

# 2008年12月患者様アンケート結果

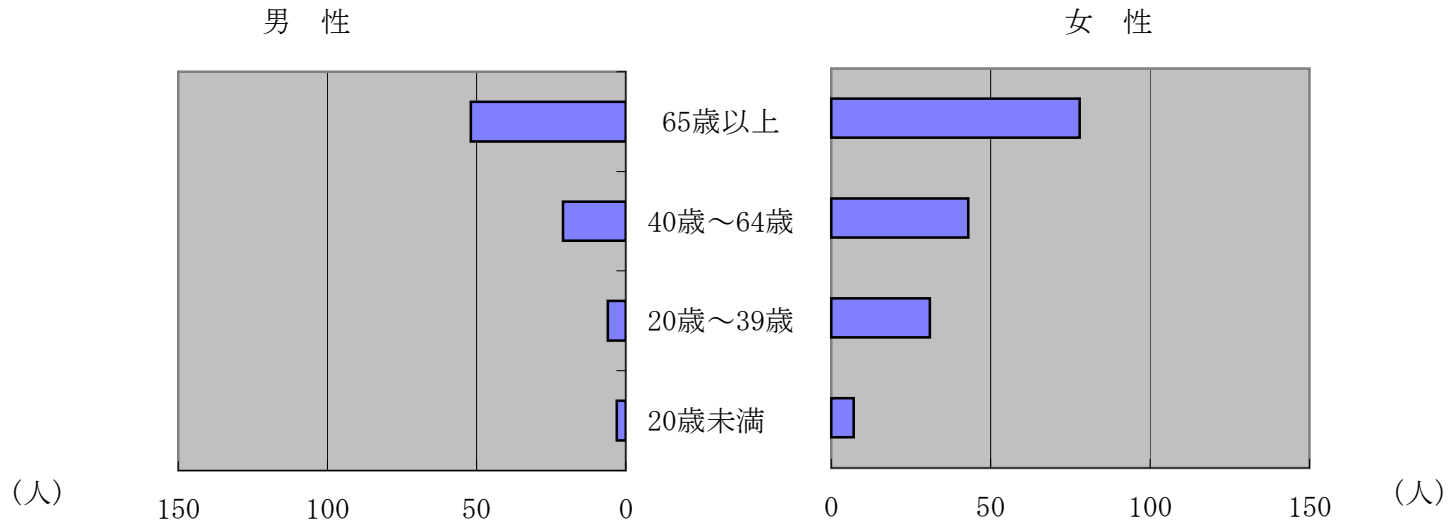
# Q1. 性別と年齢

＜半数以上を占める高齢者の方と、若い患者様の増加＞

回答のあった254名のうち、65歳以上が52.4%と圧倒的に多く、次いで40歳～64歳の27.2%、20歳～39歳の15.7%となりました。また男女比率は、女性が全体の6割以上を占めています。

前年との比較では20～39歳が **4.7ポイント上昇**し、65歳以上が **5.9ポイント下降**しています。

患者様の増加と共に今までは来院の少なかった若い患者様が増えて来ていることがわかりました。



	20歳未満	20歳～39歳	40歳～64歳	65歳以上	不明	合計	比率
男性	3	6	21	52	0	82	32.3
女性	7	31	43	78	0	159	62.6
不明	2	3	5	3	0	13	5.1
合計	12	40	69	133	0	254	100%
比率	4.7	15.7	27.2	52.4	0.0	100%	

