

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. 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 2015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 233枚回収 回収率は 46.6%
- 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2015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、233枚の患者様から回答を頂きました。(回答率46.6%)

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	2	25	60	2	90
②	女性	1	6	36	97	0	140
③	不明	0	0	0	2	1	3
	合計	2	8	61	159	3	233

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	2	7	41	114	3	167
②	やや満足	0	1	12	33	0	46
③	どちらでもない	0	0	7	8	0	15
④	不満	0	0	0	0	0	0
	合計	2	8	60	155	3	228

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	2	7	37	115	3	164
②	やや満足	0	1	21	30	0	52
③	どちらでもない	0	0	3	6	0	9
④	不満	0	0	0	0	0	0
	合計	2	8	61	151	3	225

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	8	44	131	3	187
②	やや満足	1	0	14	19	0	34
③	どちらでもない	0	0	2	3	0	5
④	不満	0	0	0	0	0	0
	合計	2	8	60	153	3	226

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	3	36	97	2	139
②	理解できた	1	3	24	55	1	84
③	理解できなかった	0	0	0	1	0	1
	合計	2	6	60	153	3	224

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	2	5	31	80	2	120
②	理解できた	0	3	28	73	1	105
③	理解できなかった	0	0	0	2	0	2
	合計	2	8	59	155	3	227

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	2	4	30	86	3	125
②	理解できた	0	3	25	59	0	87
③	理解できなかった	0	0	0	1	0	1
	合計	2	7	55	146	3	213

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	2	3	27	76	2	110
②	理解できた	0	4	22	61	1	88
③	理解できなかった	0	0	0	0	0	0
	合計	2	7	49	137	3	198

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	33	98	2	138
②	建物を見て(近くを通過して)	1	0	6	4	0	11
③	看板を見て	0	0	7	8	0	15
④	ホームページを見て	0	3	6	7	0	16
⑤	タウンページを見て	0	0	1	2	0	3
⑥	他の病院からの紹介	0	0	3	17	0	20
⑦	その他	0	1	5	22	1	29
	合計	2	8	61	158	3	232

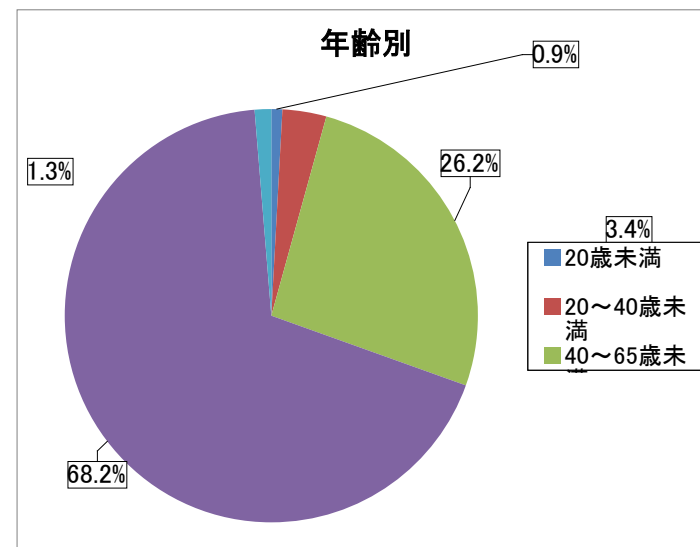
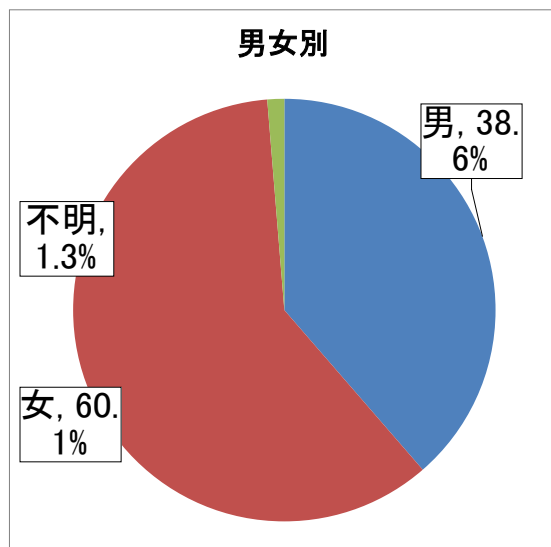
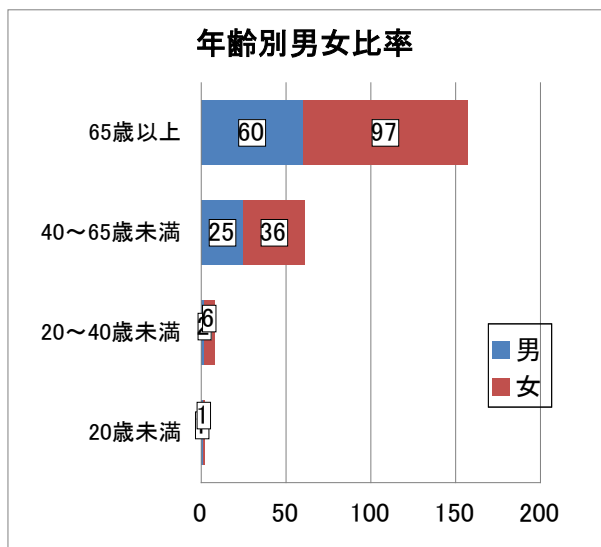
Q6－電話の対応		20歳未満	20歳～40歳	41歳～64歳	65歳以上	不明	合計
①	大変満足	2	3	23	77	1	106
②	やや満足	0	3	19	50	1	73
③	どちらでもない	0	1	6	12	0	19
④	不満	0	0	0	0	0	0
	合計	2	7	48	139	2	198

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	3	9	1	15
②	30分～1時間未満	0	2	33	70	2	107
③	1時間～1時間30分未満	1	3	19	55	0	78
④	1時間30分～2時間未満	1	0	4	15	0	20
⑤	2時間以上	0	1	2	9	0	12
	合計	2	8	61	158	3	232

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	2	4	29	45	0	80
②	見にくかった	0	0	1	2	0	3
③	どちらでもない	0	3	6	7	0	16
④	見たことがない	0	1	21	85	3	110
	合計	2	8	57	139	3	209

	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	2	17	66	0	86
②	6	1	6	28	64	3	102
③	5	0	0	12	19	0	31
④	4	0	0	4	10	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
		2	8	61	159	3	233

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	2	25	60	2	90	38.6%
女	1	6	36	97	0	140	60.1%
不明	0	0	0	2	1	3	1.3%
合計	2	8	61	159	3	233	100%
占有率	0.9%	3.4%	26.2%	68.2%	1.3%	100.0%	

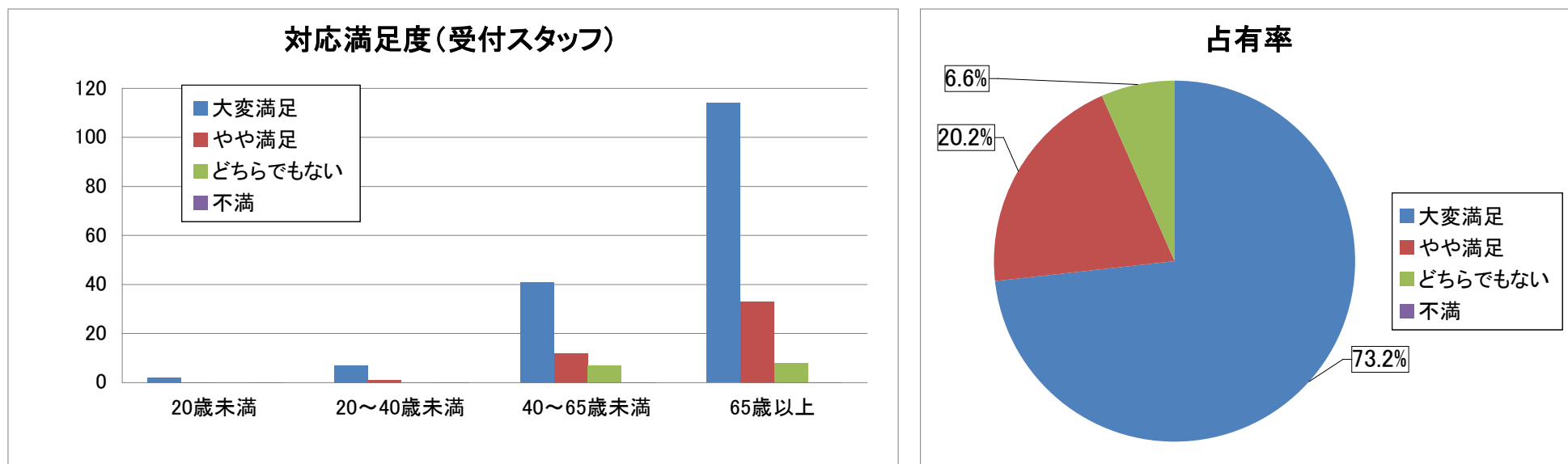
《コメント》

65歳以上のお年寄りからの回答が多く、全体の68.2%を占めています。こちらは前年より約2%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60.1%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、前回よりも約6%アップしております。また新医院になり前回同様に、20~65歳未満のご回答も少し増えております。

これまでの多くの白内障手術と硝子体手術や眼瞼手術を中心にした高度な技術と心温まる親切な診療、そして院長・スタッフ様の患者様に対する気遣いが、周辺住民の方々にも根付いていることが高評価に繋がっていると思われまます。

