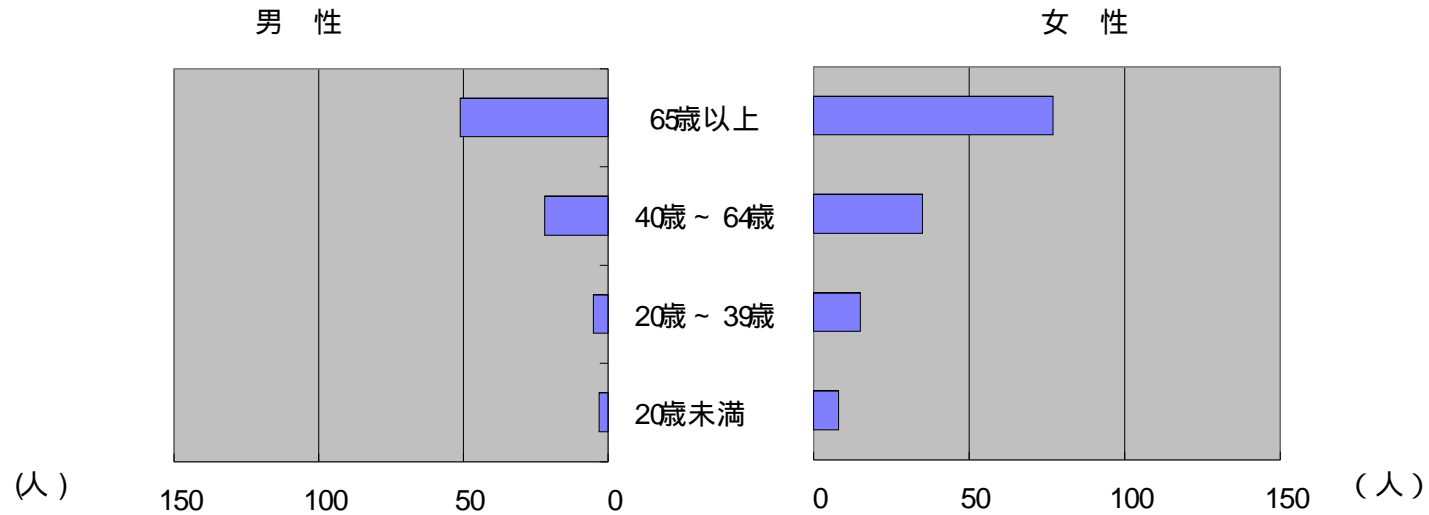


2009年 12月患者様アンケート結果

Q1.性別と年齢



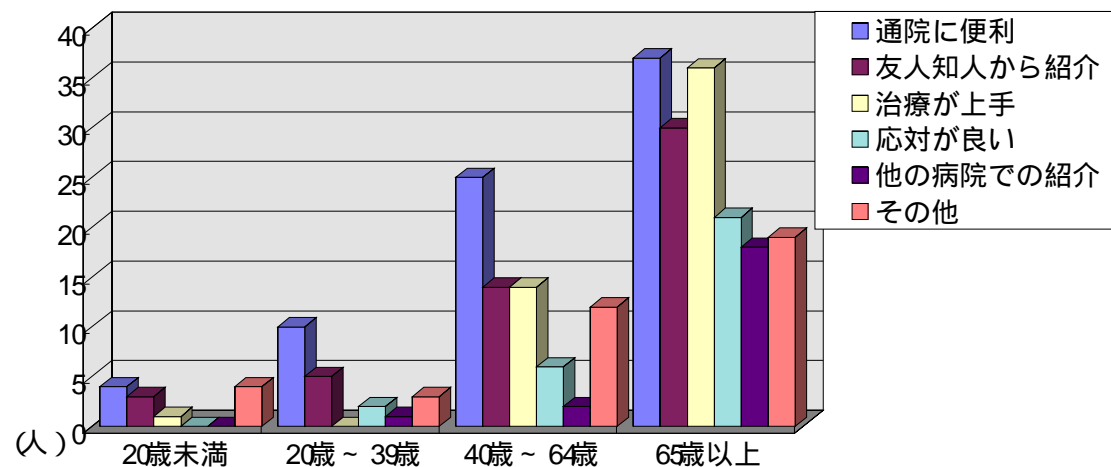
	20歳未満	20歳～39歳	40歳～64歳	65歳以上	不明	合計	比率
男性	3	5	22	51	0	81	35.5
女性	8	15	35	77	1	136	59.6
不明	0	0	4	7	0	11	4.8
合計	11	20	61	135	1	228	100%
比率	4.8	8.8	26.8	59.2	0.4	100%	