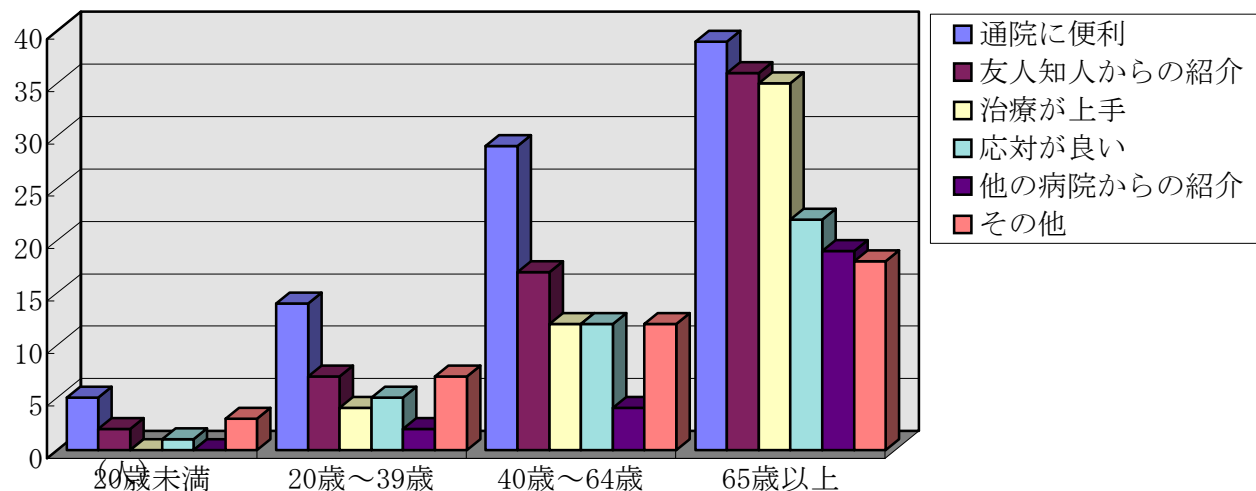
4.7ポイント上昇

5.9ポイント下降

## Q2. 当医院を選んだ理由(複数回答可)

### <他の病院からの紹介が上昇>

今回の調査で顕著に表れたのは「他の病院からの紹介」で、「3.9%」→「8.1%」と**4.2ポイントアップ**していました。これは白内障手術やその他の連携で、周辺の病医院様から当院を評価いただけている結果だと捉え、現状の取り組みをさらに続けることで、継続して患者様に来院いただけるものだと考えております。



	20歳未満	20歳~39歳	40歳~64歳	65歳以上	不明	合計	比率
通院に便利	5	14	29	39	3	90	29.1
友人知人からの紹介	2	7	17	36	1	63	20.4
治療が上手	0	4	12	35	0	51	16.5
応対が良い	1	5	12	22	0	40	12.9
他の病院からの紹介	0	2	4	19	0	25	8.1
その他	3	7	12	18	0	40	12.9
合計	11	39	86	169	4	309	100%

4.2ポイント上昇

## Q4. 変える理由(複数回答可)

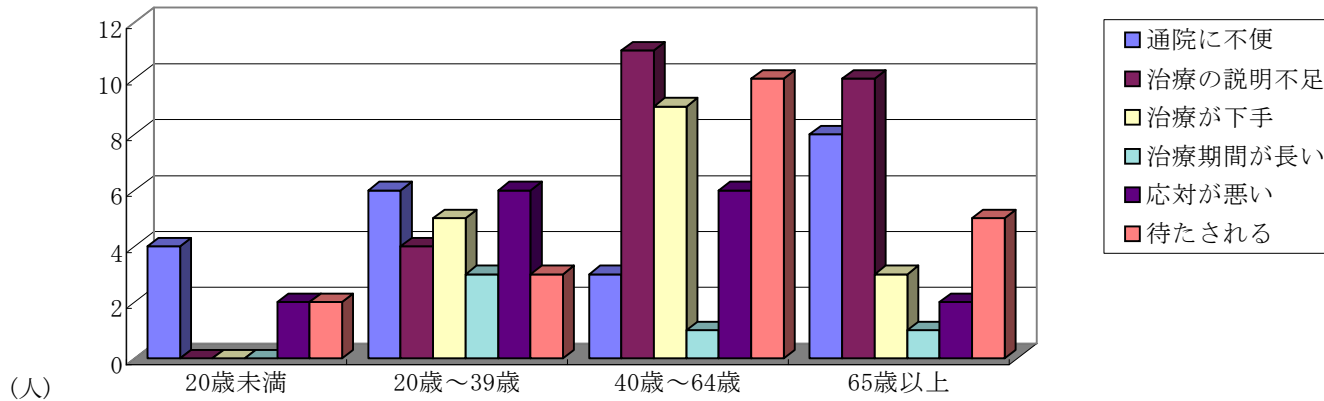
<待ち時間は短く、説明は長く??>

来院された方に回答いただきましたので、当院に対するご意見というわけではなく、一般的な傾向のお話です。

今回、顕著に表れたのは「40～64歳」における「待たされる」の上昇でした。

今後、より多くの患者様に来院いただくようになれば、必然的に「待ち時間」が長くなってしまいます。

一方で、一番多かった回答が「説明不足」です。この相容れない理由を少しでも解消することが今後の課題だと感じております。



	20歳未満	20歳～39歳	40歳～64歳	65歳以上	不明	合計	比率
通院に不便	4	6	3	8	2	23	21.7
治療の説明不足	0	4	11	10	0	25	23.6
治療が下手	0	5	9	3	0	17	16.0
治療期間が長い	0	3	1	1	0	5	4.7
応対が悪い	2	6	6	2	0	16	15.1
待たされる	2	3	10	5	0	20	18.9
合計	8	27	40	29	2	106	100%