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 》

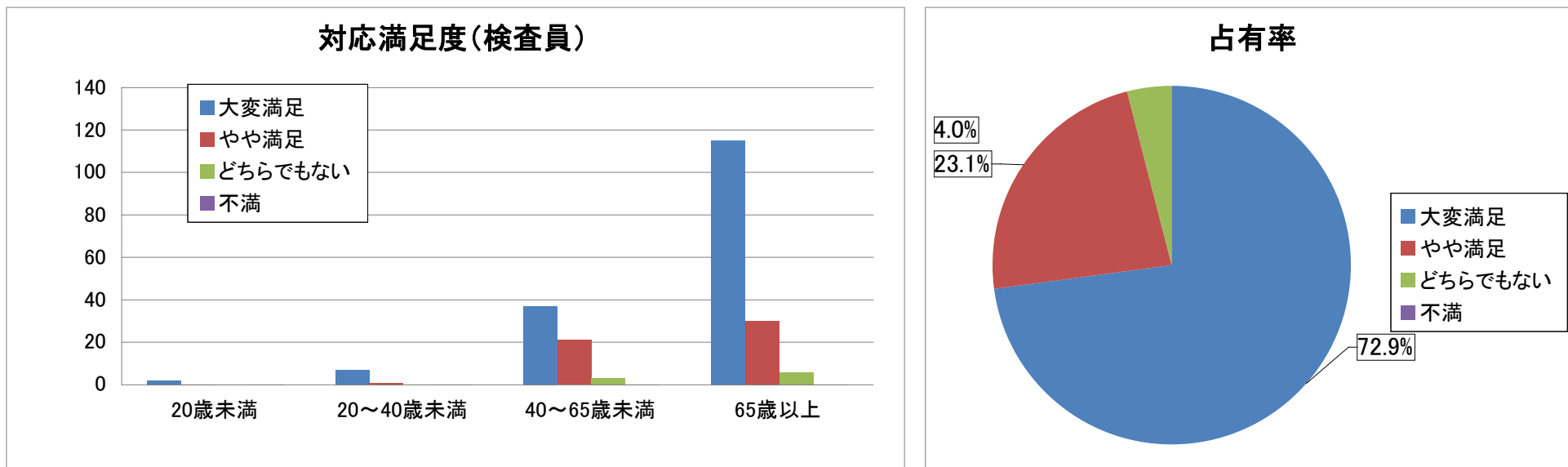


受付	20歳未満	20~40歳未満	40~65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
大変満足	2	7	41	114	3	167	73.2%
やや満足	0	1	12	33	0	46	20.2%
どちらでもない	0	0	7	8	0	15	6.6%
不満	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	2	8	60	155	3	228	100%

《 コメント 》

前回よりややダウンしておりますが「大変満足」・「やや満足」合せて93.4%で、多くの患者様が受付スタッフ様の対応には満足しておられます。今回は「不満」に思われている患者様はおられませんでした。年齢別に見ましても、65歳以上の患者様では70%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。尚、6.6%ですが、「どちらでもない」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いますので、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 》

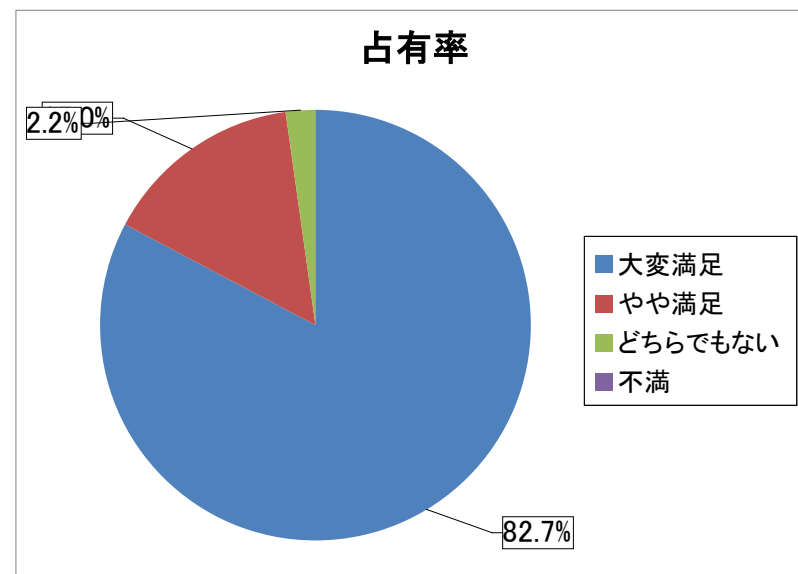
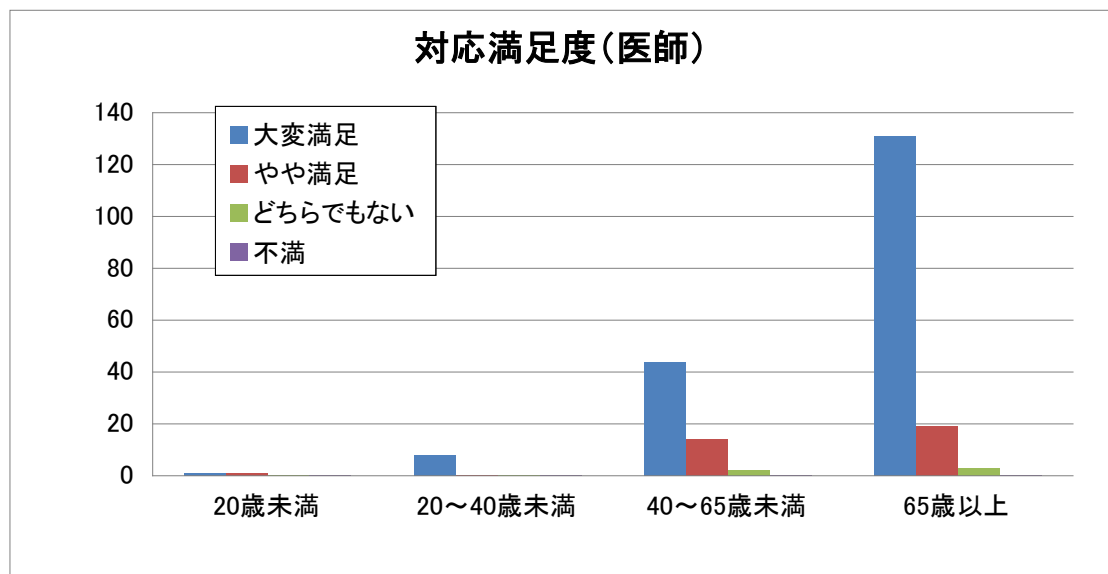


検査員	20歳未満	20～40歳未満	40～65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
大変満足	2	7	37	115	3	164	72.9%
やや満足	0	1	21	30	0	52	23.1%
どちらでもない	0	0	3	6	0	9	4.0%
不満	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	2	8	61	151	3	225	100%

《 コメント 》

検査スタッフ様への評価は、「大変満足」・「やや満足」合せて96%を超えており、素晴らしい結果と言えます。「不満」と思われている患者様は一人もおられませんでした。特に65歳以上の患者様の76%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、日頃から高い検査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」とお答えされた患者様が9名(40～65未満:3名、65歳以上:6名)おられました。今後も患者様に「満足」していただけるよう、初めて来院される患者様にも丁寧なご説明を継続していただければと思います。

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 》



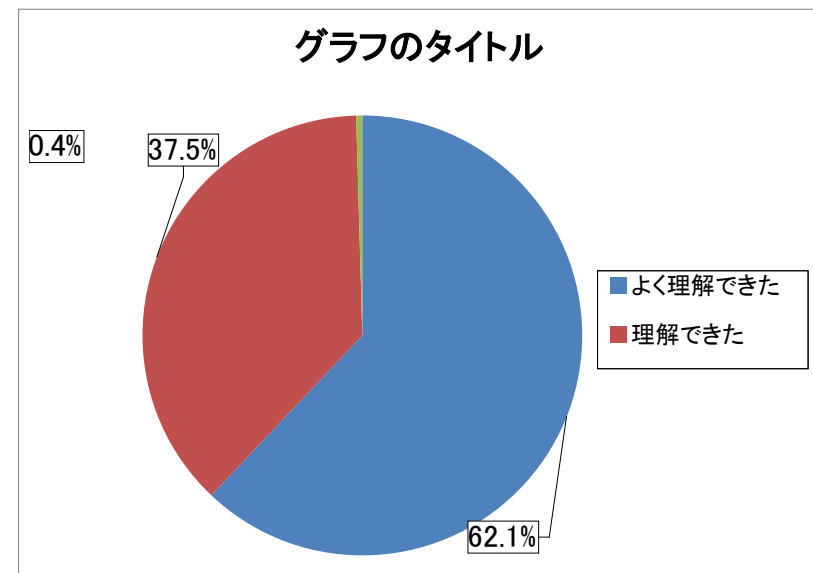
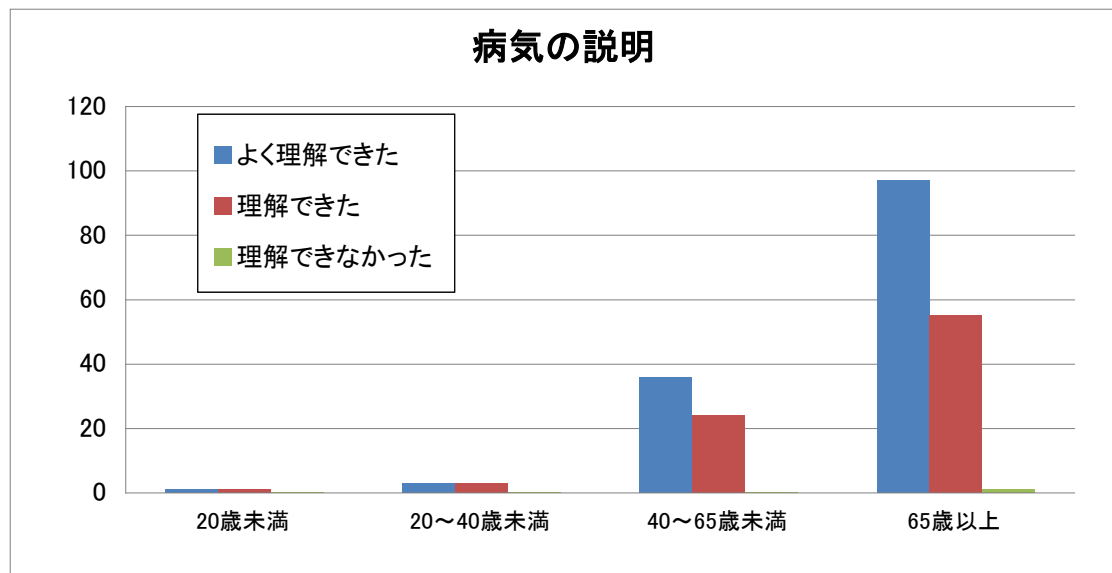
医師	20歳未満	20~40歳未満	40~65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
大変満足	1	8	44	131	3	187	82.7%
やや満足	1	0	14	19	0	34	15.0%
どちらでもない	0	0	2	3	0	5	2.2%
不満	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	2	8	60	153	3	226	100%

