのが印象的でした。待ち時間の間もとても居心地が良かったです。
8	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	40～65歳未満	一年前に左目を手術して頂きました。術前、術後の先生や病院スタッフのケアに助けて頂き、乗り越えることができ、「感謝」の一言です。本当にありがとうございました。他病院で診察を受けて、他ならない冷たい言葉に絶望していたので、HPでこちらの医院を知り、丁寧なHPを見たら信頼感と優しさを感じ受診しました。本当にお世話になり、ありがとうございました。
9	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	40～65歳未満	病院だけでなく、他の職種にも言えることですが、人に対して誠意を持って対応して下さいる先生、スタッフの方に心からの安心を覚えました。また、今回手術をして頂くと決まってから、実際に手術するまでのスピーディーなことに驚きました。もちろん手術もあっという間で、後も順調のようです。素人にもわかるような説明等、私自身の仕事にも生かしていきたいと思うくらいでした。ありがとうございました。
10	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	今回森井眼科にお世話になりました。只々感謝の気持ちで一杯です。初めての手術で不安な気持ちで、ごちごちに緊張していた時、看護師さんが私の不安を優しくほぐして下さいました。皆さんの教育がよく行き届いているなど痛切に感じました。本当にありがとうございました。この経験を、これからもお友達にも伝えようと思います。

## ■Q10フリーアンサー 一覧(ポジティブコメント)

No.	性別	評価	大項目	中項目	年齢	Q10FA
11	男	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	院内スタッフの優しい対応に感謝を致します。
12	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	入院手術中、誠意のこもった対応に感謝致しました。お世話になり、有難うございました。散々、手術しようか？どうか迷いましたが、現在ではよかったと思って居ります。
13	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	先生はじめ、スタッフの方々の親切な対応、すべてに感謝致しました。お母上様、手作りのお料理頂きまして、おいしく頂きました。なんて家庭的な医院だろうと思いました。お世話になり、ありがとうございました。
14	男	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	初めて予約なしで受診させていただきました。受付から最後まで親切に対応していただき、安心満足して居ります。院内も清潔感一杯で、本当に当院に来てよかったと感謝して居ります。
15	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	両眼の白内障の手術でお世話になりました。見えにくかった物や人の顔が見える様になり感謝しています。スタッフの方もとても親切で有難かったです。先生もとても優しく年寄りにとってはお話もゆっくり聞いてもらえてありがとうございました。これからもよろしく願います。
16	男	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	対応、診察等々丁寧で、大変満足し、信頼しています。
17	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	手術で一日泊めて頂いてスタッフさんの心あたたまる対応に安心感が得られました。院長先生のお母様のおいしいお料理と素敵な器で旅館にいるような感じでした。色々ありがとうございました。
18	男	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	すべてに大変衛生的で気持ち良いです。森井先生も丁寧で明るくて感じが良ろしい。
19	男	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	メガネ買う検査も丁寧で意見、対応もとても良かった。
20	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	私はとっても良いかと思っています。皆さんの方でも口先じゃなく、心からあたたかな対応して下さい、本当に良かったと思っています。皆様本当有難う御座いました。また、誰に聞かれても森井さんにすすめます。本当に心から有難うございました。

## ■Q10フリーアンサー 一覧(ポジティブコメント)

No.	性別	評価	大項目	中項目	年齢	Q10FA
21	男	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	スタッフの皆様、笑顔ですばらしい対応でした。院内が新しく広々として患者にとっては気持ちが安らぎます。
22	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	当院のどの人もやさしいし親切である。素晴らしい機械があるため、見て頂くのに痛みが少ないのでありがたい。これからもよろしくお願いします。ありがとうございます。目の悪い人に森井病院は良いとすすめております。
23	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	心細い中、あたたかいお言葉をかけて頂き、ありがとうございました。スタッフの皆様には感謝しています。
24	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	院長先生をはじめ、スタッフの皆様非常に親切で、いつでも感じの良い病院だと思います。新しくなって、広くてキレイで待ち合いも居心地がとても良くなってリラックスできます。
25	男	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	院長先生、副院長先生 それぞれにとってもとても親切、丁寧、優しく、信頼できる先生です。この医院と出会う事ができて大変嬉しく思っています。
26	男	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	現在のスタッフの皆さんとても親切です。大きく延びること祈って居ります。
27	男	ポジティブ	診療システム	手術	65歳以上	短時間で両眼の白内障の手術をして頂き、ボヤけていた視界がすっきりし、非常に感謝しております。有難う御座いました。
28	女	ポジティブ	診療システム	待ち時間	65歳以上	いつもありがとうございます。滞在時間は私の都合により予約なしですので、いくら時間がかかっても結構でございます。よろしくお願い申し上げます。
29	女	ポジティブ	診療システム	メガネ店	65歳以上	眼鏡店があり早速購入致しました。本当に良いアイデアと思いました。
30	女	ポジティブ	診療システム	予約制	20～40歳未満	予約制なので待ち時間が少なく、院内もとてもきれいだったのでよかったです。先生やスタッフの方の対応も気持ちがよかったです。