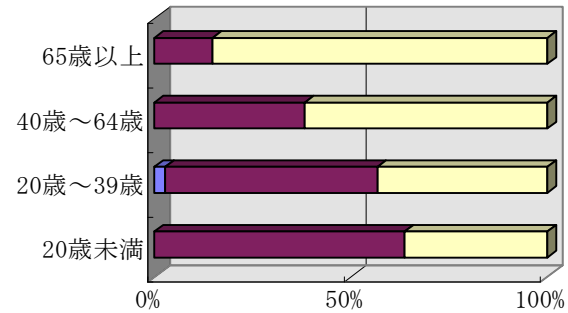
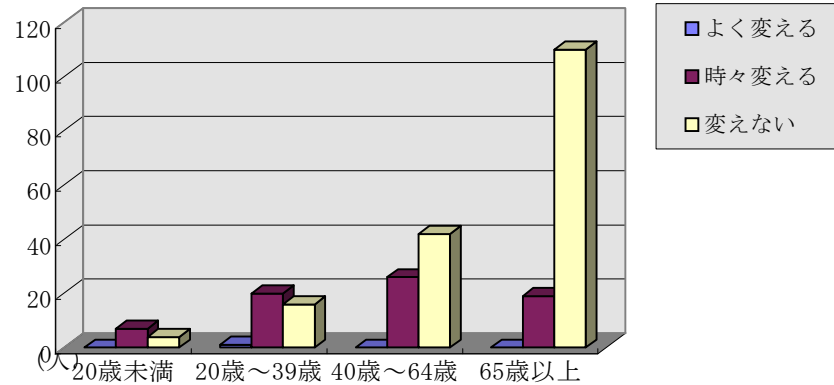
### Q3. 病医院を変えたことがあるか

<「若い患者様」が変わって来院されています。>

前回の調査と比較すると「20歳～39歳」で「変える」と「変えない」が逆転しました。

患者様の増加と共に、他眼科から転院されてきたばかりの患者様がおられるのが原因だと考えられます。

患者様が、当院に不満を持たれば他の病院へ変わられる可能性があるということを改めて認識し、サービスの向上に努めたいと思います。

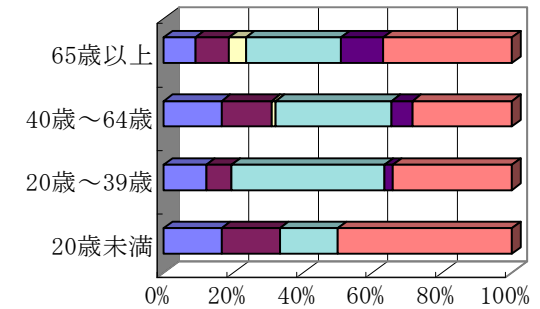
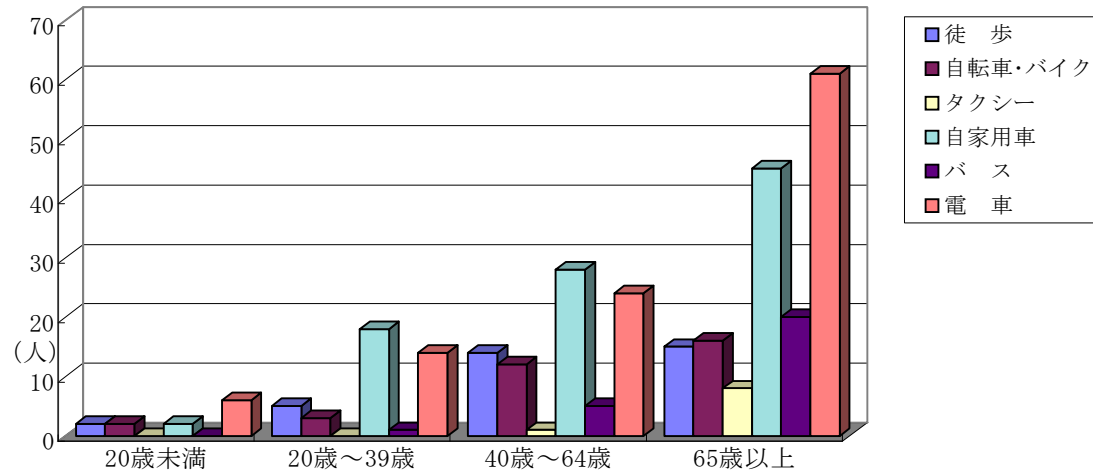


	20歳未満	20歳～39歳	40歳～64歳	65歳以上	不明	合計	比率
よく変える	0	1	0	0	0	1	0.4
時々変える	7	20	26	19	2	74	29.6
変えない	4	16	42	110	3	175	70.0
合計	11	37	68	129	5	250	100%