《 コメント 》

医師の対応についても、「大変満足」・「やや満足」合わせて97.7%で、5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65歳以上の3名の患者様から「どちらでもない」という評価をいただきましたが、この患者様は受付・検査スタッフ様に対しても「どちらでもない」の評価となっております。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	1	3	36	97	2	139	62.1%
理解できた	1	3	24	55	1	84	37.5%
理解できなかった	0	0	0	1	0	1	0.4%
合計	2	6	60	153	3	224	100%

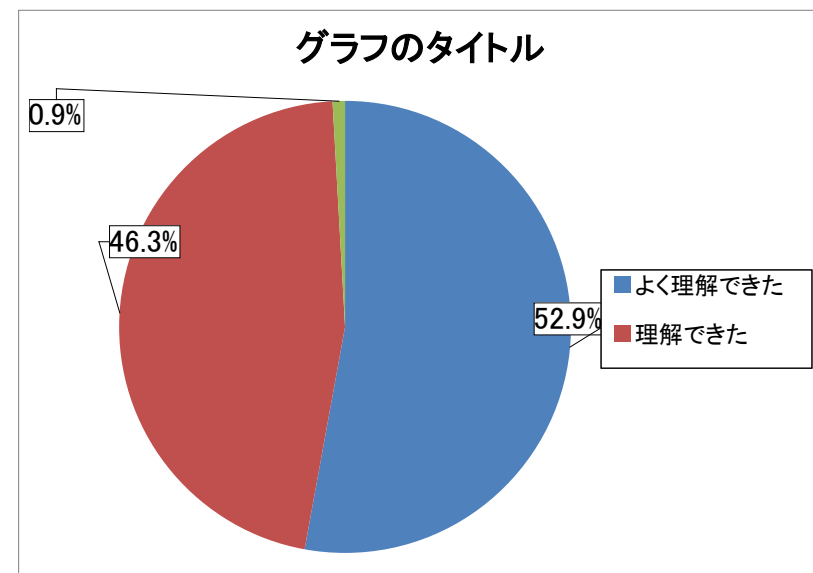
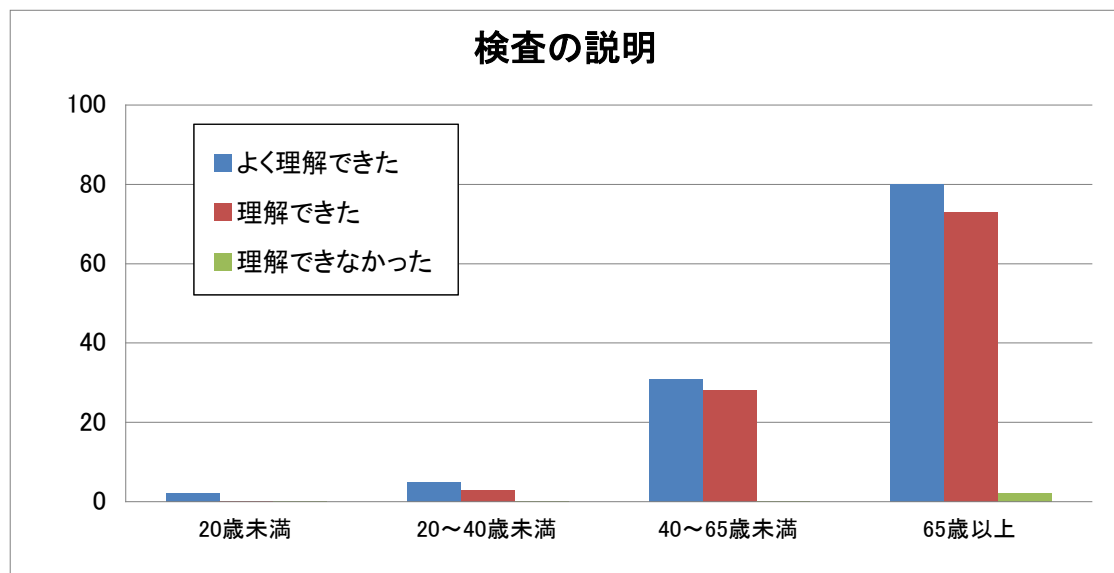
《コメント》

『病気』に対する説明では、「よく理解できた」・「理解できた」で99.6%(前回100%)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ほぼ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64%(前回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説明にも関わらず「検査担当の方の笑顔と声かけで検査を安心して受けられました。今後の治療についてもDr様が分かりやすく説明して下さりおまかせしたいと思っています。よろしくをお願いします」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医師・スタッフ様が患者様一人ひとりに丁寧で解りやすい説明をされていることで、患者様との信頼関係も良好である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>



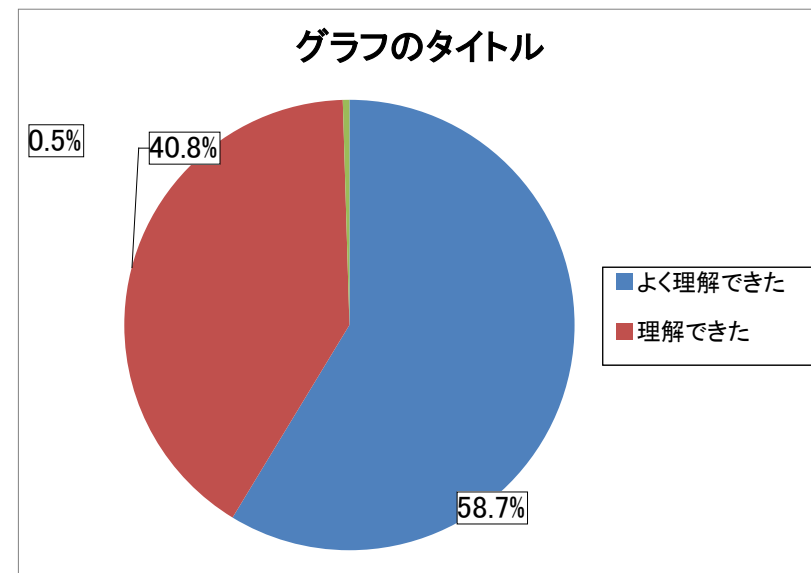
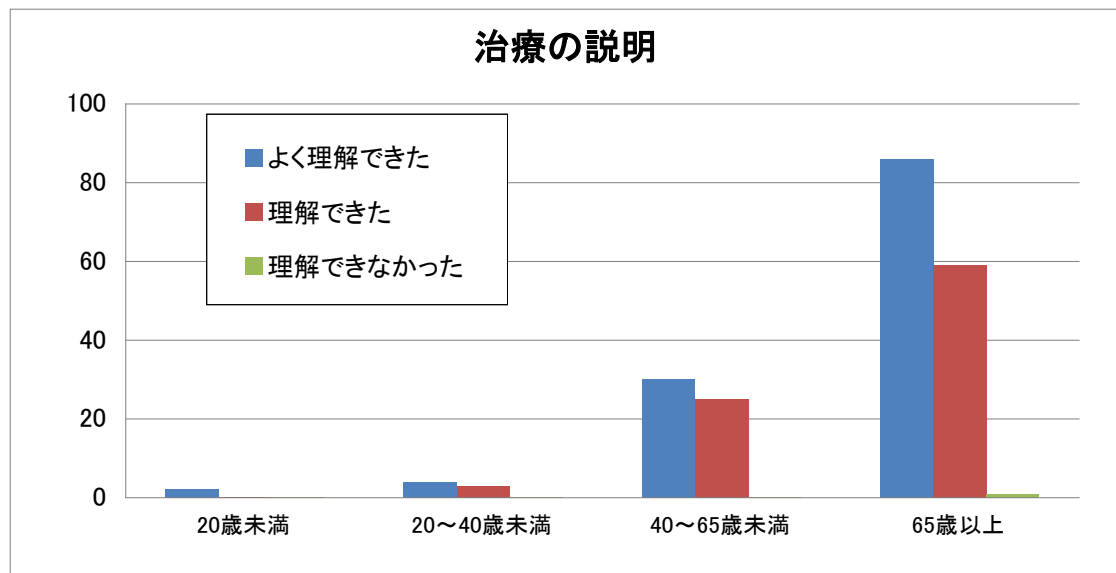
検査の説明	20歳未満	20~40歳未満	40~65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
よく理解できた	2	5	31	80	2	120	52.9%
理解できた	0	3	28	73	1	105	46.3%
理解できなかった	0	0	0	2	0	2	0.9%
合計	2	8	59	155	3	227	100%

《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、99.2%(前回98.6%)の回答をいただいていることから、多くの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2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もご理解いただける対応もご検討していただければと思います。

