



患者アンケート集計報告 2010

■アンケート調査期間 2010年 12月

■調査方法 患者様にアンケート用紙と封書を配布し、自宅で記入し医院に郵送して頂く。

■調査件数 500 枚回収 210 枚回収 回答率は 42.0 %

■調査内容

- Q1. 性別・年齢
- Q2. 当院を選ばれた理由
- Q3. 医院の変更
- Q4. 医院の変更理由
- Q5. 通院手段
- Q6. 駐車場について
- Q7. 通院時間
- Q8. 当院を知った理由(認知手段)
- Q9. 当院の知り合いへの紹介
- Q10. 当院の印象
- Q11. 当医院の改善点

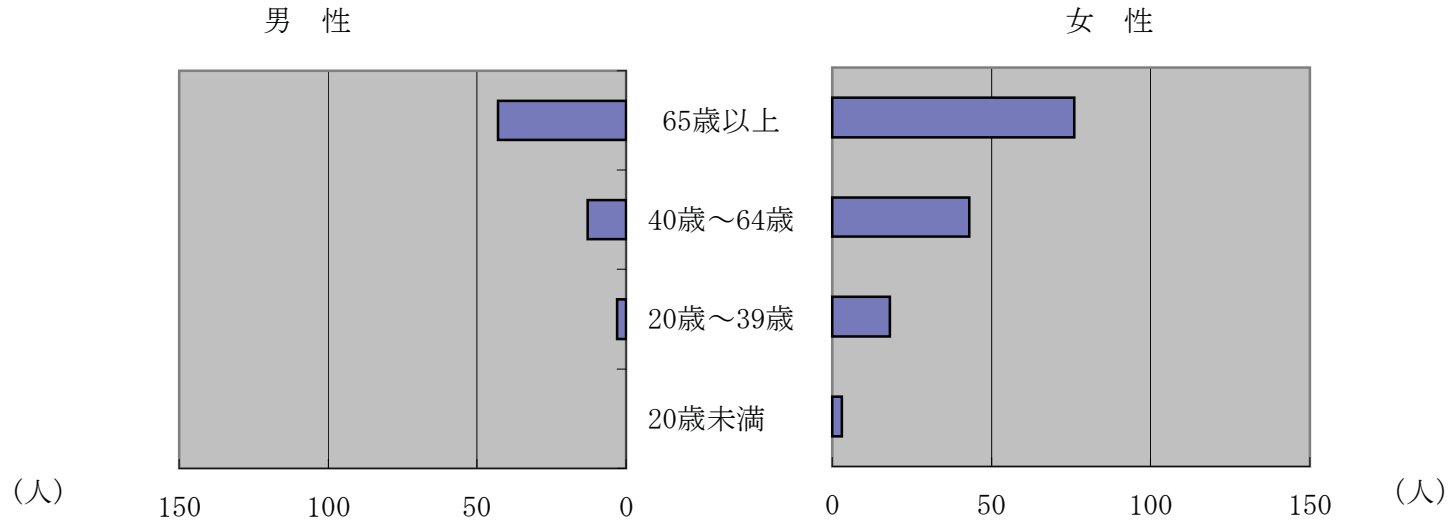


- 【Q10.当院の印象】
- 1.診察の待ち時間
 - 2.会計の待ち時間
 - 3.診察時間
 - 4.診察の仕方
 - 5.診察の内容
 - 6.医師のマナー
 - 7.看護婦のマナー
 - 8.検査の仕方
 - 9.病気に対する説明
 - 10.電話の対応
 - 11.秘密(プライバシー)の保持
 - 12.受付窓口の対応
 - 13.清潔感
 - 14.照明
 - 15.総合評価

<回答率は....>

今回、2010年12月の「患者アンケート」では500枚のアンケートを配布した結果、約4割の210人の患者様から回答を頂きました。(回答率42%)
この回答率は2009年の調査に比べると若干低い数値となっています。
これは5年連続5回目となり、重複して配布している方が多くなっていること、要望、提案が改善されていることも一因だと考えられます。
ただ引き続き40%を超える高い回答率です。この回答率の高さこそ森井眼科医院様への期待の高さの表れだと感じます。