<半数以上を占める高齢者の方>

回答のあった228名のうち、65歳以上が59.2%と圧倒的に多く、次いで40歳～64歳の26.8%、20歳～39歳の8.8%となっています。

また男女比率は、女性が全体の半分以上を占めています。前年との比較では65歳以上が6.8ポイント上昇し、20～39歳が6.9ポイント下降しています。

Q2.当医院を選んだ理由(複数回答可)

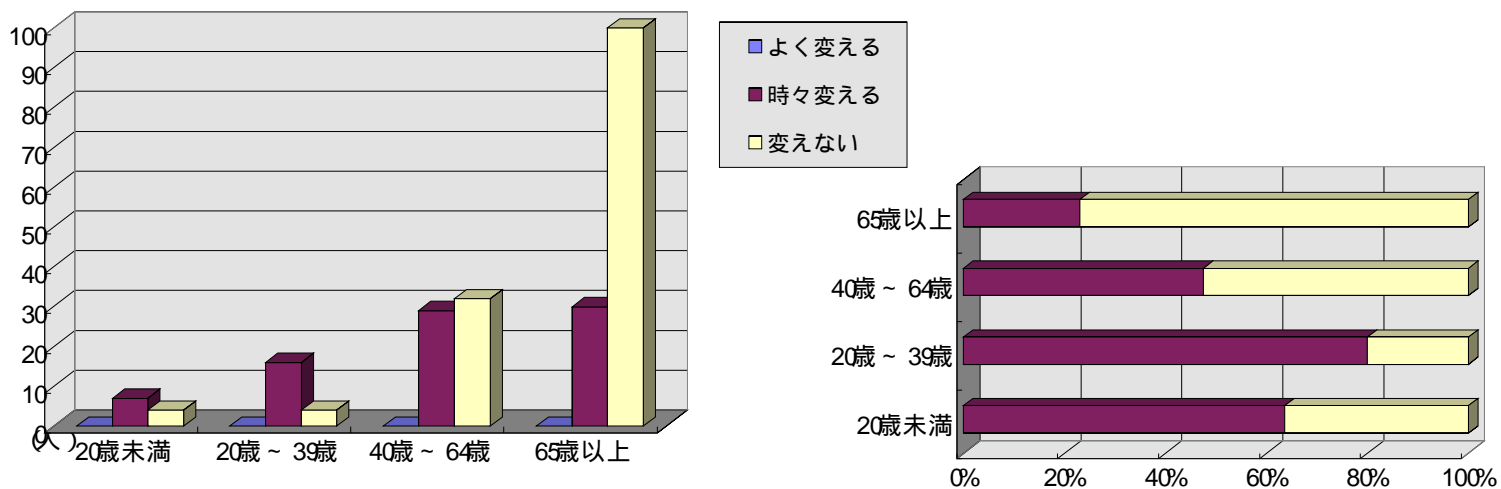


	20歳未満	20歳~39歳	40歳~64歳	65歳以上	不明	合計	比率
通院に便利	4	10	25	37	0	76	28.4
友人知人から	3	5	14	30	1	53	19.8
治療が上手	1	0	14	36	0	51	19.0
応対が良い	0	2	6	21	0	29	10.8
他の病院での	0	1	2	18	0	21	7.8
その他	4	3	12	19	0	38	14.2
合計	12	21	73	161	1	268	100%

<傾向が固まりつつある選択理由>

「アンケート2008」との比較で変化があったのは「治療が上手」が**2.5ポイントアップ**という結果でした。
傾向としてはアンケート2008とほぼ同様となっています。