## Q4. 通院手段(複数回答可)

### <広範囲から来院される患者様>

傾向は前回と変わらず65歳以上は電車が多く、64歳以下では自家用車が多くなっています。  
Q5の質問に繋がる話ですが、改善した駐車場の停めにくさは大きな課題でした。



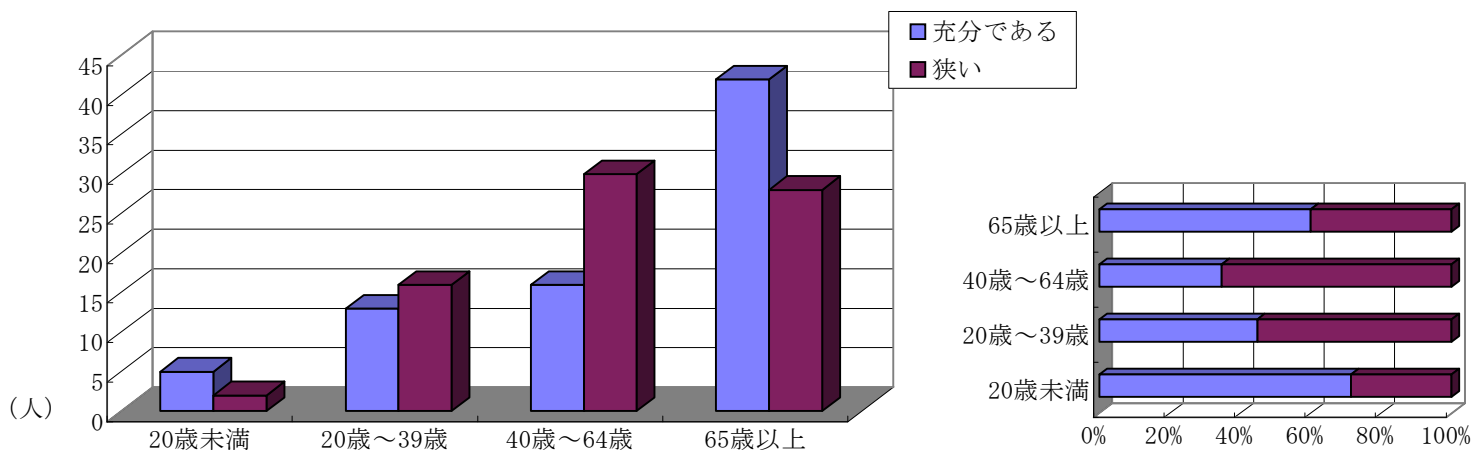
	20歳未満	20歳～39歳	40歳～64歳	65歳以上	不明	合計	比率
徒歩	2	5	14	15	2	38	12.4
自転車・バイク	2	3	12	16	1	34	11.1
タクシー	0	0	1	8	0	9	2.9
自家用車	2	18	28	45	1	94	30.6
バス	0	1	5	20	0	26	8.5
電車	6	14	24	61	1	106	34.5
合計	12	41	84	165	5	307	100%

## Q5. 駐車場について

### <駐車台数の不足と、車の入れにくさを改善しました>

「充分である」と回答された方が、2006年では60.5%だったものが、2007年では52.1%、2008年では48.2%と減少しました。多くの患者様にきていただけるようになったことで、駐車スペースが手狭になってきた、ということでした。

対策として、2009年3月に新たに大通り沿いに駐車場を契約し、停められる台数を増やすことができました。また以前は、非常にわかりにくい角を曲がって、細い道を通らないと駐車場まで辿りつけませんでしたが、停めやすさも大幅に改善されたと思います。