Q 1. 性別と年齢

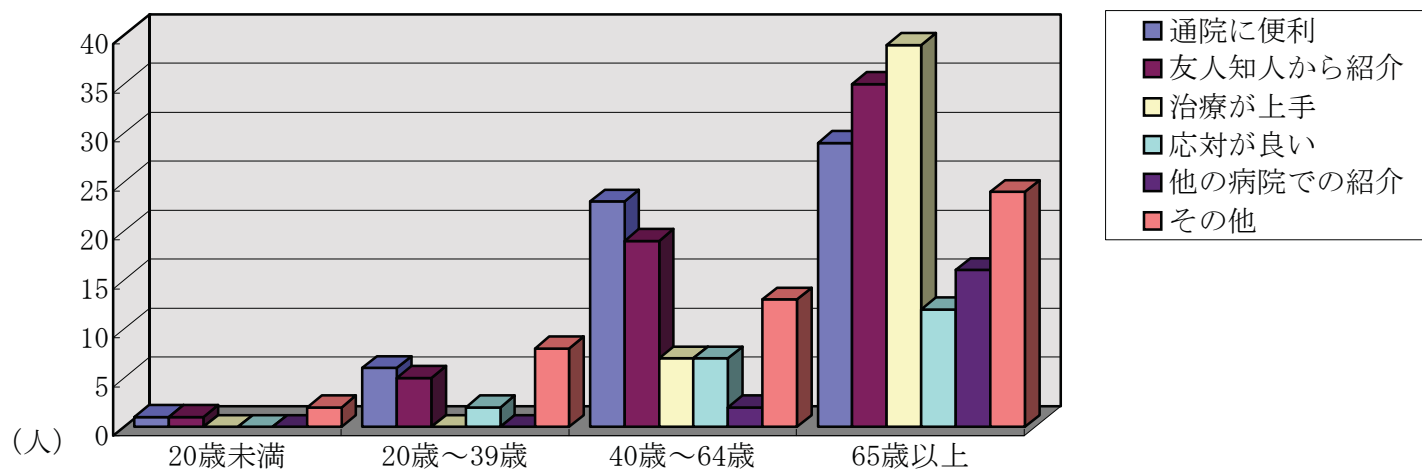


	20歳未満	20歳～39歳	40歳～64歳	65歳以上	不明	合計	比率
男性	0	3	13	43	0	59	28.1
女性	3	18	43	76	0	140	66.7
不明	0	0	1	8	2	11	5.2
合計	3	21	57	127	2	210	100%
比率	1.4	10.0	27.1	60.5	1.0	100%	

<女性の患者が66.7%を占める>

「アンケート2009」との比較で、年齢別ではほぼ同様の傾向になっておりますが、男女別では**女性の比率が7ポイント上昇**しています。

Q2. 当医院を選んだ理由(複数回答可)



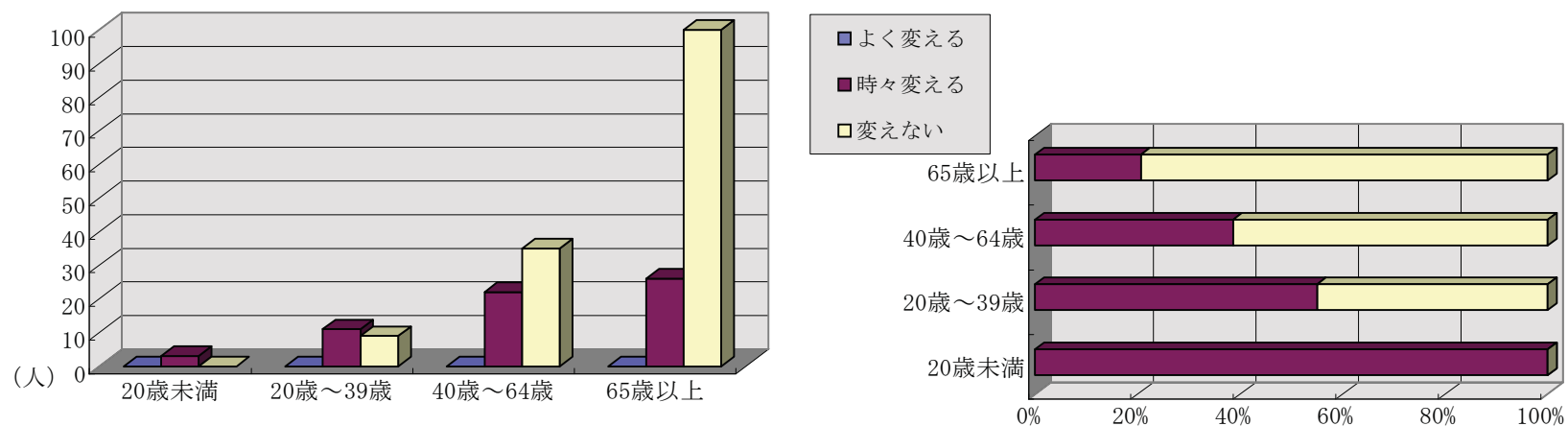
	20歳未満	20歳～39歳	40歳～64歳	65歳以上	不明	合計	比率
通院に便利	1	6	23	29	0	59	23.4
友人知人から紹介	1	5	19	35	1	61	24.2
治療が上手	0	0	7	39	0	46	18.3
応対が良い	0	2	7	12	0	21	8.3
他の病院での紹介	0	0	2	16	0	18	7.1
その他	2	8	13	24	0	47	18.7
合計	4	21	71	155	1	252	100%

<上昇する紹介患者とホームページ>

「アンケート2009」との比較で変化があったのは、「友人知人からの紹介」が4.4ポイントアップ、「その他の理由」が4.5ポイントアップとなっています。

その他の理由の中では、7人の患者様がインターネット、メルマガが3人、看板を見てが4人いらっしゃいました。

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	3	11	22	26	1	63	30.1
変えない	0	9	35	100	2	146	69.9
合計	3	20	57	126	3	209	100%