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>



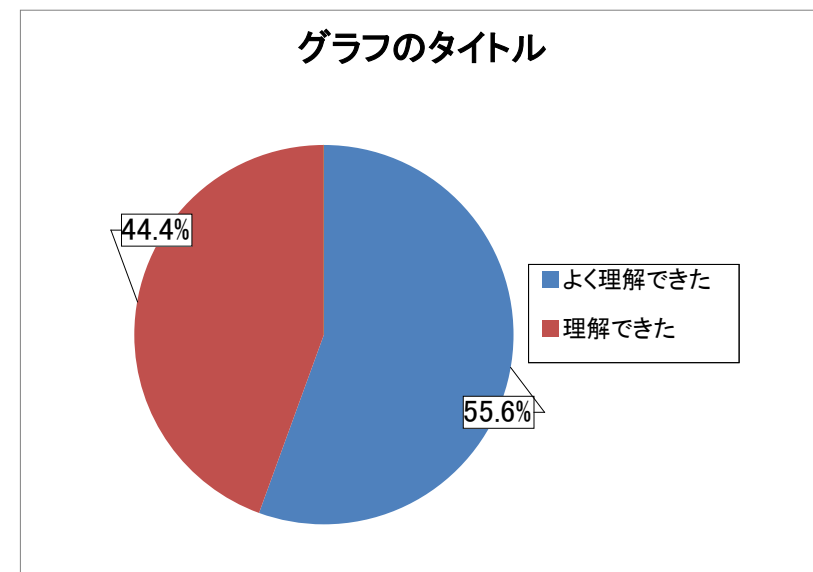
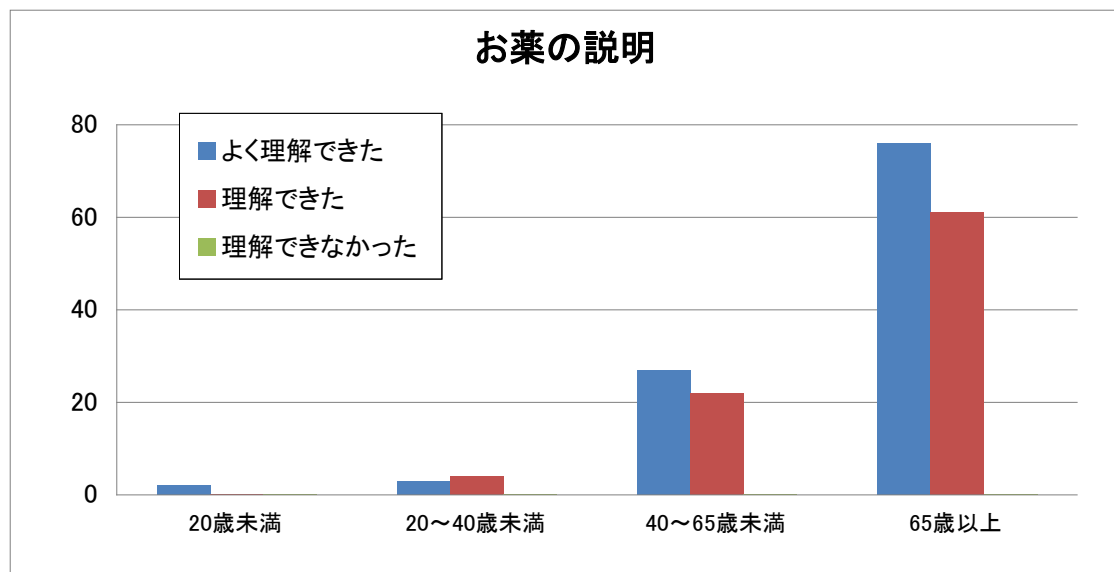
治療の説明	20歳未満	20~40歳未満	40~65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
よく理解できた	2	4	30	86	3	125	58.7%
理解できた	0	3	25	59	0	87	40.8%
理解できなかった	0	0	0	1	0	1	0.5%
合計	2	7	55	146	3	213	100%

《コメント》

治療のご説明については99.5%(前回100%)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。素晴らしい結果となっています。このことから多く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や各種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「手術をする前の説明も大変分かりやすく、スタッフの方々の連携も完璧で、院長先生の手術もほんの短い時間で終了、今はよく見えて感謝しております。ありがとうございました。」という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	2	3	27	76	2	110	55.6%
理解できた	0	4	22	61	1	88	44.4%
理解できなかった	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	2	7	49	137	3	198	100%

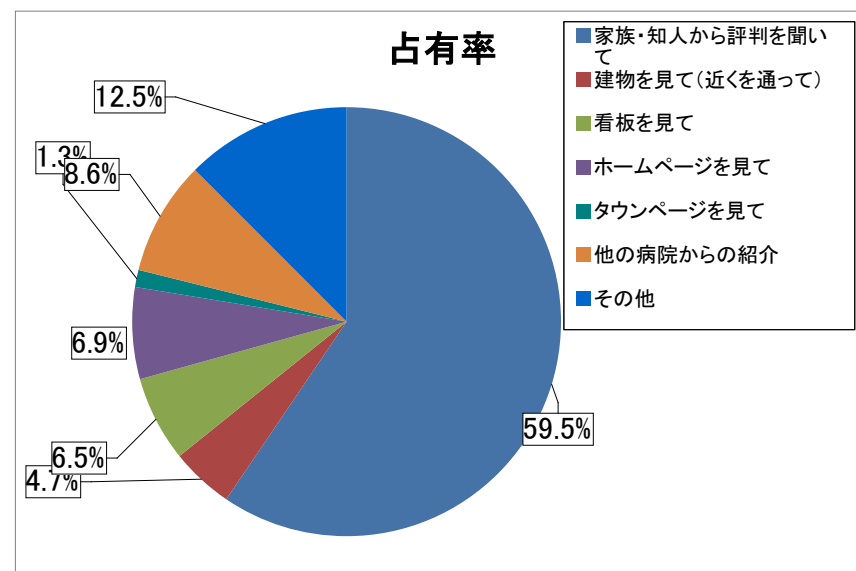
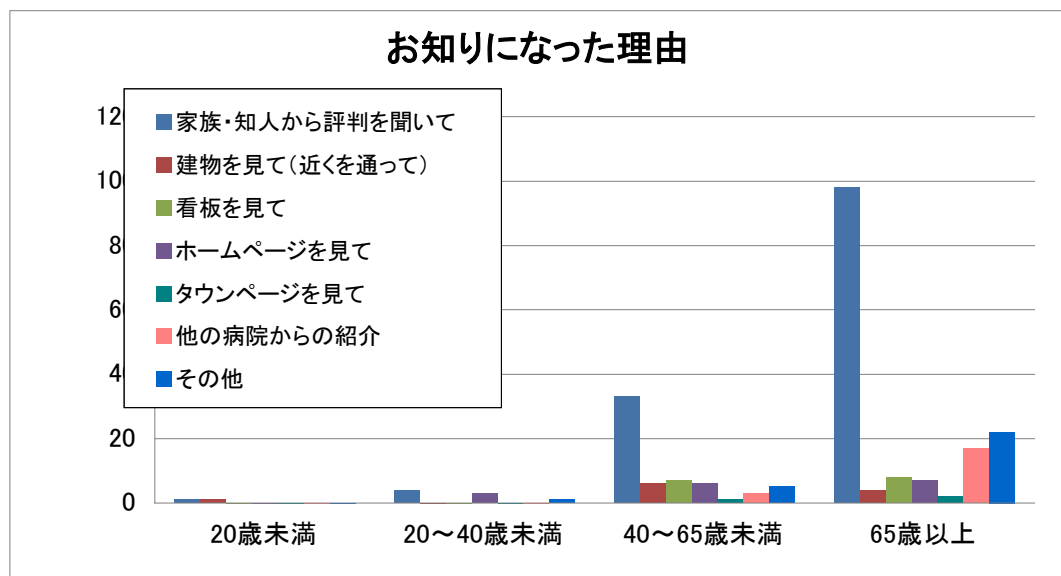
《コメント》

『お薬』の説明については、前回同様に「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「初めて電話で予約した時の受付の方の対応がとても良かったです。もちろんスタッフの方全員の対応も良かったです。そして解りやすく病気の事やその他の事も説明してもらい安心できました。Drも素敵でした。」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



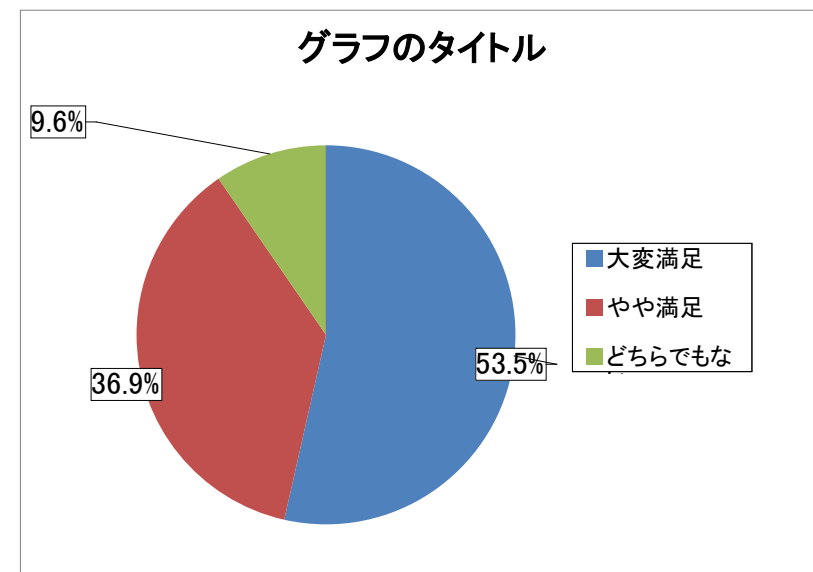
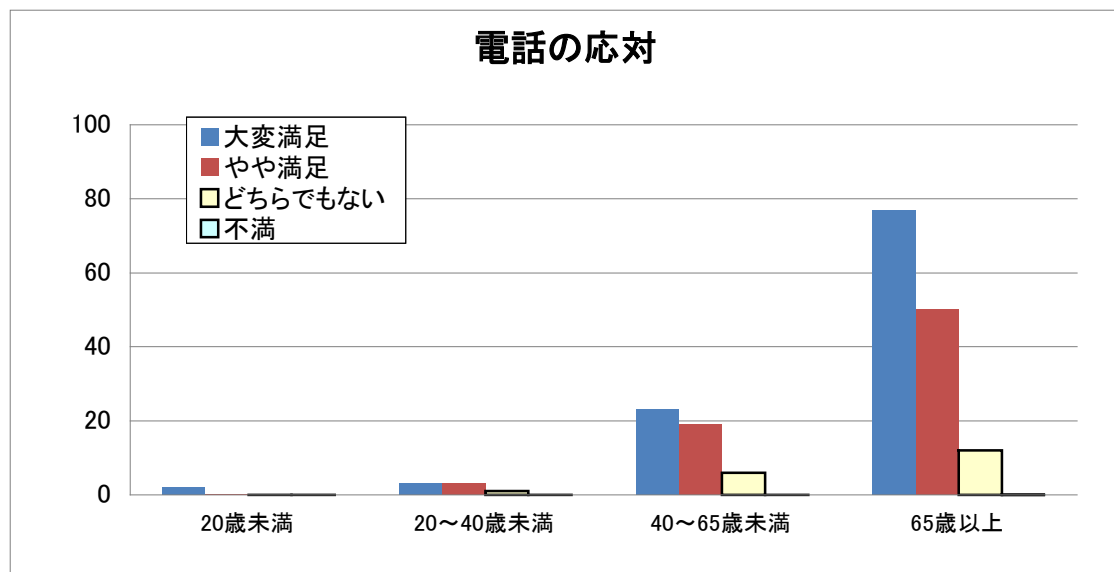
知った理由	20歳未満	20~40歳未満	40~65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
家族・知人から評判を聞いて	1	4	33	98	2	138	59.5%
建物を見て(近くを通過)	1	0	6	4	0	11	4.7%
看板を見て	0	0	7	8	0	15	6.5%
ホームページを見て	0	3	6	7	0	16	6.9%
タウンページを見て	0	0	1	2	0	3	1.3%
他の病院からの紹介	0	0	3	17	0	20	8.6%
その他	0	1	5	22	1	29	12.5%
合計	2	8	61	158	3	232	100%