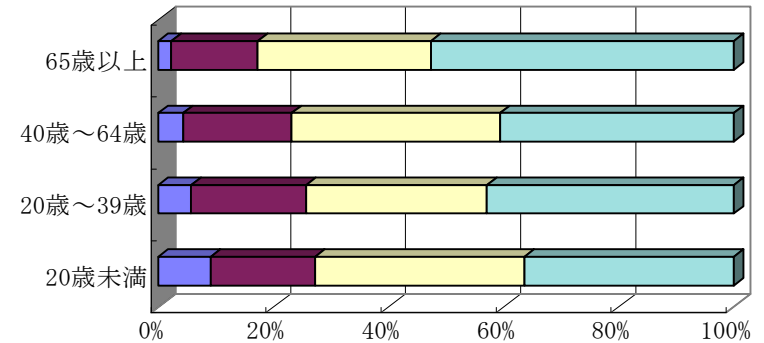
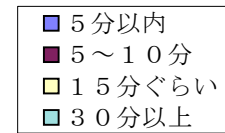
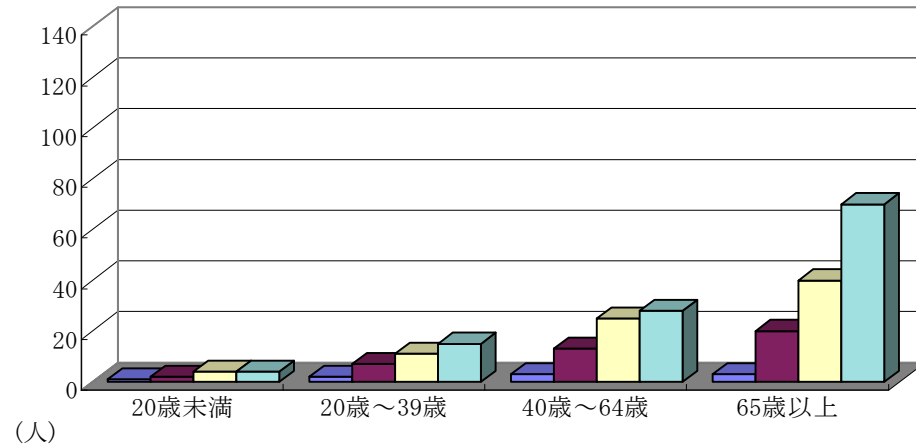
	20歳未満	20歳～39歳	40歳～64歳	65歳以上	不明	合計	比率
充分である	5	13	16	42	5	81	48.2
狭い	2	16	30	28	11	87	51.8
合計	7	29	46	70	16	168	100%

## Q6. 通院にかかる時間

<時間かかっても通っていただいています>

前回に引き続き、半数弱の患者様が「30分以上」かけて来院されていることが分かりました。

遠方からも来院いただけており、ありがたい限りです。

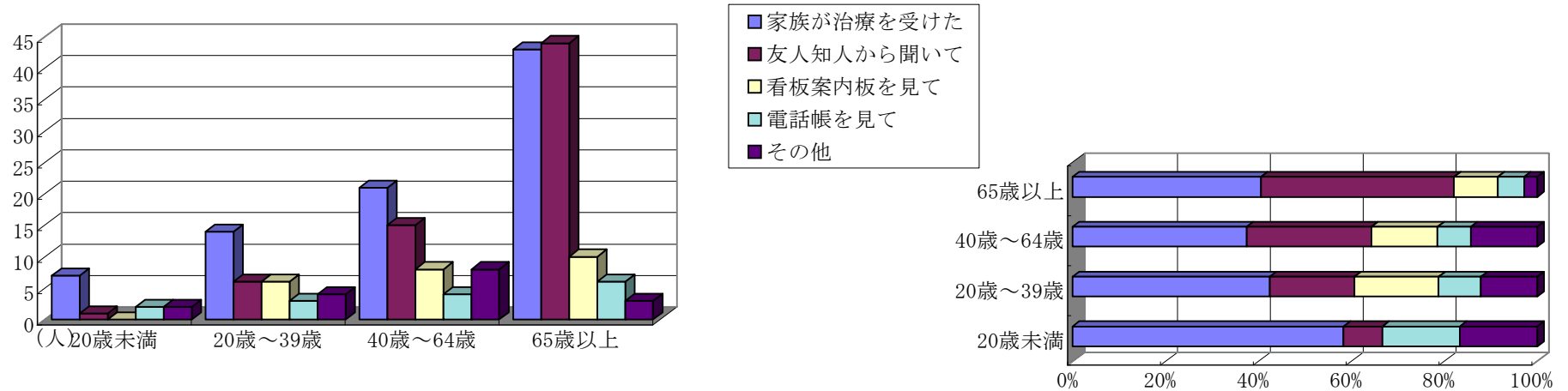


	20歳未満	20歳～39歳	40歳～64歳	65歳以上	不明	合計	比率
5分以内	1	2	3	3	1	10	4.0
5～10分	2	7	13	20	1	43	17.1
15分ぐらい	4	11	25	40	1	81	32.1
30分以上	4	15	28	70	1	118	46.8
合計	11	35	69	133	4	252	100%