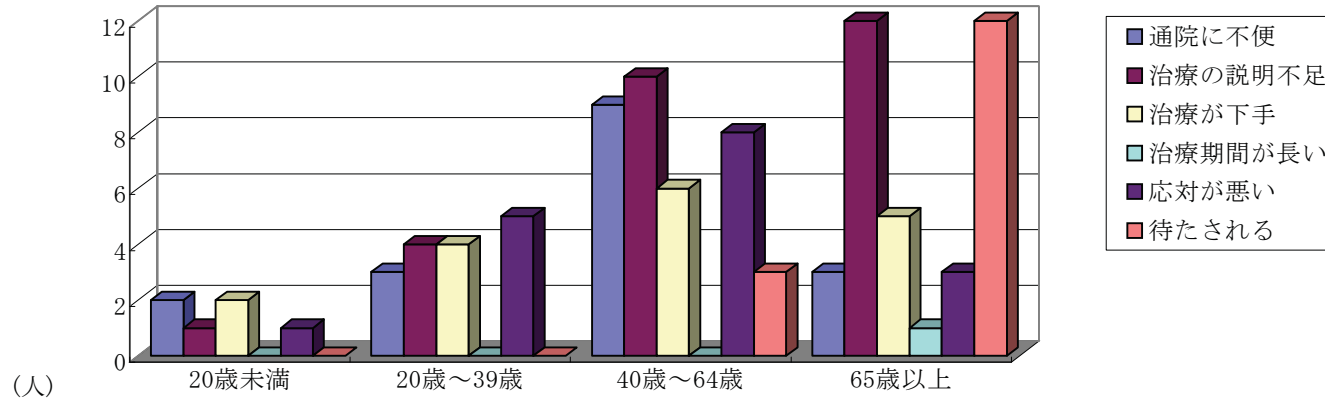
<「変えない患者」が6.1%減少>

前回との比較で「時々変える」が6.7ポイント減少しています。

ただ、今迄の傾向と変わらず65歳以上では「変える」が少なく、40歳未満では「変える」比率が高くなっています。

年齢が若いほど医療機関に厳しい目を持っていると考えられます。

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	2	3	9	3	0	17	18.1
治療の説明不足	1	4	10	12	0	27	28.7
治療が下手	2	4	6	5	0	17	18.1
治療期間が長い	0	0	0	1	0	1	1.1
応対が悪い	1	5	8	3	0	17	18.1
待たされる	0	0	3	12	0	15	16.0
合計	6	16	36	36	0	94	100%

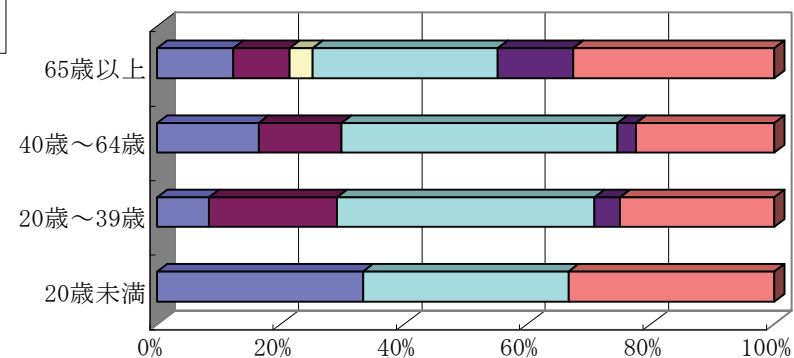
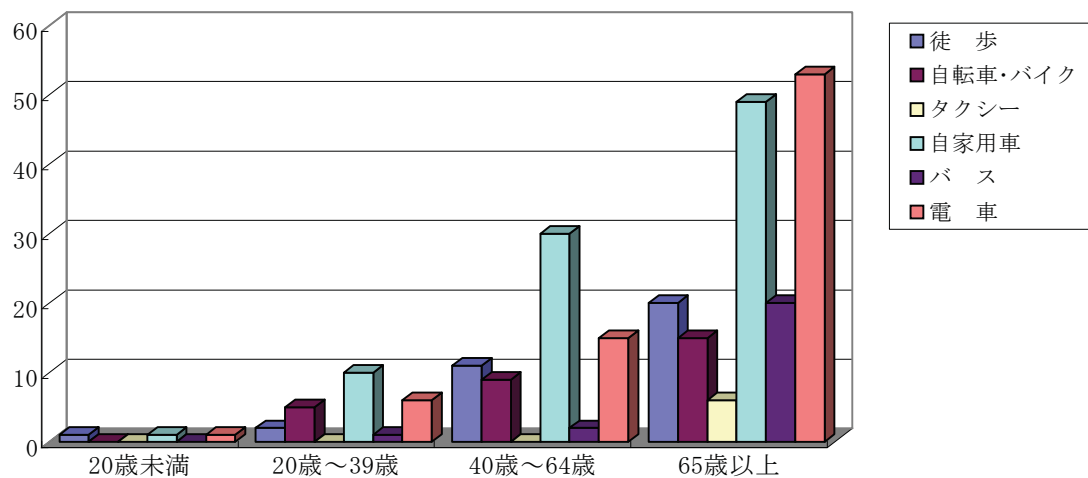
<不動の1位は「治療の説明不足」です>

例年通り、第1位は「治療の説明不足」で28.7%を占めています。同様に「治療が下手」が18.1%と同数2位になっています。医療機関にかかる目的は治療、本来の意義を忘れてはならない結果だと感じます。

ただその他、「通院に不便」「応対が悪い」「待たされる」という理由もそれぞれ18.1%もあります。

本来の意義を忘れず、同様に副次的なサービスにも力を入れる必要性が表れています。

Q5. 通院手段(複数回答可)