《コメント》

「家族・知人からの評判を聞いて」が59.5%(前回55.5%)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。毎回Q3、Q4の非常に高い良い結果が継続して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8.6%(前回11.9%)「ホームページを見て」の6.9%(前回12.8%)、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68.1%(前回67.4%)を占めております。尚、上位を占める「他の医院からの紹介」「ホームページを見て」の比率が少しダウンしましたが、「家族・知人からの評判を聞いて」の理由はアップしております。また「看板を見て」も6.5%(前回2.3%)と大きくアップしております。

その他のご意見では「先代から・・・」、「昔から知っていた」等のコメントが22件ありました。このことから世代が変わっても森井眼科医院様の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

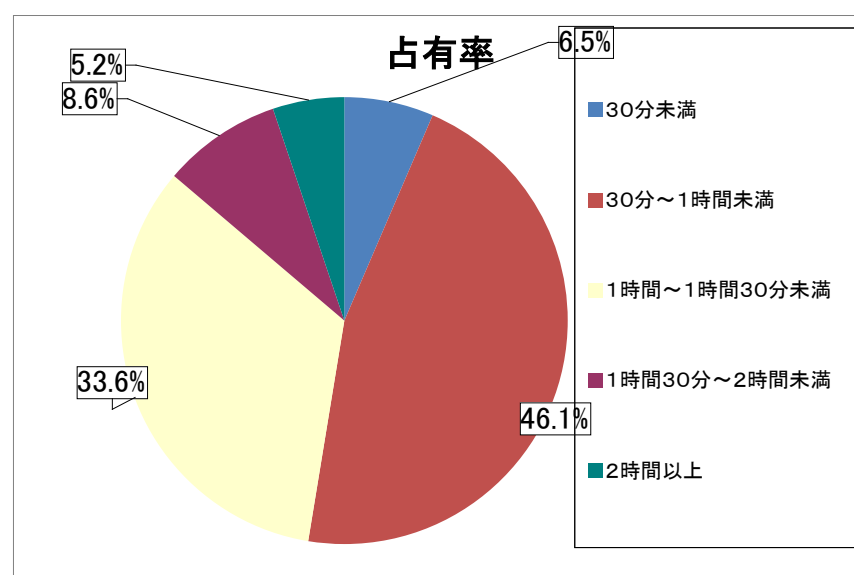
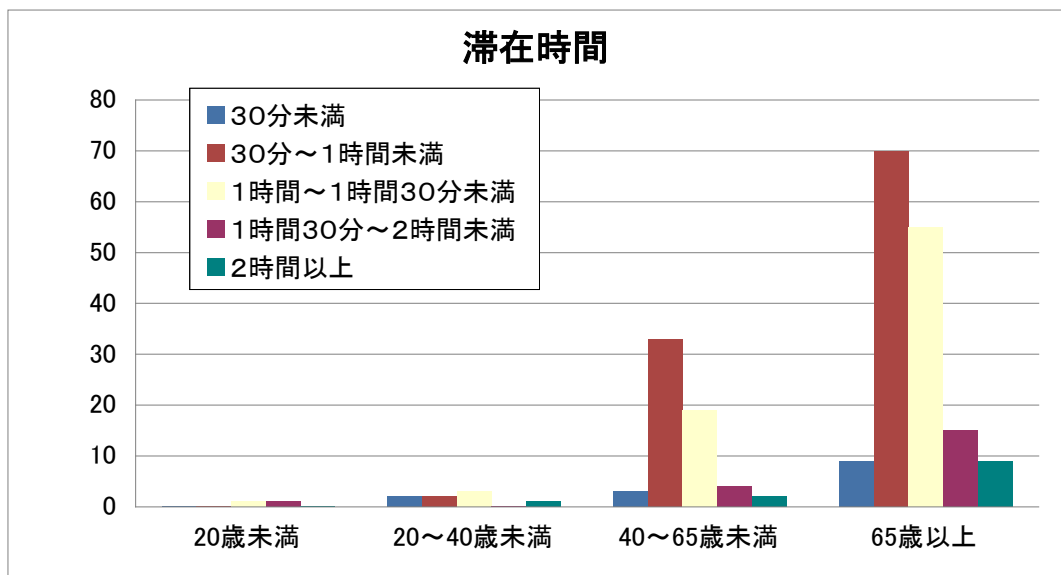


電話の対応	20歳未満	20~40歳未満	40~65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
大変満足	2	3	23	77	1	106	53.5%
やや満足	0	3	19	50	1	73	36.9%
どちらでもない	0	1	6	12	0	19	9.6%
不満	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	2	7	48	139	2	198	100%

《コメント》

全体の90.4%(前回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。気になる点としては「大変満足」が53.5%(前回70.1%)と大きくダウンしており、「やや満足」36.9%(前回24.7%)「どちらでもない」が9.6%(前回5.2%)で前回よりも増えております。ただし、今回も「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。今後は「どちらでもない」「やや満足」の方をもう一度「大変満足」していただけるような対応を志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



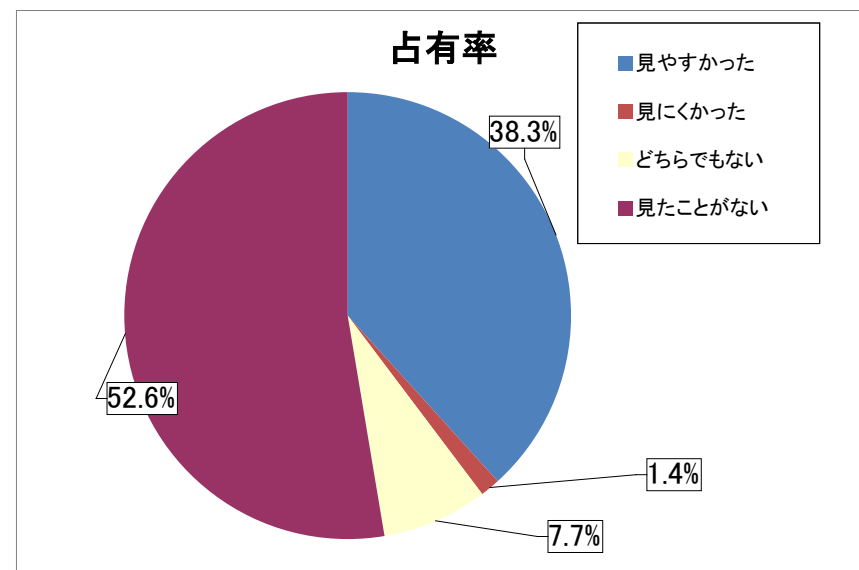
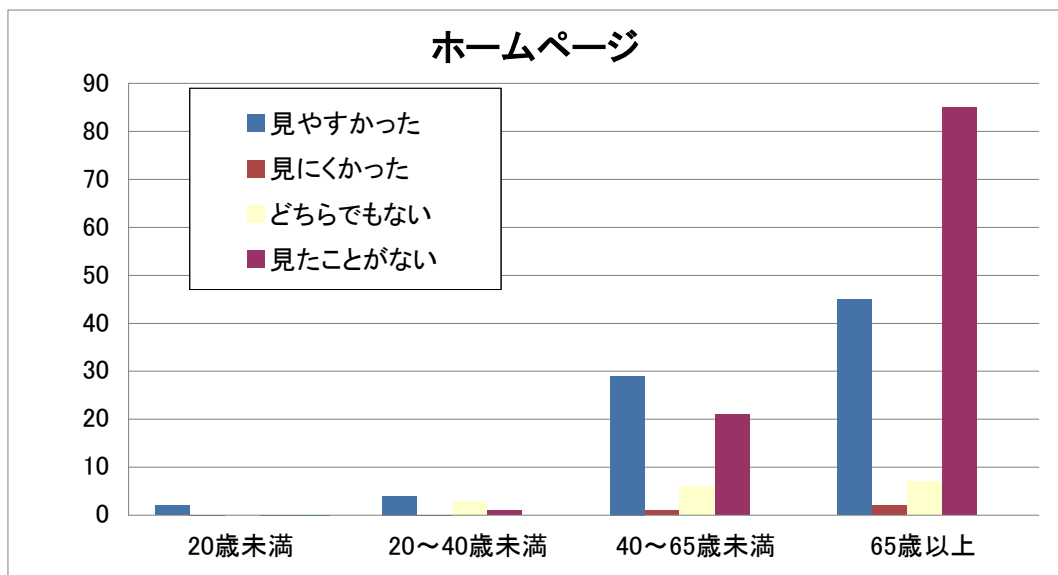
滞在時間	20歳未満	20~40歳未満	40~65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
30分未満	0	2	3	9	1	15	6.5%
30分~1時間未満	0	2	33	70	2	107	46.1%
1時間~1時間30分未満	1	3	19	55	0	78	33.6%
1時間30分~2時間未満	1	0	4	15	0	20	8.6%
2時間以上	0	1	2	9	0	12	5.2%
合計	2	8	61	158	3	232	100%