Q3.病医院を変えたことがあるか

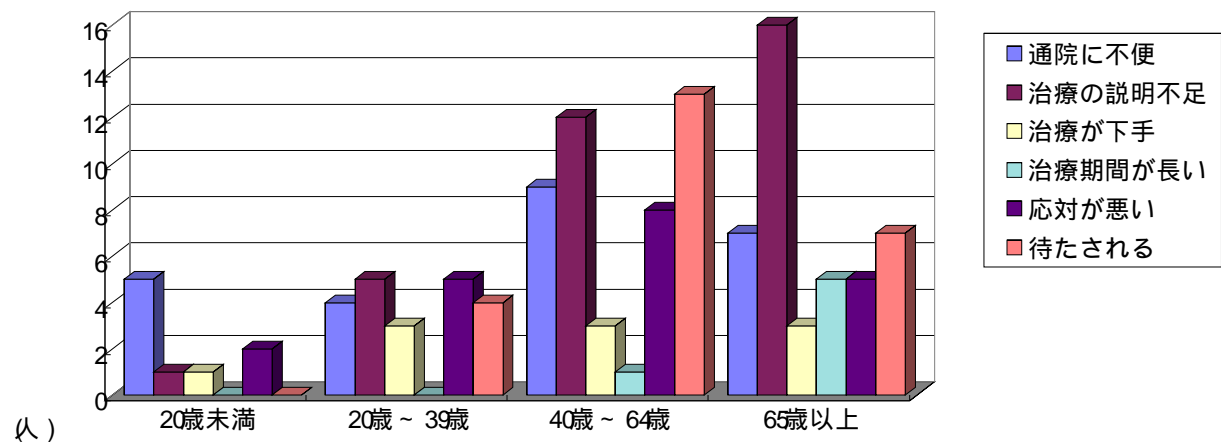


	20歳未満	20歳～39歳	40歳～64歳	65歳以上	不明	合計	比率
よく変える	0	0	0	0	0	0	0.0
時々変える	7	16	29	30	0	82	36.8
変えない	4	4	32	100	1	141	63.2
合計	11	20	61	130	1	223	100%

< 時々変える』が増加傾向 >

他眼科から転院されてきた患者様が回答されているのが原因だと考えられます。
 当医院を評価しての転院ではありますが、逆にいえば厳しい眼を持った方が来院されているともいえます。

Q4.変える理由 (複数回答可)



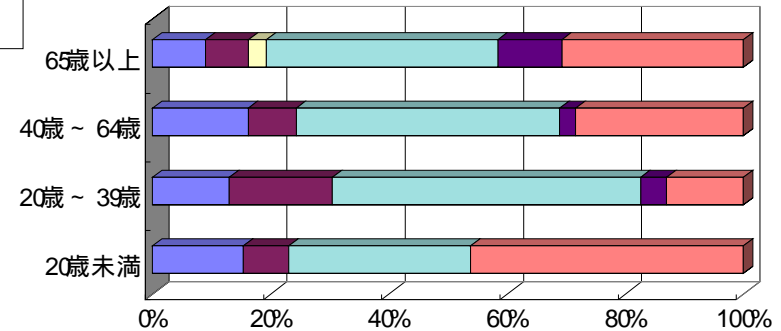
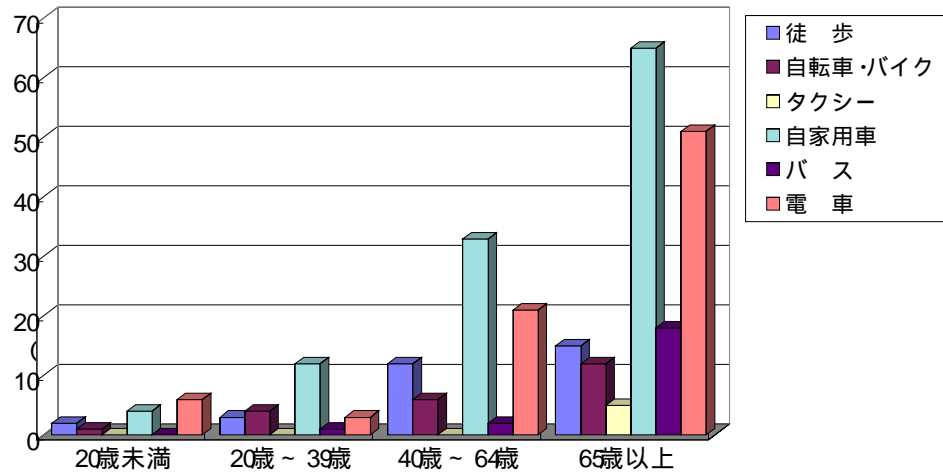
	20歳未満	20歳~39歳	40歳~64歳	65歳以上	不明	合計	比率
通院に不便	5	4	9	7	0	25	21.0
治療の説明不足	1	5	12	16	0	34	28.6
治療が下手	1	3	3	3	0	10	8.4
治療期間が長い	0	0	1	5	0	6	5.0
対応が悪い	2	5	8	5	0	20	16.8
待たされる	0	4	13	7	0	24	20.2
合計	9	21	46	43	0	119	100%

<時間をかけて詳しい説明を>

「十分な説明」と「待ち時間の短縮」は両立が難しい課題ではあります。

待ち時間解消のため、「電話予約」「インターネット予約」を実施していますが、患者様の増加と共に更なる対策を講じます。

Q5.通院手段 (複数回答可)