## ■Q10フリーアンサー 一覧(ポジティブコメント)

No.	性別	評価	大項目	中項目	年齢	Q10FA
31	男	ポジティブ	診療システム	予約制	40～65歳未満	ネット予約は良いと思う。予約できなくてもあまり待たずに診察してもらえて助かった。
32	男	ポジティブ	設備	喫茶	65歳以上	新しい建物になり感じがいいです。レストランが設けられ早速利用し、おいしかったです。
33	女	ポジティブ	設備	スリッパ	65歳以上	スリッパを履きかえなくて良いと思います。(楽だと思う。)広々として、雰囲気があって落ち着きます。
34	女	ポジティブ	設備	清潔感	20～40歳未満	キレイなビルになり、通うのが楽しくなりました。病院という感じがなく、とても居心地がよかったです。これからもお世話になりたいと思います。
35	男	ポジティブ	設備	清潔感	40～65歳未満	スタッフの人数が大幅に増えているのには驚きましたし、まだ新しい場所になったばかりなので清潔感があって良かったです。このままの状態をキープ出来るよう頑張ってください。
36	女	ポジティブ	設備	清潔感	65歳以上	明るくて清潔でとても気持ちが良いと思いました。車いすも本当に助かりました。ありがとうございました。
37	男	ポジティブ	設備	清潔感	65歳以上	施設が新しく、清潔で治療に安心感が持てた。
38	女	ポジティブ	その他全体	感謝	40～65歳未満	10代の高校生の頃から40年近くお世話になっています。いろいろと目に関する心配事があっても森井眼科さんに診ていただくとずっと解決して安心です。これからも末永くよろしく願いいたします。
39	女	ポジティブ	その他全体	感謝	40～65歳未満	手術を受け本当に良かった。生活の質が上がりました。毎日の読書が楽しいし、旅行に行くのが楽しみです。夕方からのライトのまぶしさのないレンズが開発されれば最高なのですが。
40	女	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	新館になって初めて寄せて頂きました。このままでいいのではないのでしょうか。とりあえず頑張ってくださいネ。これからも何卒よろしく願い致します。

## ■Q10フリーアンサー 一覧(ポジティブコメント)

No.	性別	評価	大項目	中項目	年齢	Q10FA
41	女	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	色々ありがとうございました。とてもうれしかったです。
42	男	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	今後もよろしく願います。
43	男	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	評判通りで満足しております。
44	女	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	大変満足しております。
45	女	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	今のところ満足しております。
46	女	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	先代の先生からお世話になっております。医院も新しく、とても気持ちよく利用させて頂いております。ますますのご発展をして下さい。
47	女	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	私が当院に初めてお世話になりましたのは昭和21年で、やがて70年近くになります。今ここに健全な世界を維持させて頂ける恩恵に感謝いたしております。今後共何卒よろしく願い申し上げます。
48	男	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	何も言う事御座いません。満足してます。
49	男	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	お世話になり有難うございました。おかげさまで日常生活を楽しんでいます。
50	女	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	先生、スタッフの皆様に感謝しています。

## ■Q10フリーアンサー 一覧(ポジティブコメント)

No.	性別	評価	大項目	中項目	年齢	Q10FA
51	女	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	今日初めてで何もわかりませんが、とてもよい医院です。
52	女	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	25年11月に受診から今日、きれいな広々した医院にびっくりしました。眼底がもう治癒した感じがします。お世話になりました。
53	女	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	医院へ行きましたところ、不安が生じたので一寸困ってましたところ、家族から当医院の話を聞きお世話になりました。
54	男	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	次回の白内障手術も医院でと思います！(笑)先生他、スタッフの皆様、ありがとうございました。
55	男	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	立派な眼科医院にされて何も言う事はございません。
56	女	ポジティブ	その他全体	スタッフ	65歳以上	スタッフが多いですネ。
57	男	ポジティブ	その他全体	治療	65歳以上	今度とも診断と治療によろしくお願い致します。
58	男	ポジティブ	その他全体	要望	65歳以上	当方高齢であり、自宅にも近いので最後まで面倒見ていただけるとと思います。