《コメント》

「30分~1時間」が一番多く、46.1%(前回43.8%)を占めています。次いで、「1時間~1時間30分」が33.6%(前回31.1%)、「30分未満」が6.5%(前回11.0%)の順となっております。1時間までの方が52.6%(前回54.8%)と過半数以上を占めていますが、30分未満で終わられる患者様の比率は減少しており、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8.6%(前回10.5%)「2時間以上」が5.2%(前回3.7%)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15名程いただいております。

多くの患者様は院長・スタッフ様と患者様との信頼関係が出来ていることもあり、待ち時間・予約制に対するご理解もございます。少数のご意見ではありますが、今後も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	2	4	29	45	0	80	38.3%
見にくかった	0	0	1	2	0	3	1.4%
どちらでもない	0	3	6	7	0	16	7.7%
見たことがない	0	1	21	85	3	110	52.6%
合計	2	8	57	139	3	209	100%

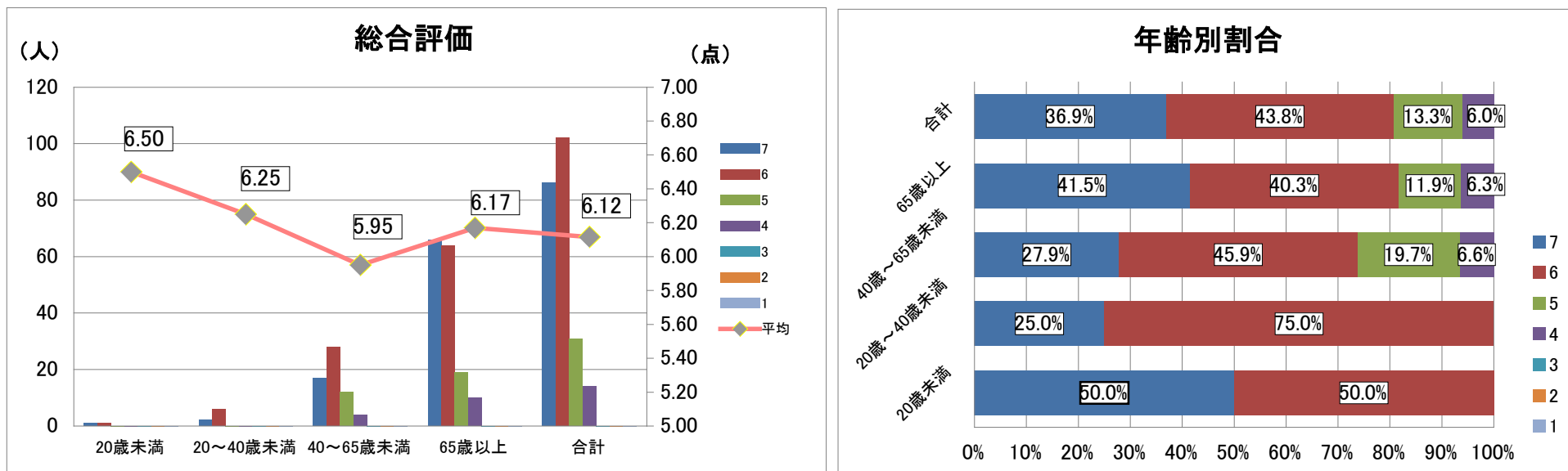
《コメント》

「見やすかった」が38.3%(前回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52.6%(前回48.9%)ございます。

年齢別に見ますと65歳以上の約61%(前回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。高齢の患者様は口コミでの来院が多いことから致し方ないところではございます。

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。

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	2	17	66	0	86	36.9%
6	1	6	28	64	3	102	43.8%
5	0	0	12	19	0	31	13.3%
4	0	0	4	10	0	14	6.0%
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	2	8	61	159	3	233	100.0%
平均	6.50	6.25	5.95	6.17	6.00	6.12	

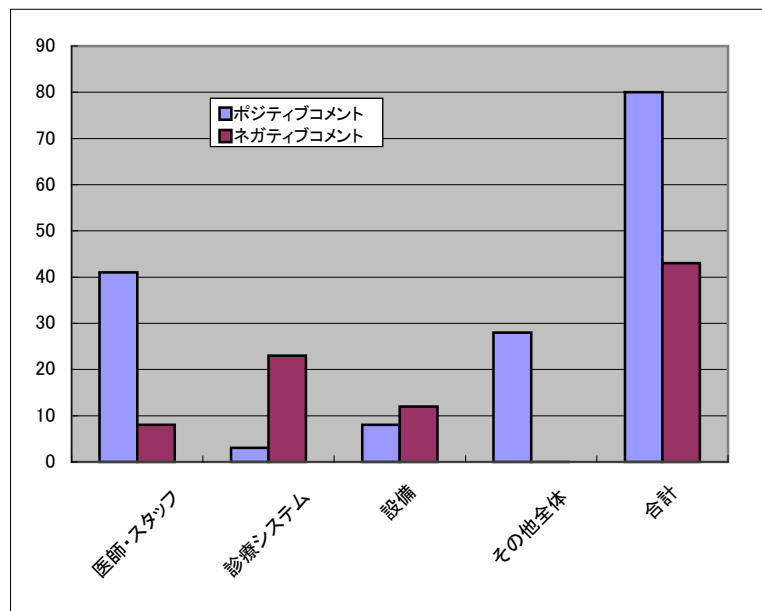
《コメント》

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100%（前回99.1%）、平均点では「6.12」（前回6.16）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、その中で今回も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。この影響から全体の評価も「7」より「6」の評価が今回は高くなっています。

最高のレベルを維持し続けることは大変ですが、今回も患者様からいただいた貴重なご意見が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げて頂ければと思います。

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	41	51.3%	8	18.6%
診療システム	3	3.8%	23	53.5%
設備	8	10.0%	12	27.9%
その他全体	28	35.0%	0	0.0%
合計	80	100.0%	43	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80人、「ネガティブなコメント」が43人(両方のコメントがあった患者様は「ネガティブなコメント」でカウントしております)合計123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51.5%(前回44.8%)と今回も一番多く占めておりました。

・次いで、「その他全体」に関する事で35.0%(前回36.2%)で、この中には森井眼科医院様が地域には欠かせない眼科クリニックであること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86.3%(前回81.0%)と今回はさらに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、「診療システム」が53.5%(前回34.6%)、「設備」が27.9%(前回48.1%)、「医師・スタッフ」が18.6%(前回17.3%)を占めておられます。

項目別に見ますと「医師・スタッフ」に関するご意見は49件で「ポジティブなコメント」が41件、「ネガティブなコメント」が8件ございました。今回は特に「ポジティブなコメント」が多いことが特徴で「院内も近代的に美しく、スタッフの皆さんの対応もたいへん良く満足しました。院長先生も優しくわかりやすく説明していただき安心して通院することができ、たいへん感謝しております。又目の病気になった時は当医院へお世話になろうと思っております。今後も当医院の発展をお祈りいたしております。」と言う森井眼科医院様の現況が良く解るご意見がございました。また「ネガティブなコメント」では対応や説明で少し不満な患者様がおられました。

・「診療システム」では「ポジティブなコメント」が3件に対して、「ネガティブなコメント」が23件ございました。「ネガティブなコメント」の内「予約制」「待ち時間」に関するご意見が15件ございました。

・「設備」では「ポジティブなコメント」は8件、「ネガティブなコメント」は12件ございました。「ネガティブなコメント」の内「駐車場」に関するご意見が7件ございました。

・今回は「ポジティブなコメント」が80件と大きく増加しております。また43件(前回52件)の「ネガティブなコメント」もございましたが、これは患者様の期待度がさらに高まったのご要望だと確信いたします。

■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
1	男	ポジティブ	医師・スタッフ	感謝	65歳以上	よく理解できました。
2	男	ポジティブ	医師・スタッフ	感謝	65歳以上	先生にありがとう。
3	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	20～40歳未満	とても院内がきれいに対応もよく気持ちよかったです。また利用したいです。
4	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	40～65歳未満	院内の皆明るくとってもいい病院です。親切でいてねいでもいいですね。
5	男	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	40～65歳未満	医院全体がよく統率がとれて、気持ちよい。
6	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	40～65歳未満	初めて電話で予約した時の受付の方の対応がとても良かったです。もちろんスタッフの方全員の対応も良かったです。そして解りやすく病気の事やその他の事も説明してもらい安心できました。Drも素敵でした。
7	男	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	40～65歳未満	院内も近代的に美しく、スタッフの皆さんの対応もたいへん良く満足しました。院長先生も優しくわかりやすく説明していただき安心して通院することができ、たいへん感謝しております。又目の病気になった時は当医院へお世話になろうと思っております。今後も当医院の発展をお祈りいたしております。
8	男	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	40～65歳未満	先生、スタッフのみなさんの対応が非常に気持ちがよいです。医院もきれいでよかったです。
9	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	40～65歳未満	先生が話やすく、色んな事を聞きやすいです。
10	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	スタッフの皆さんの対応がとても良く満足しています。院内も明るく気持ち良いです。