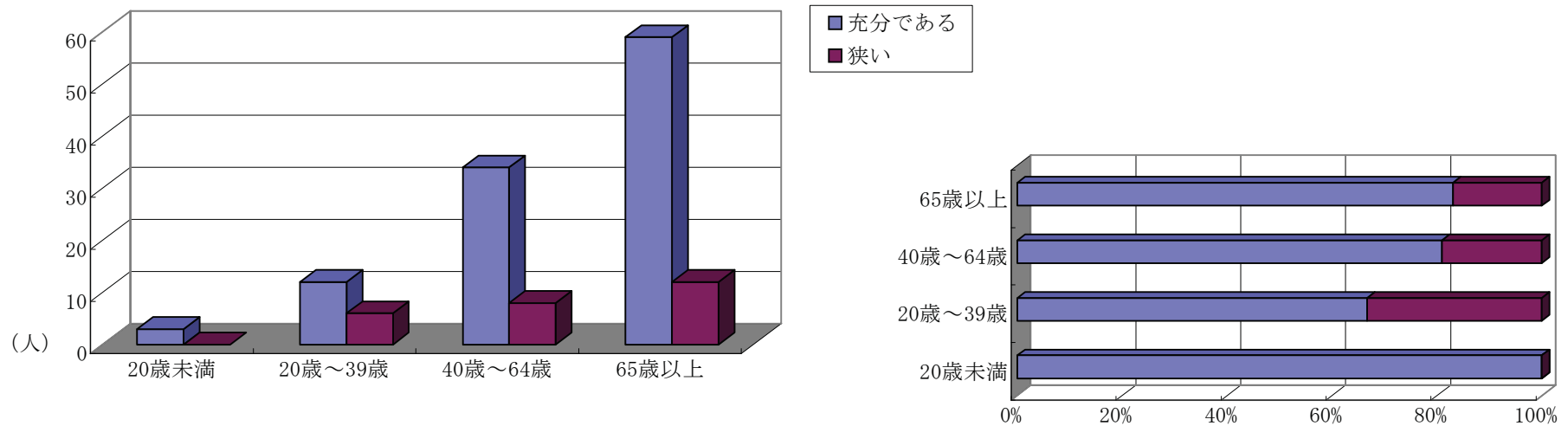
	20歳未満	20歳～39歳	40歳～64歳	65歳以上	不明	合計	比率
徒歩	1	2	11	20	0	34	13.1
自転車・バイク	0	5	9	15	0	29	11.2
タクシー	0	0	0	6	0	6	2.3
自家用車	1	10	30	49	0	90	34.6
バス	0	1	2	20	1	24	9.2
電車	1	6	15	53	2	77	29.6
合計	3	24	67	163	3	260	100%

< 広範囲から来院される患者様 >

前回同様、自家用車が34.6%で第1位、電車が29.6%で第2位となっています。

この比率はどの年齢層にもいえることで、新しく駐車場を設けたこと浜大津駅駅近くという立地が要因だと考えます。

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	3	12	34	59	0	108	78.8
狭い	0	6	8	12	3	29	21.2
合計	3	18	42	71	3	137	100%

<前年同様、改善された結果が出ています>

前年77.1%が、今年78.8%となっており、ほぼ同じ結果となっています。

新駐車場を整備されてから

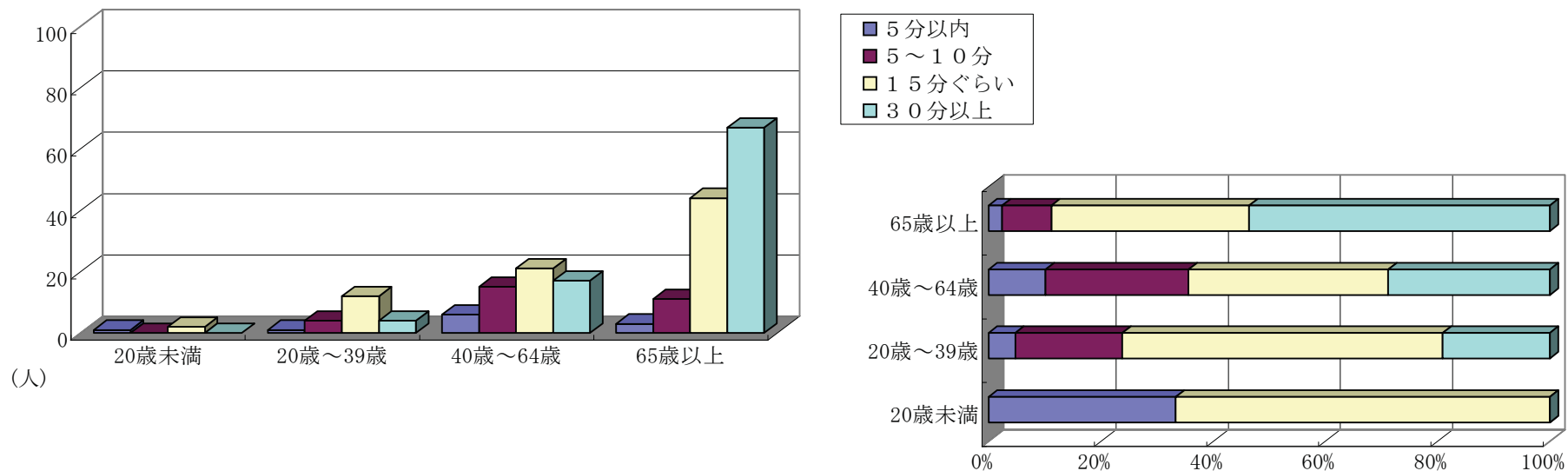
コメント欄の要望も「駐車場の拡張と整備(アスファルト)を・・・」と1名いるだけで見られなくなりました。

※必要駐車場数の概算

一日患者数×自家用車利用率×30%＝必要駐車場数

(※30%＝一日患者数の約30%程度が一時期に集中する為)