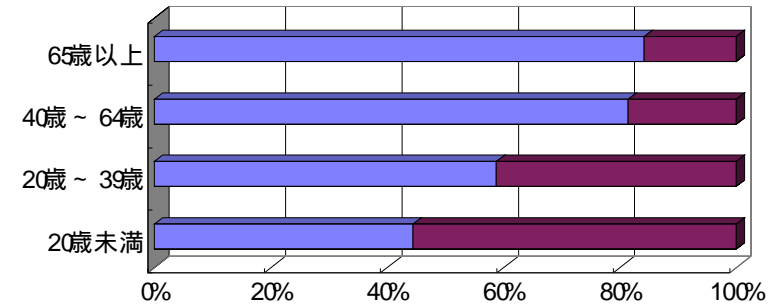
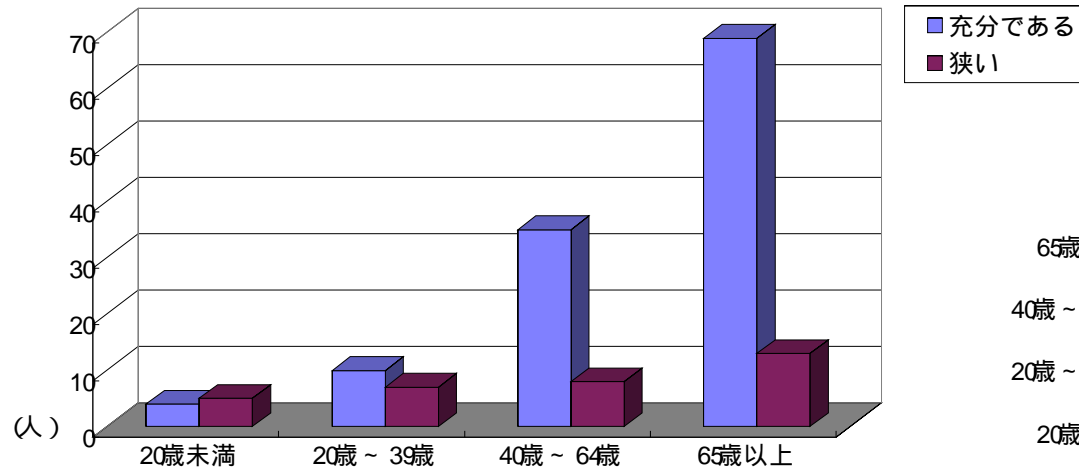


	20歳未満	20歳~39歳	40歳~64歳	65歳以上	不明	合計	比率
徒歩	2	3	12	15	0	32	11.6
自転車・バイク	1	4	6	12	0	23	8.3
タクシー	0	0	0	5	0	5	1.8
自家用車	4	12	33	65	1	115	41.5
バス	0	1	2	18	0	21	7.6
電車	6	3	21	51	0	81	29.2
合計	13	23	74	166	1	277	100%

<自家用車での来院が第1位に!!>

全体として、通院手段としては、自家用車が41.5%と第1位になりました。これはどの年齢においてもいえる事で65歳以上も電車から自家用車での来院が1位になりました。以前まではクレームの多かった駐車場ですが、新しく駐車場を設けアクセスし易くなった結果だと感じます。

Q6. 駐車場について



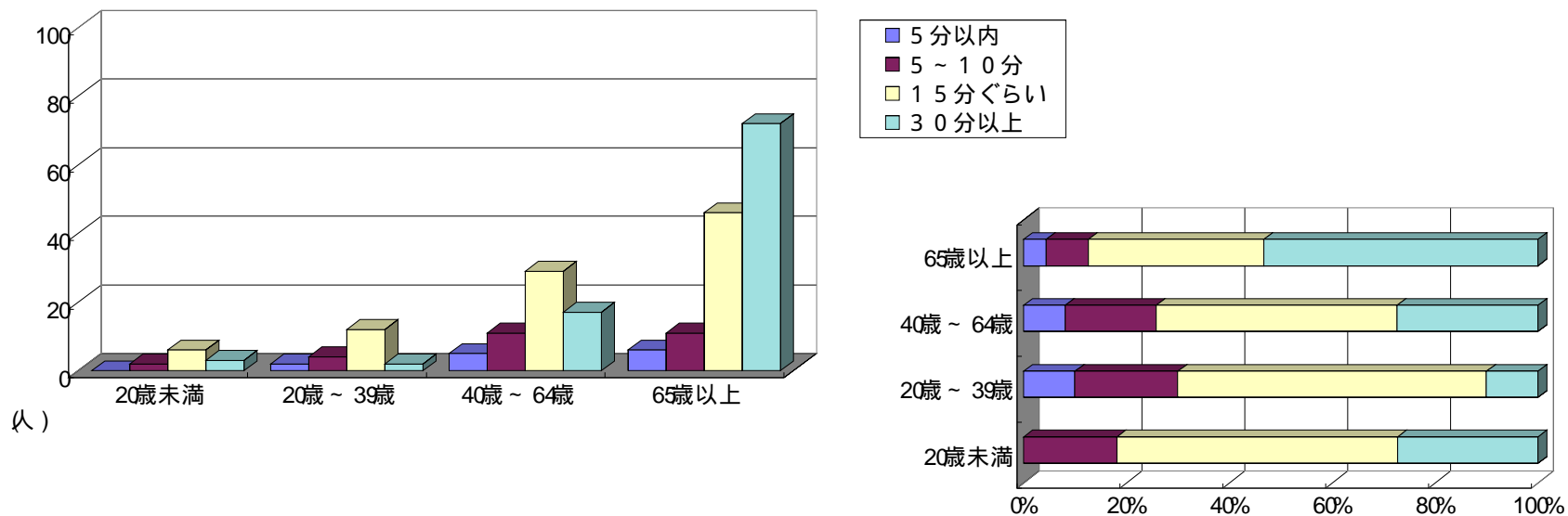
	20歳未満	20歳～39歳	40歳～64歳	65歳以上	不明	合計	比率
充分である	4	10	35	69	3	121	77.1
狭い	5	7	8	13	3	36	22.9
合計	9	17	43	82	6	157	100%