■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
11	男	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	院内が清潔で明るく、スタッフの対応がきびきびしていて気持ちが良い。他人に紹介しても大丈夫と感じた。
12	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	検査担当の方の笑顔と声かけで検査を安心して受けられました。今後の治療についてもDr様が分かりやすく説明して下さりおまかせしたいと思っています。よろしくお願いします。
13	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	スタッフの皆さんが笑顔でテキパキとお仕事しておられる姿が良かったです。
14	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	手術をしましたが心配でしたが医師もスタッフ、すばらしかった安心して出来ました。信楽から車でかよましたがよかったです。感謝して居ります。ありがとうございます。
15	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	医師、その他スタッフの皆さんとても親切です。これからもよろしくお願いいたします。
16	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皆様大変親切でよい医院にであう事ができてうれしく思います。
17	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	先生のわかりやすい説明、安心感、指導力(スタッフさんに)全部の検査員のやさしさ、受付は全員の心づかい、全ての事に皆様の患者へのご配慮が自然に対応されいきとどいています。いつも感じていました、有難うございます。先生がいいと皆さんもきっちりしていただいています。「長くお待たせしましたね」と全員が言って下さる！！
18	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	快適の一言です。安心して手術を受け、ホテル並のお部屋にてお心ずかいのお膳をいただき、先生、スタッフの皆さんに元気をいただきました。長年の悩みが解消し、快適です。ありがとうございました。
19	男	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	先生やスタッフの方々の対応がとても良かったです。知人にも紹介したいと思います。
20	男	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	長い間お世話になっております。いつも診察にいてもスタッフの方が皆さんが言い方ばかりで、先生の診察室に入っても先生がいつも笑顔で診察して下さるのでほんとうに気持ちが良いです。いつまでお世話様に成れるかわからないけどよろしくお願いします。来年もよろしくお願いします。皆様良いお年を迎えて下さい。

■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	新しく大型の建物で気持よく、受付、検査員、医師の方々も大変気持よく検査して下さいますので、大変喜んで居ります。
22	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	先生のお話方がとってもやさしく、感じ良くホッとします。医院も美しく、スタッフの方々も親切で、今迄通院していた病院ではなかった事で、とても嬉しく思いました。
23	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	医師、スタッフの皆様がとても感じがよく満足しています。お友達や近所の方にも紹介しております。これからもずっとお世話になりたいと思っています。よろしく願い致します。
24	男	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	スタッフの皆様方全員の対応には感動致しました。
25	男	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	電話で予約しました。対応されたスタッフさんに予約に至った経過をお話し申し上げたことが、診察当日に対応してくださいました院長先生や検査担当の皆様にも漏れなく周知されていたことに感心させられました。「患者のために」という御院の目線を感じます。
26	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	気持ち良くやさしく対応して頂きありがとうございました。
27	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	先生始めスタッフの皆様への対応がとても良く、よく教育されておられるなあと感じます。このまま変わる事なくよろしくお願い致します。
28	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	白内障の手術を受けて見えなくなって半分あきらめていた事が光を取り戻せて医長先生を神様だと思っています。医長先生のあたたかいやさしさに感激しています。ありがとうございました。皆様にもやさしくして頂いて有難うございました。
29	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	私がとても良い病院で先生も話しやすく満足の結果を得られたと話しまして枚方のお友達を紹介させて頂きました。世間が良く見えてとても嬉しいと喜んで頂きました。ありがとうございました。
30	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	よい医院なので院長初め親切だし私の友達も紹介しました友達も大変喜んでおられ私が紹介したかいがありうれしく思っております。

■Q10フリーアンサー 一覧(ポジティブコメント)

No.	性別	評価	大項目	中項目	年齢	Q10FA
31	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	皆さん親切で大変嬉しく思っています。先生に手術をして頂き感謝しております。
32	男	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	受付や検査員の皆さん、親切で丁寧、やさしい笑顔の方もおられ気持ちが落ちつきます。
33	女	ポジティブ	医師・スタッフ	説明	40～65歳未満	わかりやすく説明して頂きたすかっています。
34	女	ポジティブ	医師・スタッフ	説明	65歳以上	森井先生のお言葉、接し方に手術前の恐さが安心に変わり、当日は安心して手術を受けることが出来、又スタッフの方の説明で予後の状態がわかり、心配していたことも起きず、手術当日からガーゼ包帯も必要なく、保護メガネ使用で何不自由なくテレビまで見られるとは驚きでした。今年最大の仕事をなしとげた(していただいたのですか)喜びと満足感で一杯です。ほんとうに思い切って手術を受けて良かった。有難うございました。
35	男	ポジティブ	医師・スタッフ	説明	65歳以上	手術をする前の説明も大変分かりやすく、スタッフの方々の連携も完璧で、院長先生の手術もほんの短い時間で終り、今はよく見えて感謝しております。ありがとうございました。
36	男	ポジティブ	医師・スタッフ	説明	65歳以上	5Sが徹底されていて気持ちが良い！！(整理、整頓、清潔、清掃、躰)、医師の説明etc、非常にわかりやすい！！
37	女	ポジティブ	医師・スタッフ	説明	65歳以上	分かりやすい病名の説明でうれしかったです。これからもよろしくおねがいしたいです。よろしくです。
38	男	ポジティブ	医師・スタッフ	説明	65歳以上	私は76才男性ですが、森井眼科医院にお世話になり大変に良かったと思います。院長初めスタッフ皆様方とても理解良くせつめいして下さいます。又知人とか町内の人達にも話が出来たらと思います。最高の医院だと思ひます。グランドゴルフ仲間にもお話をします。
39	女	ポジティブ	医師・スタッフ	説明	65歳以上	とても親切で良く理解できました。満足しました。
40	不明	ポジティブ	医師・スタッフ	説明	不明	新築されおめでとうございます。快適な雰囲気できばきと動いておられる(スタッフ)先生もよく話をきいて納得するまで説明して下さいるので安心！！

■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	男	ポジティブ	医師・スタッフ	その他	65歳以上	女性スタッフ美人揃いで結構ですね。
42	男	ポジティブ	診療システム	食事	65歳以上	入院の時は、お世話になりありがとうございました。食事がとてもおいしかったです。
43	女	ポジティブ	診療システム	その他	65歳以上	スタッフがたくさんおられ診療行程がスムーズで安心して頼りにしております。Drの診療説明(画像説明)も良く理解出来、又何でも尋ね安く、今後共よろしくお願い致します。
44	女	ポジティブ	診療システム	待ち時間	40～65歳未満	待ち時間も思っていたより少なく、流れがスムーズで大変良かったと思います。症状も通院後楽になり、喜しく感じました。
45	女	ポジティブ	設備	清潔感	20～40歳未満	移転されてとても清潔感があり、雰囲気がよくなっていた。また、アロマの香りに癒される点がいいと思います。先生は治療を押し付けることなく、優しい対応で安心しました。
46	女	ポジティブ	設備	清潔感	40～65歳未満	明るくて、広くて、とても気持ちいいです。
47	男	ポジティブ	設備	清潔感	65歳以上	病院全体が美しく管理がいきとどいている。
48	女	ポジティブ	設備	清潔感	65歳以上	いつも整正されていて気持ちよくよせてもらっております。
49	女	ポジティブ	設備	清潔感	65歳以上	明るく清潔で素晴らしい病院です。
50	女	ポジティブ	設備	清潔感	65歳以上	院内がとても美しく座っていてもホテルにいる気分です。ホッコリいたします。先生も話しやすい方でよかったと思っています。よろしく申し上げます。

■Q10フリーアンサー 一覧(ポジティブコメント)

No.	性別	評価	大項目	中項目	年齢	Q10FA
51	女	ポジティブ	設備	清潔感	65歳以上	明るく清潔な院内に何度伺っても安心出来る。香りもすてきです。
52	女	ポジティブ	設備	清潔感	65歳以上	特になし。病院が清潔で気持がよい。
53	女	ポジティブ	その他全体	感謝	40～65歳未満	新しく立派な病院となり、スタッフも大勢になり、便利になった分ご苦労もありがとうございます、これからもよろしく願っています。
54	女	ポジティブ	その他全体	感謝	40～65歳未満	目が見える事に感謝してます！最先端の医療、すごいなと。
55	女	ポジティブ	その他全体	感謝	40～65歳未満	初回受診日、検査、説明など大変丁寧にわかりやすく、白内障手術は仕事の都合で3ヶ月後に決めましたが、その間頂いた資料やHPで頭の中でシミュレーション…の日々でした。当日は院長先生を信頼し、手術がアツという間に終わり、病室に戻った時、先ず目に入ったのが掛け時計の鮮明に見える針の動き、そして窓のブラインドからまっ青な空を見上げた時の感動は森井医院で手術を受けて本当に良かったと思いました。又、両目同時手術の為、1泊2日の入院でしたが、とっても清潔で、又、美味しいお食事など全てに感謝致しております。本当に有難うございました。
56	男	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	今後共よろしく願い申し上げます。
57	男	ポジティブ	その他全体	感謝	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。
58	女	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	満足しています。
59	女	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	子供の頃からみてもらっていたので安心してしています。
60	女	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	夫婦で白内障の手術をしていただき、2人共良く見える様になりとても喜んでしています。

■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
61	不明	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	目の検診をしていただき10年、又白内障の手術をしていただいて8年、目の調子が良く喜んでいます。今後共よろしく願います次第です。
62	女	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	以前は森寺さんに行って居りましたが近くに森井眼科さんが出来て近くで喜んで居ります。今後ともよろしくおねがい致します。
63	女	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	白内障の手術をしていただき有りがとうございました。全般的に信頼できとつても満足しております。
64	女	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	今回は都合により予約なしで診察でしたが良くみていただきました。ありがとうございました。
65	女	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	これからも御世話になります。
66	女	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	病院へ寄せてもらって、手術の後に額の絵がきれいに見えた感動は今でも感激です。定期的に検査を受けて、目を大事にしなくてはと思っています。
67	男	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	何人か紹介させて頂きましたが、今後も困っている方がおられたら森井医院を紹介させて頂きます。
68	女	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	安心しております。
69	男	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	大病院的な事務的でなく身近な開業医的で全て満足です。
70	女	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	特にございません。どうぞ今後もよろしく願ひ致します。交通に便利なのが最大の魅力です。