## Q 7. 当医院を何で知ったか（複数回答可）

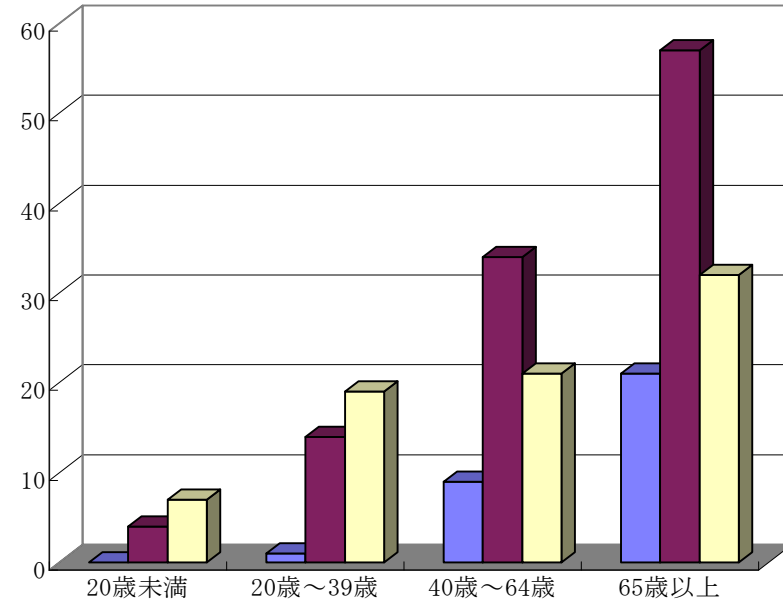
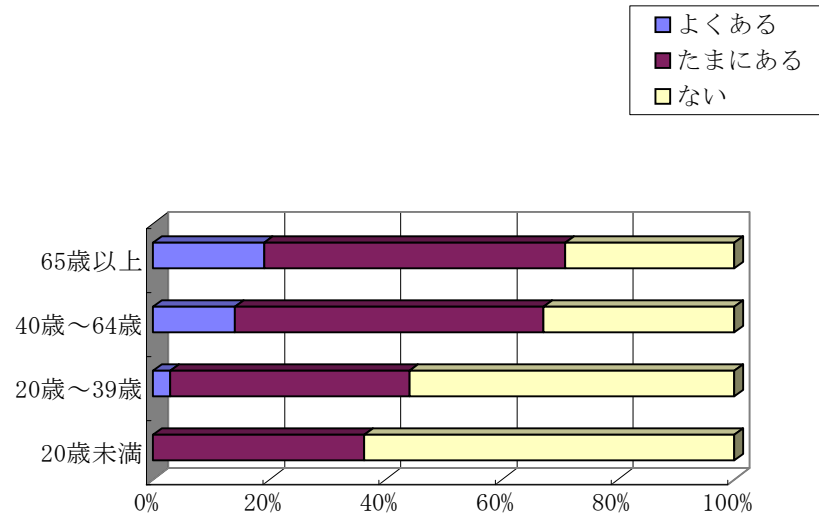
前回から引き続き、「家族」「友人知人」からの評判を聞いて来院された患者様が中心となりました。



	20歳未満	20歳～39歳	40歳～64歳	65歳以上	不明	合計	比率
家族が治療を受けた	7	14	21	43	3	88	41.7
友人知人から聞いて	1	6	15	44	0	66	31.3
看板案内板を見て	0	6	8	10	0	24	11.4
電話帳を見て	2	3	4	6	0	15	7.1
その他	2	4	8	3	1	18	8.5
合計	12	33	56	106	4	211	100%

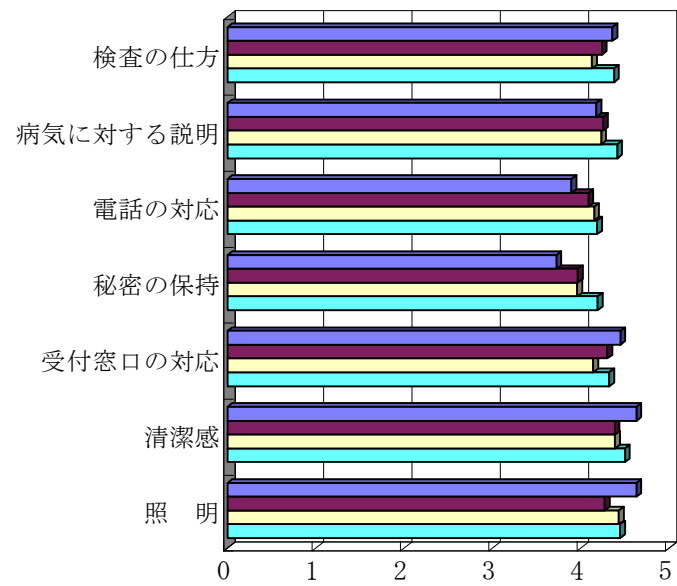
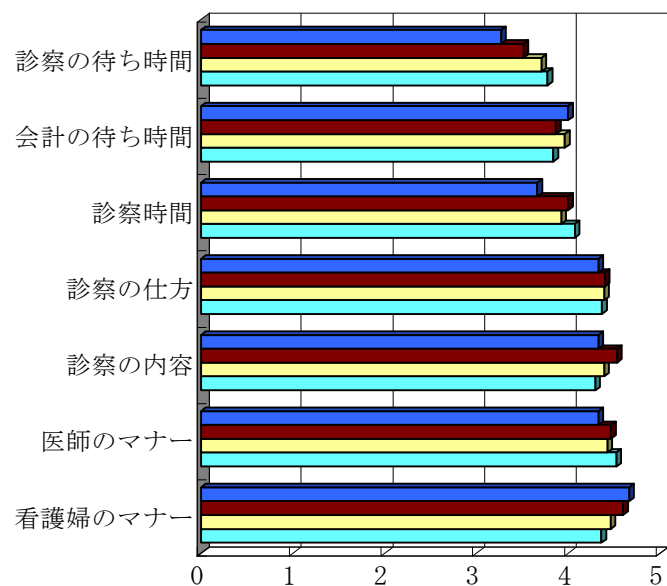
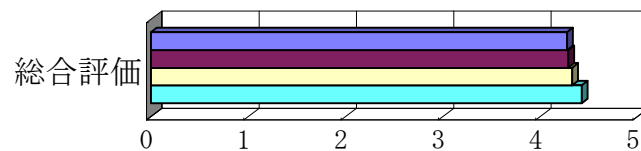
## Q8. 紹介しようと思ったことがあるか