<大幅に改善されました!!>

アンケート2008との比較で「充分である」と回答された方が**28.9ポイント**上昇しています。
 これまで3年間で**12.3ポイント**下降していた駐車場問題、患者様の増加と共にさらに顕著になり
 遠方から来院される患者様の多い当院の弱点だと感じていました。
 大津、草津周辺で充分な駐車場を取れている眼科が少ないことを考えると
 強みになったといえる結果ではないでしょうか。



Q7. 通院にかかる時間



	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	0	2	5	6	0	13	5.7
5～10分	2	4	11	11	0	28	12.2
15分ぐらい	6	12	29	46	0	93	40.6
30分以上	3	2	17	72	1	95	41.5
合計	11	20	62	135	1	229	100%

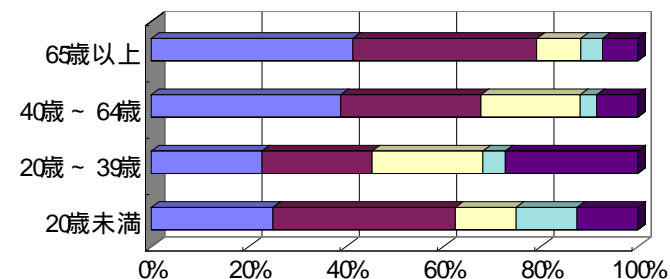
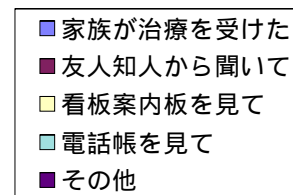
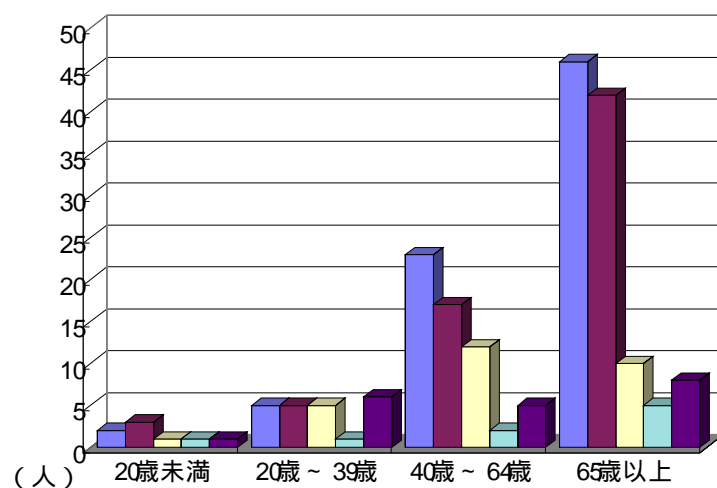
< 自家用車での来院で通院時間短縮 !? >