■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
71	女	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	昔から良く知っているので安心してまかせられます。
72	男	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	別にありません。満足しておりますので。
73	女	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	これからもお世話になります。よろしくお願いします。
74	男	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	いい病院だと思います。これからも利用したいと思います。
75	男	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	いい医院にめぐり会えて大変よかったです。
76	女	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	今後ともよろしく願いいたします。
77	男	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	知人を紹介しますのでよろしく。
78	男	ポジティブ	その他全体	要望	65歳以上	良い医院で自分は満足している。これから一層の努力をされよい医院になって頂くようお願いします。
79	女	ポジティブ	その他全体	要望	65歳以上	又目が悪くなったらよろしくお願い致します。
80	女	ポジティブ	その他全体	要望	65歳以上	現在はおかげ様で手元の老眼鏡のみで、それもお天気が良い時ではなくても良い程になりました。早くに良い指導、治療だったのかと感謝しております。医学の進歩に体が追い付いていないようです。出来る事なら交通指導と同じように子供の頃からおもしろおかしく知識を与えてほしい気がします。

■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	接遇	40～65歳未満	私も医療関係ですが、受付の方にはあまり笑顔がない様に思います。お忙しいのはわかりますが、もう少し目を見て接してもらえたら嬉しいです。このアンケート配布時期には声かけが出来てる様に感じました。
2	女	ネガティブ	医師・スタッフ	接遇	40～65歳未満	コンタクトレンズを送ってほしいので、トータルアイサポートに電話したのですが、一度忘れて届きませんでした。一週間待っても再度電話したのですが、その時の対応はちょっと気になりました！
3	女	ネガティブ	医師・スタッフ	接遇	40～65歳未満	たまに、冷たく感じる時があるかな～と思います。(受付)
4	男	ネガティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	2F全体に改装時の意気が中だるみ。人気におぼれず、今一度気を引き締めて頑張ってください！
5	女	ネガティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	う～ん、大好きな眼医者さんですのであえて一言。多分失礼あると思いますが…ごめんなさい。先生気さくでなんでもお聞きできありがとうございます。でも他のスタッフの方、特に古い方の対応があまり事務的でさみしいです。
6	女	ネガティブ	医師・スタッフ	説明	40～65歳未満	待ち合い室が広くてきれいで気持ちよく待ち時間を過ごせて良かった。眼科受診が始めてだったので検査の時もう少し分かりやすく説明してほしい。暗い中目がなれないうちに進められた気がした。
7	女	ネガティブ	医師・スタッフ	説明	65歳以上	3人の医師の方に見て頂きました。お金をかけて手術する患者さんには親切でした。都合により、それを手術をしないと対応が「キョクタン」に悪くなりました。レーシックの医師でした。中には問診で、患者の話を聞いてくれる医師もおられました。
8	男	ネガティブ	医師・スタッフ	説明	65歳以上	眼内レンズを入れた時はよく見えていても、状態が変わることがあるということを事前に聞かせてもらっておけばよかったと思います。
9	男	ネガティブ	診療システム	個人情報	65歳以上	駐車できた。近くの薬局に個人情報が入力されており、管理がどうなっているか気になる。
10	男	ネガティブ	診療システム	診療時間	65歳以上	診察時間4:00～7:00の時間帯をもう一日増して頂ければ有難く思います。

■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
11	男	ネガティブ	診療システム	説明	40～65歳未満	視力、眼圧などの検査結果は文書でもらいたい。処方箋の有効期間が4日間しかないのは短すぎる。10日程度にしてほしい。
12	女	ネガティブ	診療システム	その他	40～65歳未満	“院長を希望されますか？”と聞かれるのですが、他の医師と何か違いがあるのでしょうか？少し不安を感じます。
13	女	ネガティブ	診療システム	中待合	40～65歳未満	中待合室で検査待ちの方、と診察待ちの方と、検査の方と待っておられる付き添いの方とでスペース的に狭いかと思います。
14	女	ネガティブ	診療システム	中待合	40～65歳未満	待ち合い室はいつもアロマの香りがして気持ちが落ちつきます。でも中待ち合いはいつも混んでいて少しせまいように思います。
15	女	ネガティブ	診療システム	待ち時間	40～65歳未満	待ち時間が長くなったような気がします。
16	男	ネガティブ	診療システム	待ち時間	40～65歳未満	待ち時間を短くしていただくと助かります。白内障の手術をしていただきました。初診時は不安でしたが、先生のお話を聞いて当日多焦点レンズでの手術をお願いしました。経過は順調で物の見え方も当初考えていたよりもはっきりと見え、手術してよかったと感謝しています。
17	女	ネガティブ	診療システム	待ち時間	40～65歳未満	森井先生はじめスタッフのみな様大変ていねいで安心して受診させて頂いています。ただ病院が大きくなったためやむを得ないですが、待ち時間が長くなったのでQ9の評価は7ではなく6とさせて頂きました。これからもよろしく願いいたします。
18	女	ネガティブ	診療システム	待ち時間	40～65歳未満	いつもていねいな対応でありがとうございます。院長先生に受診させて頂いていただく場合にまち時間があるので、少し残念です。
19	男	ネガティブ	診療システム	待ち時間	65歳以上	担当の方は、毎日同仕事の繰り返しなので単調感が見られました。説明が少し早口で判りにくい点があります。待ち時間が長いと思います。工夫によって、まだまだ短縮できるのではないのでしょうか？
20	女	ネガティブ	診療システム	待ち時間	65歳以上	特にありませんが、もう少し待ち時間が短かければもっとよいと思います。

■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
21	男	ネガティブ	診療システム	待ち時間	65歳以上	待ち時間を短くなる様、改善出来ればしてほしい。
22	女	ネガティブ	診療システム	待ち時間	65歳以上	白内障をと眼瞼下垂の手術を受け、入院も致しました。先生はじめ、担当していただいたスタッフの皆様の丁寧な対応に安心しました。院内や病室も清潔で気持ち良く過ごせました。待ち時間が少し長い気がします。(予約しているのに)よろしくお願ひ致します。ありがとうございました。
23	男	ネガティブ	診療システム	メガネ店	40～65歳未満	先代の礎をもとに、現代にマッチした新しい医療施設を建設され、地域の発展に貢献されていると思います。ただ1Fの眼鏡屋さんのサービスはもの足りないかな。
24	女	ネガティブ	診療システム	呼び出し	65歳以上	名前を呼ばれる時エレベータの前よりもう寸と待合の所で読んでほしいです。
25	女	ネガティブ	診療システム	予約制	40～65歳未満	規模も大きくなり、雰囲気もより一層素敵な医院になっていました。ただ待合室の香り(ユーカリ?)が強すぎて待っている時間が辛かったです。予約して行ったのですが、診察までの時間が長かったです。検査員の方の対応とても良かったです。
26	女	ネガティブ	診療システム	予約制	40～65歳未満	予約で行かしてもらっていますが、いつも1時間から1時間30分位かかります。受付してから検査に呼ばれるまでに少々長いかなと思います。でも、いつも大変よくしていただいて感謝しております。ありがとうございます。
27	女	ネガティブ	診療システム	予約制	65歳以上	満足ですがこの前は予約時間をオーバーして朝の9:30の予約がお昼を過ぎたので、大変困りました。それだけで他は、良いと思います。
28	女	ネガティブ	診療システム	予約制	65歳以上	今回は滞在時間が短かったのですが、前は2時間も待ちました。予約してこの時間は辛いものがありました。1時間以内でお願いしたいのですが…。
29	女	ネガティブ	診療システム	予約制	65歳以上	予約に意味がないと思います。
30	女	ネガティブ	診療システム	予約制	65歳以上	予約なのに待時間が長すぎて予定がつきにくいと思います。

■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
31	女	ネガティブ	診療システム	予約制	65歳以上	予約で来院しているのに待たされる。何の為の予約なのか？
32	女	ネガティブ	設備	傘立	65歳以上	雨の日、1階の傘立てに入れた傘が診察を受け終わって帰るときになくなっていました。傘を入れるビニール袋を置いていただき、2階まで持って上がることができれば安心と思いました。
33	女	ネガティブ	設備	看板	40～65歳未満	始めに行った時Pを出てすぐに森井眼科と書いてあったのでベルを押してしまいました。御自宅のようでしたが看板があるのはどうかと思いました。目薬の説明に手術される目だけに…とありましたが、書いている場所がここではなく全体に言えるならもっと上の方に書くべきでは…他は両目かと思ってしまいました。
34	男	ネガティブ	設備	駐車場	40～65歳未満	10分位で1500円も力かるんですね。おどろきました。なぜ、そんなに力かるのでしょうか。ロコミになると、いやですね。
35	男	ネガティブ	設備	駐車場	40～65歳未満	パーキング野村証券の横、パーキングしにくい。入れにくい。若い人はいいが50才以上はつらい。
36	女	ネガティブ	設備	駐車場	40～65歳未満	駐車場がいっぱいで止められない。
37	女	ネガティブ	設備	駐車場	65歳以上	病院の下の駐車場がいっぱいの時、昔のパーキングに入れに行きますと、2時間無料にしますと書いてありますが、いただいたコインは3枚で1時間半でした。前のままでは様々な車が勝手にとめて大変だったと思いますが、診察をうけに来たのに駐車代400円。目薬代より高いのはいかがなものか。
38	女	ネガティブ	設備	駐車場	65歳以上	電車通りのパーキングが追加料金必要なのは改善して欲しい。受け付け時間と受診料支払い時で時間が解るはずです。オキ薬局での時間もありません。
39	男	ネガティブ	設備	駐車場	65歳以上	駐車台数を増やしてほしい。
40	男	ネガティブ	設備	駐車場	65歳以上	ビル1階の駐車場が狭く車の出し入れが難しく感じた。検査が一連して続けて頂ければ時短に繋がると思う。

■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
41	女	ネガティブ	設備	備品	65歳以上	花が枯れている。テレビはない方が良い。BGMの方がなごむ。
42	女	ネガティブ	設備	備品	65歳以上	全体的に良かった。検査機器の下のコードがひっかかった。きちんと束ねたらもっと良い。水コップがいっぱいであふれていた。よろしく。
43	男	ネガティブ	設備	ホームページ	40～65歳未満	担当医の表示がHPのなかで違っていました。合っているところもあるのですが。

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	41	8
2	診療システム	3	23
3	設備	8	12
4	その他全体	28	0
	合計	80	43