Q7. 通院にかかる時間

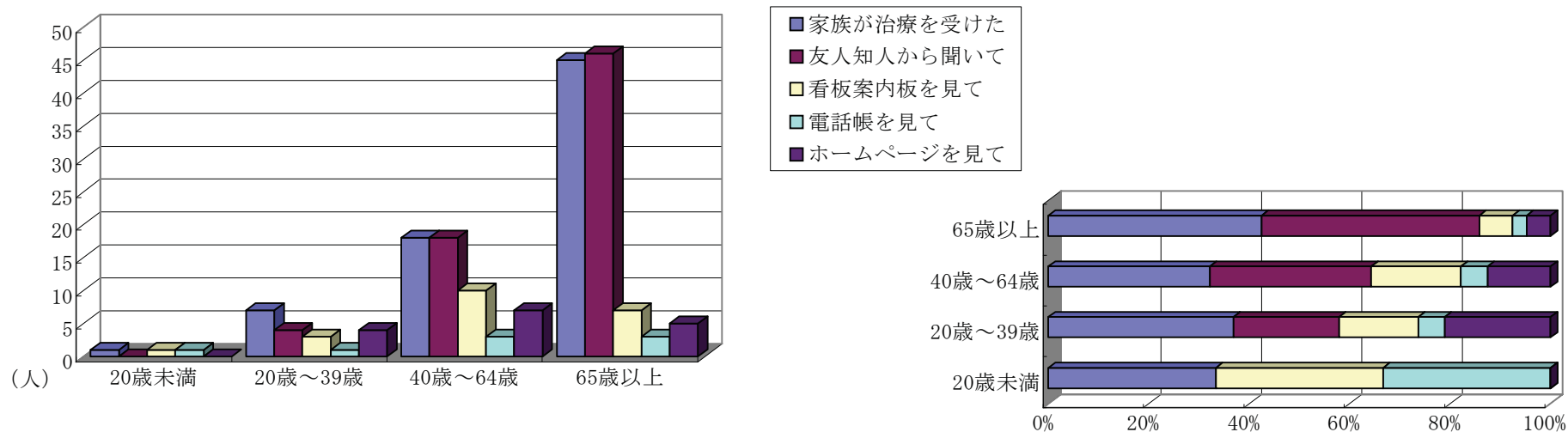


	20歳未満	20歳～39歳	40歳～64歳	65歳以上	不明	合計	比率
5分以内	1	1	6	3	0	11	5.2
5～10分	0	4	15	11	0	30	14.3
15分ぐらい	2	12	21	44	0	79	37.6
30分以上	0	4	17	67	2	90	42.9
合計	3	21	59	125	2	210	100%

<時間かかっても通います！>

前年とほぼ同様の比率になっており、全体の42.9%と半数以上の方が、30分以上かけて通院されています。
65歳以上の患者では、53.6%の人が30分以上と回答されており、年齢層の高い方ほど、たとえ少しぐらい遠くても、評判を聞きつけて、自家用車やバス、電車を利用されているようです。

Q 8. 当医院を何で知ったか（複数回答可）



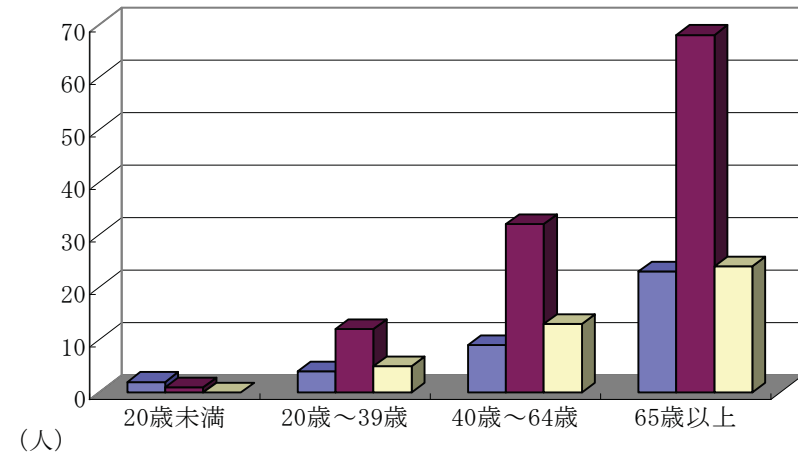
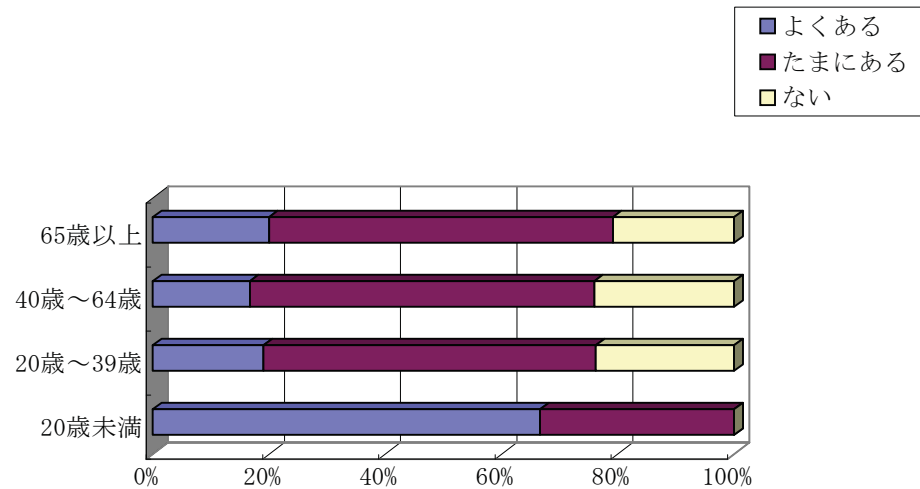
	20歳未満	20歳～39歳	40歳～64歳	65歳以上	不明	合計	比率
家族が治療を受けた	1	7	18	45	1	72	38.9%
友人知人から聞いて	0	4	18	46	0	68	36.8%
看板案内板を見て	1	3	10	7	0	21	11.4%
電話帳を見て	1	1	3	3	0	8	4.3%
ホームページを見て	0	4	7	5	0	16	8.6%
その他	0	3	5	20	1	29	15.7%
合計	3	19	56	106	1	185	100%