森井眼科医院を紹介することが「たまにある」、「よくある」を含めると、63.6%あり、前回に引き続き高い水準が保てていました。



	20歳未満	20歳～39歳	40歳～64歳	65歳以上	不明	合計	比率
よくある	0	1	9	21	0	31	13.4
たまにある	4	14	34	57	7	116	50.2
ない	7	19	21	32	5	84	36.4
合計	11	34	64	110	12	231	100%

## Q9. 全体評価



## Q9. 全体評価

### <まとめ>

ありがたいことに、全体的に2007年より評価が上がっていました。地道な努力が少しずつ結果として表れてきているのだと思います。課題は、患者様が増えたことで「待ち時間」が長くなってしまっていることです。待ち時間をなるべく抑えることができるよう、対策を検討していきます。

最後に、アンケートに回答いただいた皆様、誠にありがとうございました！

皆様の叱咤を受けまして、これからも患者様が安心して通院したいと思える医院づくりに尽力してまいります！

	20歳未満	20歳～39歳	40歳～64歳	65歳以上	不明	平均	今回		2007年12月	
							順位	全体評価	ポイント	ポイント
診察の待ち時間	3.3	3.5	3.7	3.8	3.9	3.7	1	医師のマナー	4.48	4.44
会計の待ち時間	4.0	3.9	4.0	3.8		3.9	2	清潔感	4.44	4.51
診察時間	3.7	4.0	3.9	4.1	3.8	4.0	3	看護婦のマナー	4.43	4.40
診察の仕方	4.3	4.4	4.4	4.4	4.0	4.4	3	照明	4.41	4.43
診察の内容	4.3	4.5	4.4	4.3	4.0	4.4	3	診察の仕方	4.37	4.23
医師のマナー	4.3	4.5	4.4	4.5	4.0	4.5	6	診察の内容	4.35	4.20
看護婦のマナー	4.7	4.6	4.5	4.4	4.0	4.4	6	病気に対する説明	4.29	4.23
検査の仕方	4.4	4.2	4.1	4.4	4.2	4.3	6	検査の仕方	4.29	4.14
病気に対する説明	4.2	4.3	4.2	4.4	3.7	4.3	9	受付窓口の対応	4.27	4.22
電話の対応	3.9	4.1	4.2	4.2	3.5	4.1	9	電話の対応	4.06	3.82
秘密の保持	3.7	4.0	4.0	4.2	3.7	4.0	11	診察時間	4.00	3.86
受付窓口の対応	4.5	4.3	4.1	4.3	3.9	4.3	11	秘密の保持	3.99	3.87
清潔感	4.6	4.4	4.4	4.5	3.9	4.4	11	会計の待ち時間	3.88	3.70
照明	4.6	4.3	4.4	4.5	3.9	4.4	14	診察の待ち時間	3.71	3.56
総合評価	4.3	4.3	4.3	4.4	3.7	4.3				

## 患者様からお褒めの言葉

性別	年齢	コメント
女性	40-65歳未満	先生が元気
男性	65歳以上	良い
女性	20～40歳未満	予約が良い
男性	65歳以上	非常に良い
女性	40～65歳未満	紹介した方にも評判がいい
男性	65歳以上	大変明るくなり感じがよい
	40～65歳未満	今のままだがよい
男性	65歳以上	すばらしい
女性	65歳以上	診察の時間が順序よく大変助かる
女性	65歳以上	対応が良い
女性	65歳以上	待合のビデオがいい。先生の対応がいい
女性	65歳以上	院内がきれい
女性	40-65歳未満	対応が良い
女性	20～40歳未満	丁寧な対応が良い
女性	20～40歳未満	院内がきれい
女性	20～40歳未満	対応が良い
女性	40-65歳未満	屋根の上の広告塔がよく見える