「30分以上」「15分ぐらい」が減少し「5～10分」が4.9ポイント上昇しています。

駐車場のアクセスが良くなり自家用車での来院が増えています。電車、バスを乗り継ぎ、時間をかけて来院されていた方の利便性が良くなったと思われます。

ただ、現在も第1位は「30分以上」であり時間をかけて通院されている高齢の方が多くいらっしゃることもわかります。

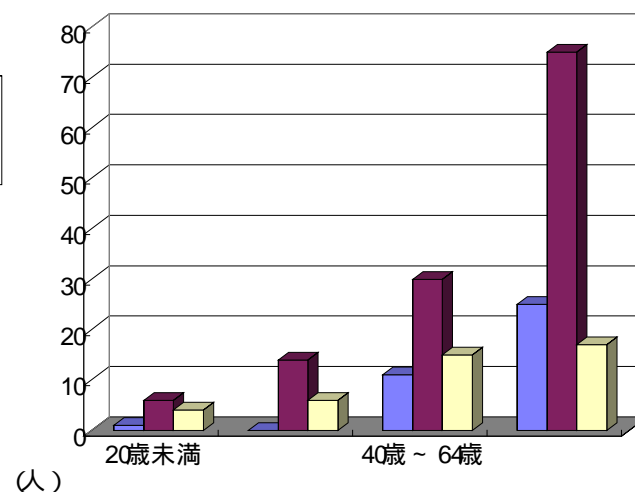
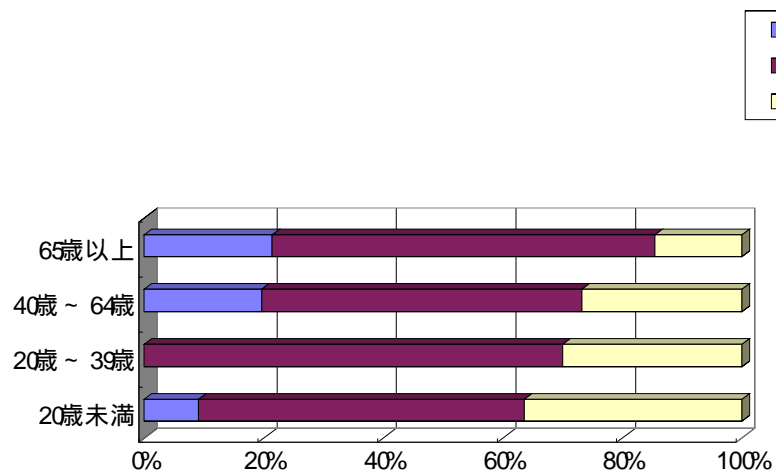
Q 8 . 当医院を何で知ったか (複数回答可)



	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	2	5	23	46	0	76	37.8
友人知人から聞いて	3	5	17	42	1	68	33.8
看板案内板を見て	1	5	12	10	0	28	13.9
電話帳を見て	1	1	2	5	0	9	4.5
その他	1	6	5	8	0	20	10.0
合計	8	22	59	111	1	201	100%

前年に引き続き「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っています。

Q9. 紹介しようと思ったことがあるか

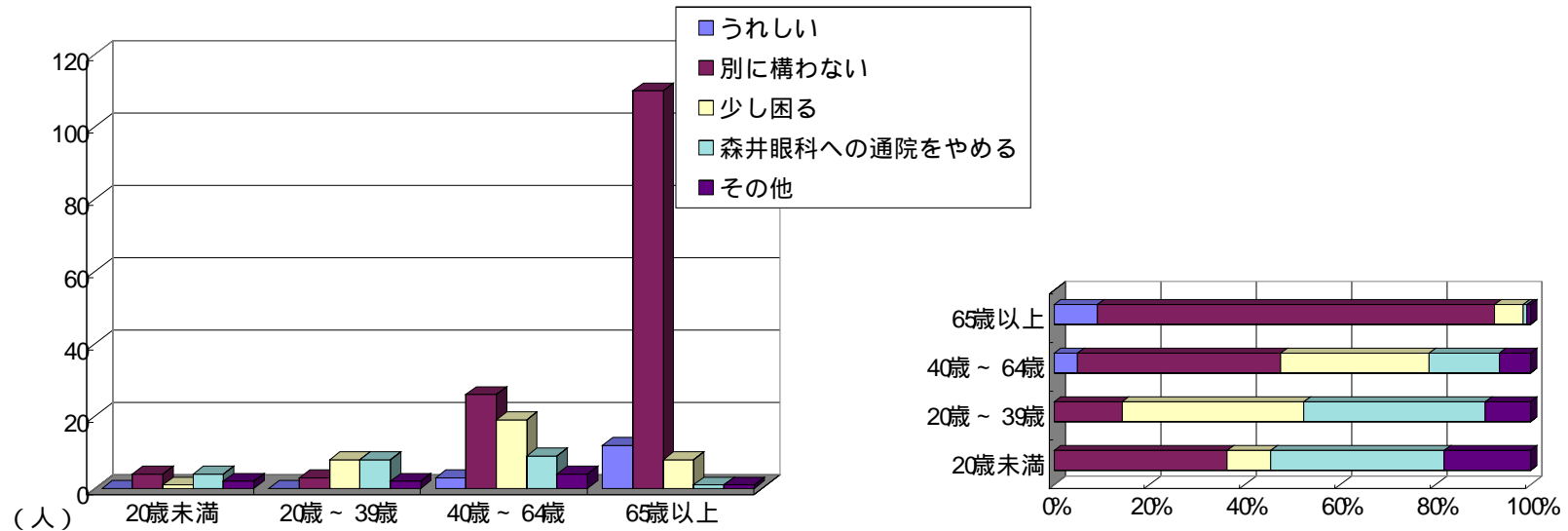


	20歳未満	20歳～39歳	40歳～64歳	65歳以上	不明	合計	比率
よくある	1	0	11	25	0	37	17.7
たまにある	6	14	30	75	0	125	59.8
ない	4	6	15	17	5	47	22.5
合計	11	20	56	117	5	209	100%