前年に引き続き、「家族が治療を受けた」「友人知人から聞いて」という口コミ・評判等によって来院された患者様は、75.7%と多い意見になっています。これはどの年齢層にみ当てはまることで長年の実績が反映されているものだと思います。

ホームページを見て知った患者様も8.6%となっています。

この数値をみると単にホームページを作成するだけでなく、内容の更新も常に必要だと感じる数値だと感じます。

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	2	4	9	23	1	39	19.6
たまにある	1	12	32	68	1	114	57.3
ない	0	5	13	24	4	46	23.1
合計	3	21	54	115	6	199	100%

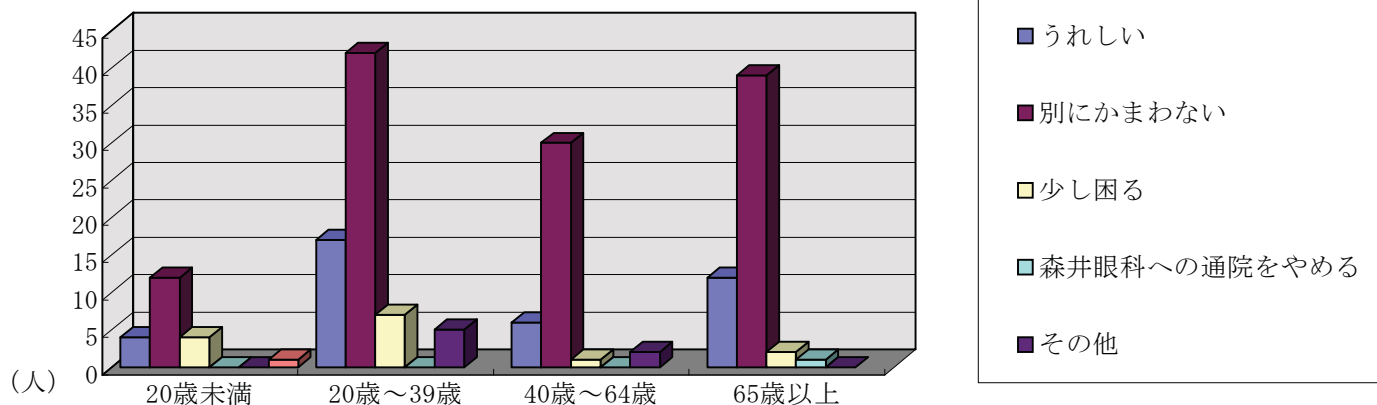
森井眼科医院を紹介することが「たまにある」、「よくある」を含めると、76.9%あります。

殆どの患者様が森井眼科医院を紹介しようと思う程、良い病院であると高い信頼を寄せている結果です。

特に、老人患者様は殆ど(83.2%)が他の方に紹介をして頂いています。

これらの方が広告塔になると同時に、リピーターの患者様になっていくことを思えば、こうした患者様を大切にしていくことが、森井眼科医院の発展につながっていくものであると確信します。

Q10. 当院は院長午前診に大変混み合い、夕診が空いております。
午前診の混雑緩和の為、以下のような診療時間を考えております。
ご意見をお聞かせ下さい。



	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	4	17	6	12	2	41	21.6
別にかまわない	12	42	30	39	3	126	66.3
少し困る	4	7	1	2	1	15	7.9
森井眼科への通院をやめる	0	0	0	1	0	1	0.5
その他	0	5	2	0	0	7	3.7
合計	20	71	39	54	6	190	100%