性別	年齢	コメント
女性	20～40歳未満	予約が良い
女性		明るくてよい
女性	40～65歳未満	親切でよい
女性	20歳未満	水がうれしい
女性	65歳以上	みんな親切でよい
女性	20～40歳未満	みなさん親切でよい
女性	65歳以上	先生の人柄に惹かれた
女性	65歳以上	前よりよい
男性	65歳以上	すばらしい
女性	40～65歳未満	院長先生がいい。HPのイメージ通り
女性	65歳以上	会計の待ち時間が以前より短くなって助かる
女性	20～40歳未満	診察が分かりやすかった
男性	20～40歳未満	すばらしい
男性	65歳以上	改装してから非常によくなった
女性	65歳以上	親切でよい
女性	65歳以上	リカバリールームがよかった

## 院長への要望・提案

性別	年齢	コメント
女性	20～40歳未満	不安や心配していることに答えて欲しい
女性	40～65歳未満	患者の気持ちを理解した上で接客・応対する
男性	65歳以上	病気の説明が不十分だった
男性	20～40歳未満	一人ひとりに納得のいく説明をしてほしい
女性	40～65歳未満	先生の手がタバコのやに臭くて不快
男性	40～65歳未満	患者の気持ちを考えて治療してほしい
女性	40～65歳未満	患者の話をよく聞くこと
女性	20～40歳未満	コンタクトの値段をもう少し安くしてもらえたら
男性	40～65歳未満	患者の気持ちを大切に作る会話が必要
女性	40～65歳未満	先生のペンを回す姿が子供っぽい
男性	40～65歳未満	病気に対する説明を十分以上に

## 駐車場への要望・提案

性別	年齢	コメント
男性	40～65歳未満	駐車場が少ない
女性	40～65歳未満	駐車スペースを広げてほしい
男性	20歳未満	駐車スペース
女性	20～40歳未満	対応が気持ちいい。駐車スペースを考えてほしい
女性	40～65歳未満	駐車場停めるのが困難
男性	40～65歳未満	駐車場が狭い
女性	40～65歳未満	駐車場が狭い
女性	20～40歳未満	近くにもっと駐車場がほしい

## スタッフへの要望・提案

性別	年齢	コメント
女性	65歳以上	検査内容を説明してほしい
男性	20～40歳未満	視力検査の結果を簡単に教えてほしい(前回と比較して)
男性	65歳以上	言葉遣いが気になった
女性	40～65歳未満	検眼枠やあご台をその都度アルコール消毒してほしい

## 待ち時間への要望・提案

性別	年齢	コメント
男性	65歳以上	昨年同期より改装後非常に明るく、院内の雰囲気大変良い。ただし、患者数増加のため待ち時間が長くなった
女性	65歳以上	待ち時間を少なくしてください
女性	20～40歳未満	待ち時間が減れば最高だが人気の病院なので仕方ないと思う
男性	40～65歳未満	待ち時間が長い
女性	65歳以上	待ち時間が長い
女性	40～65歳未満	待ち時間を短縮してほしい。受付の対応がよくなった
女性	20～40歳未満	中待合で長く待たされるので、人数を制限するなどしてほしい
女性	40～65歳未満	遠くから通っているのなるべくスピーディーにしてほしい
女性	65歳以上	予約時間を守ってほしい

## その他の要望・提案

性別	年齢	コメント
男性	65歳以上	今で十分。入院後、部屋に更衣ハンガーロッカーがあれば良い
女性	20～40歳未満	トイレ汚い
男性	65歳以上	階段
女性	20～40歳未満	呼び込む先生の声が聞こえにくいのでは。中待ちにスピーカーつけてはどうか
男性	40～65歳未満	待合に新聞を置いて欲しい
女性	65歳以上	ドアの色が明るくすべて良好。玄関のスロープがちょっと急
男性	40～65歳未満	緑がもっとあれば
男性	65歳以上	手動ドアを自動にしてほしい
女性	40～65歳未満	診察室の会話が聞こえる
女性	40～65歳未満	診察室の声が気になる
女性		待合の暖房がきいていない
女性	65歳以上	待合室が狭い
女性	65歳以上	診察室の声が気になる
女性	20～40歳未満	中待ちにも本があれば
女性	20～40歳未満	キッズスペースがあると通いやすい
男性	65歳以上	全体が広ければ
	20歳未満	受付の対応がよく安心した。診察室の声が聞こえる。
男性	40～65歳未満	待合に水と湯があると良い
女性	20～40歳未満	混んだときに椅子がたりない