<さらに上昇、紹介したいと思う医院です。>

森井眼科医院を紹介することが、「よくある」「たまにある」を合わせて**77.5%**となっています。
これは前回と比べて**13.9%**も上昇しており、**80%近く**の患者様が口コミで紹介して下さっています。
今、来院されている患者様を変わらず大切にすることが何より先必要であることを実感されました。

Q 10. 診療時間が9時～5時になればどうしますか？



	20歳未満	20歳～39歳	40歳～64歳	65歳以上	不明	合計	比率
うれしい	0	0	3	12	0	15	6.6
別に構わない	4	3	26	110	1	144	63.7
少し困る	1	8	19	8	0	36	15.9
森井眼科への通院	4	8	9	1	0	22	9.7
その他	2	2	4	1	0	9	4.0
合計	11	21	61	132	1	226	100%

<診療時間はこれまでどおりいたします>

診療時間が17:00までになると「少し困る」「通院をやめる」が25.6%にのぼりました。

特に若い患者様の反対が顕著な結果となりました。

これまでどおりの診療時間を続けさせていただきます。

患者様から感謝のコメント

性別	年齢	コメント
男	65歳以上	最高の眼科に通ってるんだと実感し大満足でした。院長さんが元気！
女	65歳以上	久しぶりに診察に行くと前と変わらずあたたかい雰囲気でした
女	65歳以上	遠方から来られている方もいて驚きました。近くに当院があって幸せです。
女	40-65歳未満	忙しくなっても今のまま変わらず親切丁寧な病院であっていただけたら嬉しいです
女	65歳以上	スタッフの皆さんの対応が手術前の気分にも安心感を与えてくださいました。
女	40-65歳未満	これからも向上心を持ってほしいので総合評価を3にしました。看護師さんの笑顔はすてきでした。
女	20-40歳未満	予約制で待ち時間も少ないし、スタッフも感じの良い方が多く、場所的にも通いやすい。
女	65歳以上	毎回感謝しております。いつまでもこのままをお願いします
女	65歳以上	先生もとても親切で医院のなかにもいい向上心が見られてとても素晴らしい医院だと思います
男	65歳以上	手術件数、手術内容等の公開が安心できました
女	65歳以上	手術の折はお世話になりました
男	20歳未満	子供に親切で良かったです
男	40-65歳未満	以前より改善され気持ちよく通院しています
女	65歳以上	最短距離で完治し、幸せです
男	65歳以上	最高の病院です
男	40-65歳未満	今の姿勢を貫き精進されることを祈念致します
男	40-65歳未満	安心して診察してもらえること。患者として病気の説明等は大変わかりやすく良い。
女	65歳以上	土足で入れるのが嬉しいです
女	40-65歳未満	駐車場増やして下さいありがとうございます
	65歳以上	清潔になっています
男	65歳以上	清潔で申し分ありません
女	65歳以上	下駄箱がないのがいい。明るく清潔感があり皆親切。
女	65歳以上	音楽とお花が good
女	65歳以上	満足しております
女	40-65歳未満	満足しております
男	65歳以上	先生の対応がよいです
女	65歳以上	十分です。信頼しています。

患者様から感謝のコメント

性別	年齢	コメント
女	65歳以上	今まで通りでよい
男	20歳未満	今はそのままで大丈夫だと思います
女	65歳以上	今の状態で満足
男	40-65歳未満	今のままで頑張ってください
女	65歳以上	今のままでよいと思う
女	40-65歳未満	今のままでよいと思います
男	65歳以上	今のままでよい
女	65歳以上	今のままでいいと思う 先生の間診は大切だと思います
女	65歳以上	今のままでいいと思う
女	65歳以上	今のままでいい
男	65歳以上	今で十分です
男	65歳以上	現状維持で問題ありません
女	65歳以上	現状維持で問題ありません
女	65歳以上	現状維持で問題ありません
女	65歳以上	よく出来ています
男	65歳以上	みんな良いと思います
女	20歳未満	とてもいい病院だと思います
女	65歳以上	すべてに好い印象です
女	65歳以上	このままでいいと思います
女	40-65歳未満	いいと思います