## ■Q10フリーアンサー 一覧(ネガティブコメント)

No.	性別	評価	大項目	中項目	年齢	Q10FA
1	女	ネガティブ	医師・スタッフ	説明	40～65歳未満	検査結果は今までどおりですねではなく、もう一度数値で伝えてほしい。(例)0.5と0.8で今までどおりですね。
2	女	ネガティブ	医師・スタッフ	説明	40～65歳未満	視力検査において表示される円の切れ方が大体順序通りなので、本当に視力が出ているかやや疑問に思うことがあります。
3	女	ネガティブ	医師・スタッフ	説明	40～65歳未満	毎月視力検査がありますが、結果も教えて欲しい。眼底は異常ナシと言われるが、視力はいくらだったかわからないことが多い。
5	男	ネガティブ	医師・スタッフ	説明	65歳以上	ホームページで治療、特に手術について、詳細且つわかりやすい説明があり大変良い。 <b>術後の注意点、治療についてももっと詳しく触れて欲しいと思った。</b>
4	女	ネガティブ	医師・スタッフ	説明	65歳以上	白内障の手術を受けたが、術後の投薬についての説明がわかりにくかった。再度確認したが間違っていた？説明は親切であった。
6	男	ネガティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	F1の喫茶の方の従業員の挨拶が入店する時はあるが帰る時はない。非常に気分が悪かった！！コーヒーがまずく代金がおかしい！！お客様の前で店長が女子店員を叱っていたのを見て感じが悪かった。喫茶従業員皆様笑顔がない。
7	女	ネガティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	忙しそうなので対応が(時間的に)急いでおられるみたい。
8	女	ネジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	院長先生のお人柄が素晴らしいです。安心できるように話して下さい、私たちの話すこともよく聞いて下さい、ありがたく思います。副院長先生も優しくあたたかいまなざしで、わかりやすく説明などして下さいました。看護師さん、スタッフの皆様も優しい言葉遣いで嬉しく思います。たまに、約1名の受付の人が笑顔ではなく、冷たい話し方を年配の人々にしておられるのを何回も見ましたが、残念に思いました。体調が悪い時期だったのでしょうか？病院はどこか悪いので受診しています。受付も大切なところですね。
9	男	ネガティブ	医師・スタッフ	相談	65歳以上	5Sが徹底されている(整理、整頓、清潔、清掃、躰)。患者の数が多く、医師との相談が若干しづらい。
10	女	ネガティブ	診療システム	コンタクト	20～40歳未満	ミスが多かった。医院とコンタクトレンズ売り場との連携がよくわからない。

## ■Q10フリーアンサー 一覧(ネガティブコメント)

No.	性別	評価	大項目	中項目	年齢	Q10FA
11	不明	ネガティブ	診療システム	順番	65歳以上	順番に不満を感じる。
12	女	ネガティブ	診療システム	食事	65歳以上	食事が和食もあつたらいいな。
13	男	ネガティブ	診療システム	診療	40～65歳未満	伝達ミスがあり、2時間近く待ったことがありますが、次回は改善されていました。
14	男	ネガティブ	診療システム	診療費	20～40歳未満	初診料が高いように感じました。
15	男	ネガティブ	診療システム	入院	65歳以上	オペ当日についてのお願い。住宅からの距離にもよりますが、オペ当日は一泊入院の処置をお願いできたらと思っています。
16	男	ネガティブ	診療システム	備品	65歳以上	検査機器具のその都度の消毒は現状で良いのでしょうか？入院時の大人、特に子供の靴の消毒は？靴のままソファーに上っている。保護メガネの耳かけ先端が鋭くとがっているように感じます。着脱時顔を切らないか？なめらかにしておく方が良いのでは？
17	女	ネガティブ	診療システム	待ち時間	40～65歳未満	新医院おめでとうございます。大きくなったので待ち時間が長くなったのは仕方がないかもしれませんが、こちらがもう少し今後はゆとりをもって受診するようにします。受付電話、多分新しいスタッフさんに今回お世話になりました。3を付けさせてもらったのが正直な気持ちです。がんばってください。これからもみなさんへのご紹介がんばります。
18	男	ネガティブ	診療システム	待ち時間	65歳以上	出来れば受付から治療まで約1時間位で終わるようにしてほしい。待ち時間少し長いです。よろしくお願いします。
19	女	ネガティブ	診療システム	メガネ店	40～65歳未満	1Fメガネ店も同じ経営でしょうか。メガネ店にいた人が視力検査をされました。
20	女	ネガティブ	診療システム	予約制	40～65歳未満	OP日の診療予約票をいただきましたが、OP開始時間と説明を受けましたが、当日受付後にOP開始時間を聞き、だいぶ待ちました。予約票の時間より1時間ぐらい待ちました。(2日目)領収書の内容を電話で聞いた時、3人目で内容のわかる説明を受けました。