<困る患者様の人数をどう思いますか??>

「うれしい」「別にかまわない」を合わせて**87.9%**と高い比率を占めています。

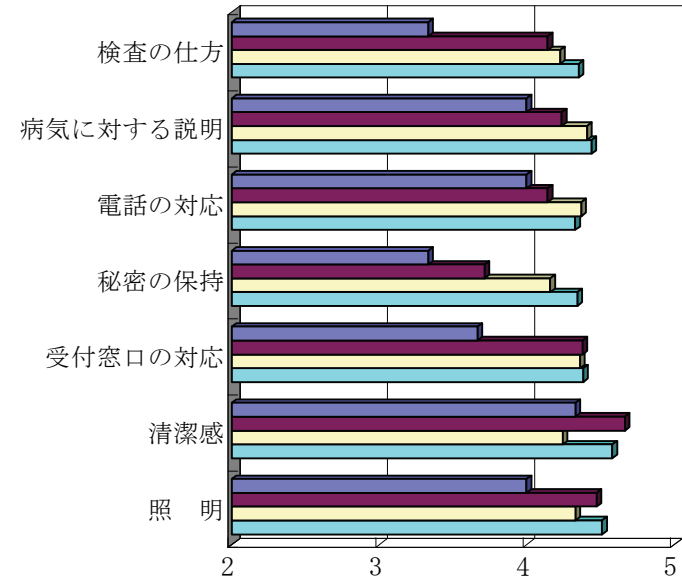
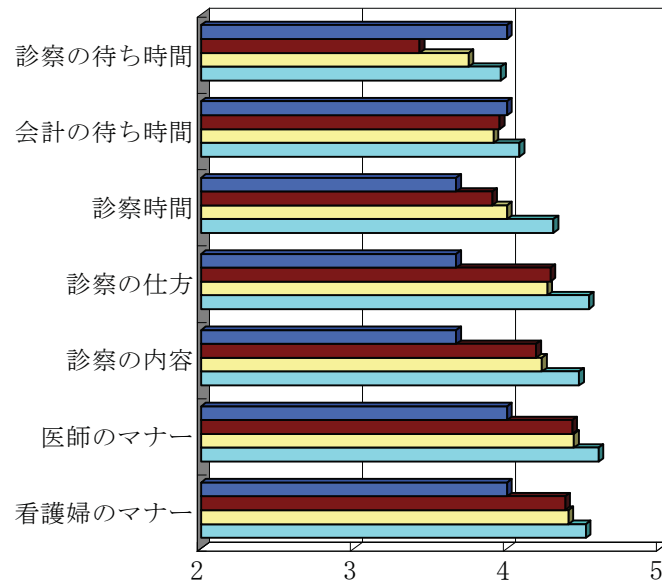
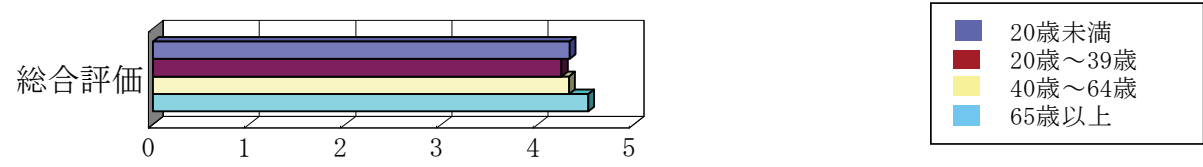
逆に「少し困る」「森井眼科への通院をやめる」を合わせて**8.4%**です。

非常に悩ましい数値になっていますが、院長の健康、スタッフの勤務のし易さを考えると変更も可能な数値とも考えられます。

コメント欄には下記コメントがございました。

- ・14:00～17:00が診察可能になるのは選択の幅が広がるので大変いいと思います
- ・14時頃だといい。日没になるのは困る。
- ・16時～19時を月～金に
- ・医師は誰でも良いので患者それぞれの納得のいく治療をしてもらえればいいです
- ・午前中がいいです
- ・仕事の都合で遅くまでの方がいい
- ・主婦は夕方出にくいので助かる
- ・土曜日を9時～13時か12時半にしてほしい
- ・働いているので16時～19時が多い方がよい

Q 1 1. 全体評価



Q11. 全体評価

	20歳未満	20歳～39歳	40歳～64歳	65歳以上	不明	平均
診察の待ち時間	4.0	3.4	3.8	4.0	4.0	3.9
会計の待ち時間	4.0	4.0	3.9	4.1	4.1	4.0
診察時間	3.7	3.9	4.0	4.3	4.0	4.2
診察の仕方	3.7	4.3	4.3	4.5	4.3	4.4
診察の内容	3.7	4.2	4.2	4.5	4.3	4.4
医師のマナー	4.0	4.4	4.4	4.6	4.5	4.5
看護婦のマナー	4.0	4.4	4.4	4.5	4.4	4.5
検査の仕方	3.3	4.1	4.2	4.4	4.1	4.3
病気に対する説明	4.0	4.2	4.4	4.4	4.1	4.4
電話の対応	4.0	4.1	4.4	4.3	3.9	4.3
秘密の保持	3.3	3.7	4.2	4.3	3.9	4.1
受付窓口の対応	3.7	4.4	4.4	4.4	4.0	4.4
清潔感	4.3	4.7	4.2	4.6	4.3	4.5
照明	4.0	4.5	4.3	4.5	4.1	4.4
総合評価	4.3	4.3	4.3	4.5	3.8	4.4

順位	全体評価	2010年	2009年	2008年	2007年
1	医師のマナー	4.53	4.57	4.48	4.44
2	清潔感	4.49	4.50	4.44	4.51
3	看護婦のマナー	4.46	4.43	4.43	4.40
3	照明	4.43	4.40	4.41	4.43
3	診察の仕方	4.42	4.36	4.37	4.23
6	病気に対する説明	4.39	4.34	4.29	4.23
6	診察の内容	4.36	4.32	4.35	4.20
6	受付窓口の対応	4.35	4.32	4.27	4.22
9	検査の仕方	4.28	4.21	4.29	4.14
9	電話の対応	4.26	4.05	4.06	3.82
11	診察時間	4.16	4.07	4.00	3.86
11	秘密の保持	4.12	3.95	3.99	3.87
11	会計の待ち時間	4.02	3.89	3.88	3.70
14	診察の待ち時間	3.85	3.65	3.71	3.56