患者様から要望・提案のコメント（院長に対して）

性別	年齢	コメント
男	40-65歳未満	病院内も綺麗になり先生方も親切で問題ないです。ただ院長先生ともう一人若い先生に診察していただきたい。
男	65歳以上	大先生の話声が小さい
女	40-65歳未満	先生や看護師さんが優しくはつらつとされておられるので待ち時間も心が和みます。病気の対処の仕方やどんな時に我慢せずに来院したら良いか教えてほしい。
男	65歳以上	先生に好感をもてる。生花のしつらいが良い。大先生はいつもにこにこ穏やかだが少し言葉がさみしいようにも思う。写真は楽しみに拝見しています。
女	65歳以上	診療ミスのないようにお願いします。伝染性の病気が感染しないようにお願いします
男	20-40歳未満	診察内容の丁寧な説明と費用に関する事前説明を徹底する
女	65歳以上	手術の最中に医師と看護師さんが私語を長くされ少し緊張している私は気になった。
男	65歳以上	患者が何を望んでいるかを洞察力を持つこと
女	40-65歳未満	安心して相談できる。高齢の患者さんが多いのでわかりやすく説明してほしい
男	65歳以上	もう少し診察の内容を分かりやすく話してほしい
男	20-40歳未満	コンタクトの際の医師の診察があっという間で本当にみていただけたのかと少し疑問に感じた
女	40-65歳未満	こつこつと患者さまのことを思い尽くしてください。
女	65歳以上	診療代が高いのでは

女	20-40歳未満	受付がハキハキ笑顔で好印象。看護師は少しバタバタされてるように思う。高齢者が多いと思うのでもう少しゆったり対応した方がよいのでは。アンケートの実施は良いと思う
女	40-65歳未満	検査結果をその都度説明してほしい
女	40-65歳未満	検査をしたら結果を明確に教えてほしい。モニターTVは待ち時間に良いと思うが難しい病名にはふり仮名をふってほしい。手術見学できる部屋は良いと思う。中待合が狭い
女	65歳以上	検査のときスイッチを押す前に声をかけていただきたい。
女	40-65歳未満	患者が悩んでいること、困っていること等にも丁寧に対応していただければ嬉しい
女	20-40歳未満	一部の看護師の対応が冷たく思うのでもう少し愛想よくしたほうがよい

(待ち時間・予約に対して)

男	65歳以上	中待合の待ち時間の短縮
女	65歳以上	待ち時間が大切
女	40-65歳未満	待ち時間がもう少し短くなるといい。順番が前後したりするので自分があると何番目かわかるといい。何人待ちか教えてほしい
女	40-65歳未満	親切で丁寧な対応、病気についての説明、待ち時間の短縮
女	40-65歳未満	いつも混んでいるので医師がもう一人いらっやると待ち時間も少しになると思います
女	65歳以上	予約診療なら混み合う曜日、日時を調節できるのでは
男	65歳以上	予約時間の厳守
男	65歳以上	電話予約は可能ですか？
女	20歳未満	ホームページで予約できるとよい
女	20-40歳未満	インターネットでの予約システムは大変便利で有り難いが年配の方で直接来られる方への配慮があればもっといいのでは。
女	40-65歳未満	紹介した知人も満足しています。診療時間は何とかこのままでお願いしたい
男	20-40歳未満	午後の診察時間の終了時間を30~1時間延長してほしい
女	40-65歳未満	5時までの診療になると困る
男	20-40歳未満	仕事帰りに通院するので今まで通り7時までにしてほしい

(設備に対して)

女	65歳以上	病院の玄関が控えめで初診のときわかりにくかった。もう少し目立ってもよいのでは
男	65歳以上	白内障手術をどこでしょうか悩んでいる知人友人に紹介して安心させるために「白内障手術の説明と見学会の申込書」があれば便利
女	20-40歳未満	中待合のBGMがうるさい
女	65歳以上	中待合で待っているとき手持ちぶさたなので眼の病気などを解説したパンフレット等置いてほしい。
女	20-40歳未満	雑誌が古いものだがっかりする。携帯で予約できるようにしてほしい。お水は美味しいです。
女	65歳以上	生花は嬉しい。室温がわかる方法を明確にほしい
女	65歳以上	出入り口の戸を自動ドアにほしい
女	65歳以上	玄関前が少し暗いと感じます。
男	40-65歳未満	トイレがもうひとつでも多いと助かります
男	65歳以上	カウンターの台をもう少し手前に広く平らにできれば。バッグを乗せると落ちる
女	20-40歳未満	お手洗いの便座が汚れていた。手洗いの洗剤が切れていた。中待合が寒くて薄暗く感じた。予約でも40分待った。先生はきさくで質問もしやすく安心しました。
女	65歳以上	エレベーターがあればいいのでは
女	65歳以上	病院の前に駐車場があればよいと思う
女	20歳未満	駐車場を広くしてほしい
女	40-65歳未満	駐車場の1台の幅が狭い
女	40-65歳未満	駐車場が狭い
男	65歳以上	医院の玄関に必ず車とバイクが停まっているので指定の駐車場への案内をしてほしい
女	20-40歳未満	いつも親切に接してくださっています。駐車場が停めにくいです。