## ■Q10フリーアンサー 一覧(ネガティブコメント)

No.	性別	評価	大項目	中項目	年齢	Q10FA
21	女	ネガティブ	診療システム	予約制	40～65歳未満	手術した時間より開始まで40分待ち、診察まで1時間少々かかっております。予約しておりますのに、待ち時間が多すぎる様に感じます。ネット予約も前日では満員でダメでしたので、1週間前からしておりました。コンタクトのリニューアルですので、時間がかかりすぎる様に思いました。在庫がないので再度伺わなければなりません。
22	男	ネガティブ	診療システム	予約制	40～65歳未満	あらかじめ申し込んで行っているのに時間を30分くらい遅れる。せめて受付に来た時点で遅れている旨の説明はするべきでは？アナウンスで「〇〇さん△へ行って下さい」的な言葉を聞いたがどこのことかわからない。番号だけみて入ろうとしたら違う部屋だった。紛らわしい。
23	男	ネガティブ	診療システム	予約制	65歳以上	診察までと会計までが長い時間かかりすぎで、もう少し早く計算とかをしてほしい。予約をしているのに自分の時間が来るまで長くかかり、それだったら予約の時間はいらないと思います。
24	女	ネガティブ	診療システム	予約制	65歳以上	最初からですが予約時間が予約の時間よりすごく遅い。20～30分でなく曜日を変えても同じです。待ち時間が長いのはすごく疲れる。そちらの病院に行くまでに時間がかかりますので…これからもよろしく。
25	女	ネガティブ	診療システム	予約制	65歳以上	いつもお世話になって有難うございます。先日は大変混んでいて予約していたのに検査に50分、診察に50分くらい待ちました。
26	女	ネガティブ	診療システム	予約制	65歳以上	予約の時間に来て待っているのですが？30分～1時間以上待たされて疲れてしまいます。
27	不明	ネガティブ	診療システム	予約制	不明	患者さんが多く、ある程度待つのはしかたありませんが30分を越えると予約時間は何だ、と思うことがあります。
28	女	ネガティブ	設備	喫茶	20～40歳未満	患者さん多かったですが、殆ど待ち時間なくともスムーズだったのがとてもよかったです。院内もとてもキレイで広々して、スタッフの方も清潔感があり気持ちよく対応して下さいました。関係ないかもしれませんが、1Fのカフェはお値段が高いと感じました。内容の割に…もう少しリーズナブルにするか、店内の雰囲気やメニューの内容を検討された方がお客様を確保できると思いました。現状ではもう利用しないと思います。
29	女	ネガティブ	設備	玄関	20～40歳未満	ちょっと道から医院の入口がわかりづらいかなと思います。
30	男	ネガティブ	設備	玄関	40～65歳未満	入口(1Fエントランスホール)がわかりづらい。道路から見ると喫茶店が目立ち、そこが入口かと勘違いしそうだった。

## ■Q10フリーアンサー 一覧(ネガティブコメント)

No.	性別	評価	大項目	中項目	年齢	Q10FA
31	男	ネガティブ	設備	玄関	40～65歳未満	近代的な施設になっていてびっくりした。昔と比べてスタッフの対応がたいへん良くなって、親切で良かった。医院への入口がわからなかった。喫茶店に入ろうとした(初めてだったので)。タウンページに予約制との記載がなかった。
32	男	ネガティブ	設備	玄関	40～65歳未満	道路から見てどこが医院入口か良くわからない。1回から受付がどこなのかわかり難いので案内板があれば良いと思いました。
33	女	ネガティブ	設備	玄関	40～65歳未満	気持ちがいい対応でした。検査の方も丁寧に行ってください、気が付く方でした。病院も新築されたところで、きれいで心地良かったです。病院の入り口が2Fなので、少しわかりにくかったので、入口に案内板でも置いて下さればより良いと思います。
34	女	ネガティブ	設備	玄関	65歳以上	広々としていて病院なの？と思う程リラックス出来る感じ。入口が少々わかりずらかったです。いつも入口にいらっしゃる方お世話様でございます。ありがとうございます、気持ちが良いことでした。
35	女	ネガティブ	設備	玄関	65歳以上	大変お世話になりました、ありがとうございました。最初にビルに入る時に入口がわかりにくくて、喫茶店に入ってしまった。もう少し入口がわかりやすいようお願い致します。眼がとつてもよく見えるようになりまして、先生、スタッフの皆様には感謝致しております。
36	女	ネガティブ	設備	駐車場	20～40歳未満	駐車場入口の、土が出入するところが穴が大きく、車によっては傷がついてしまうと思います。雨の日はその部分に水が溜まっているので、石でも入れて頂けると利用者的には助かります。
37	女	ネガティブ	設備	駐車場	20～40歳未満	駐車場が狭くて、空いていても非常に停めにくいのが難点。駐車場さえ改善して頂ければ、大変満足しています。
38	男	ネガティブ	設備	駐車場	40～65歳未満	駐車場の確保が大変でした。
39	女	ネガティブ	設備	駐車場	40～65歳未満	駐車場が少ない(敷地内)。

## ■Q10フリーアンサー 一覧(ネガティブコメント)

No.	性別	評価	大項目	中項目	年齢	Q10FA
40	女	ネガティブ	設備	駐車場	40～65歳未満	私の中では諦めていた手術だったのに、任せて下さい、大丈夫ですよ、と言って下さった先生を信じて手術に踏み切りました。手術には恐怖感もありましたが、術後数ヶ月が経ち本当にお任せして良かったと思える日々を過ごしています。私にとって信頼できる眼科医に出会えたことを幸せに思える日々です。先生、スタッフの皆様本当にお世話になりました。今後もよろしく願い致します。さて、いつも利用させていただいてる駐車場についてお願いがあります。今は地面に大きな穴があいており、雨の日には水溜まりになるし、車の乗り降りも足元が泥で汚いし、ロープでの線(区切り)も見えにくくて仕方ありません。出来れば地面をコンクリートにして白線を引いて下さると有難いです。医院を新しくされたように、駐車場も少し手を入れていただけたらなあ…と望みます。
41	男	ネガティブ	設備	駐車場	65歳以上	駐車場の水たまりが解消されるとよいと思います。スタッフの方がマイクで連絡をとりあっておられるのは、時間のそうがなく、待ち時間少なく段取りがうまくいっているのも、よいアイデアだと思います。
42	男	ネガティブ	設備	駐車場	65歳以上	駐車場の出入り口付近の凹みがあり、ハンドルがとられるようになることがあります。凹みを無くして頂けたら幸いです。
43	女	ネガティブ	設備	駐車場	65歳以上	市立図書館前の本院の駐車場が少し狭くて大きい車が入っているときに駐車がとてもやりにくいです。新しい建物にも少し車がおけるとよいのですが。
44	男	ネガティブ	設備	駐車場	65歳以上	電車通りの駐車場が入りにくい事故になりますから、善処されたい。
45	男	ネガティブ	設備	駐車場	65歳以上	電車通りの駐車場が2列だと入れにくい。最後の2～3台目だと数回切り替えしが必要で、下手な運転手だと困ります。
46	男	ネガティブ	設備	駐車場	65歳以上	電車道の駐車場を舗装してほしい。
47	男	ネガティブ	設備	テレビ	40～65歳未満	特別室のテレビの取り付け位置が高く、見上げる形になります。テレビ台を置いて据置型の方が良いと思います。食事、美味しかったです。ありがとうございました。
48	男	ネガティブ	設備	テレビ	65歳以上	待合室にテレビか新聞、雑誌などを備え付けて欲しいと思います。受診の順番が判る電光掲示板があればと思います。

## ■Q10フリーアンサー 一覧(ネガティブコメント)

No.	性別	評価	大項目	中項目	年齢	Q10FA
49	女	ネガティブ	設備	テレビ他	65歳以上	待合室のテレビの音がもう少し大きくしてほしい。待合室で待っている時足元が冷えるので何かひざかけか温風ヒーター等々があればうれしい。本を読んだ後に手を拭く物を置いてほしい。
50	女	ネガティブ	設備	トイレ	65歳以上	トイレの男女識別がはっきりしない。
51	男	ネガティブ	設備	時計	40～65歳未満	新しいビルになって初めて診察に行きましたが(ちょっと遅いのは私が行かなかったから悪いのです)明るく癒されました。また広い受付でしたからほっと安心が出来ました。1つ残念なのは大きい時計(デジタルでもアナログでも)あと1つ2つ増やして欲しいです。私の唯一の希望です。
52	女	ネガティブ	設備	スペース	65歳以上	新しく移った病院にまだ慣れず、落ち着きません。きれいに広くなった分スタッフの姿が見えず、待っている時間少し不安になった。

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	医師・スタッフ	26	9
2	診療システム	5	18
3	設備	6	25
4	その他全体	21	0
	合計	58	52