<全体評価ポイントのまとめ>

最高の評価を得ていた前年の評価をさらに上回っている結果となっています。

過去3年間の課題として残っていた「秘密の保持」「会計の待ち時間」「診察の待ち時間」においても全て評価があがっています。

患者数が増加して実際の待ち時間は増えているかもしれません。

ただ、その他の満足度が高い為、「待ち時間」に対する不満が減ってきているのではないのでしょうか。

今後は唯一の4ポイント未満である「診察の待ち時間」への対策に絞っても良いと感じる今回の結果でした。

<患者様からの感謝のお言葉>

No	Q1-1	Q1-2	コメント
1	女	40-65歳未満	良い病院と思っています。質を下げないようにされたら今のままでよいと思います
2	女	20-40歳未満	予約なしで行ったのですが思っていたより早く診察していただいてよかったです。
3	女	40-65歳未満	満足しています
4	女	65歳以上	本当に久しぶりに当院に参りましたが、応対も親切で今後共お世話になろうと思っております。よろしく願い申し上げます。
5		40-65歳未満	病気の説明をわかりやすく、優しく説明していただけるので安心です。看護師さんも窓口の方も感じがいいです。
6	女	20-40歳未満	長く勤めてくれている看護師さんがいてくれていつも親切で安心します
7	女	65歳以上	知人に紹介して頂いて目の前が明るく生き返った感じです。先生方皆様良いお方で嬉しく思っています。
8	女	20歳未満	大変ご尽力いただいていると思っております。今後ともよろしくお願いいたします。
9	男	65歳以上	待合室、受診者の動線をもう少し意識して構成されたいかと思いますが、全てにわたり行き届いている点、ありがたく思います。
10	女	65歳以上	他の医院は今のところ利用していませんが当院は広く明るいので気に入っています
11	女	65歳以上	全てにおいて良好です
12	女	40-65歳未満	先生をはじめ、スタッフの皆様の対応もよく、このままで良いのではないのでしょうか。ありがとうございました
13	女	40-65歳未満	先生にもきちんとした説明をして頂いた上に手術をすることが出来、また手術のときも2階の看護婦さんも気持ちをやわらげて頂き安心して手術を受けることができました。思っていたほど怖さはなく、自分自身も驚いています。手術をしてよかったと思い、感謝しています。
14	女	40-65歳未満	親切で丁寧で友人に紹介しても喜んでいただいています
15	女	65歳以上	新しい方若い方も来て居られるので良いと思います。お忙しいですが頑張ってください。
16	女	40-65歳未満	初めて治療を受けましたが、うわさ通りの安心できる医院で知人にも紹介したい
17	男	65歳以上	充分です
18	女	65歳以上	若い先生に変わってから明るく話しやすくなりました
19	女	65歳以上	今のままで良いと思います。愛されていると思います。通院が1時間半かかりますがやはり森井眼科に足が向きます。
20	女	65歳以上	今のままで良いと思います
21	男	65歳以上	今のままで良いと思います
22	女	40-65歳未満	今のままで良いと思います
23	女	20-40歳未満	今のままで良いと思います
24	女	65歳以上	今のままで良いと思います
25	女	65歳以上	今のままで良いと思います
26	女	20-40歳未満	今のままで良いと思います
27	男	65歳以上	今のままで満足しています
28	女	65歳以上	今のままで充分よいと思います
29	男	65歳以上	今のままで充分

30	女	65歳以上	今のままでよいと思います。すごく感じが良く楽しく診察してもらえます
31	男	65歳以上	現状で十分です
32		65歳以上	現状でよろしいのでは
33	男	40-65歳未満	現状でよいと思います
34	男	65歳以上	眼科のことなら森井眼科と以前より知っておりました。今後ともよろしく願います。
35	女	40-65歳未満	看護師の主任の方が接してくれる対応にいつもホッとします。院長先生の診察もゆっくりていねいに説明して頂けるのでわかりやすいです。
36	男	65歳以上	看護師さん、受付窓口の方の笑顔の対応が大変良い
37	女	65歳以上	医院に入った時出迎えのお花が嬉しかった。至る所に花があり良い。ナースの方も親切で先生も細やかに説明して下さいますので大変良いと思います。
38	男	65歳以上	以前は靴脱ぎスリッパでしたが今はそのまま、非常に楽になりこれ以上ありません
39	女	40-65歳未満	ネット予約できるのはありがたいので続けてほしい
40	女	65歳以上	とてもよいので喜んでます
41	女	40-65歳未満	どこの医院より大変満足しております。現状維持でよろしく願います
42	女	40-65歳未満	だれにでも明るく親切な対応を希望します
43	女	40-65歳未満	スタッフの皆様が今まで通り親切でいて下さい。いつもありがとうございます。
44	女	65歳以上	これでいいと思います
45	女	65歳以上	お花がとてもすてきです
46	女	40-65歳未満	いろんな対応が早い方がいいです
47	女	65歳以上	いつもお世話になり本当にありがとうございます。先生、御自身のお身体お大事にして下さいませ。看護師の皆様やさしくていねいに接して頂いてありがとうございます。これからも宜しく願ひ致します。
48	女	65歳以上	あちらこちらにいつも綺麗な(新鮮な)お花が活けてあり、心が和みます
49	女	40-65歳未満	医院内の環境等において色々お気遣いされている状況は素晴らしいと思っております。先代と比べびつくりと共に感謝しております。
50	女	65歳以上	いつもお世話になり本当にありがとうございます。先生、御自身のお身体お大事にして下さいませ。看護師の皆様やさしくていねいに接して頂いてありがとうございます。これからも宜しく願ひ致します。
51	女	65歳以上	あちらこちらにいつも綺麗な(新鮮な)お花が活けてあり、心が和みます

<患者様からの要望・提案>

(院長への要望)

No	Q1-1	Q1-2	コメント
1	女	40-65歳未満	白内障の手術日9時の予約だったので院長先生に1階の診察室で診ていただきました。その時手術は院長先生に執刀していただけないのかと不安になったので、1階での診察時、10時になったら2階へ上がりますと言っていただけたら安心します。
2	女	40-65歳未満	診察中の先生の声が待合室によく聞こえて、プライバシーが守られていないかなと思います
3	男	40-65歳未満	診察中の医師の声大きいので待合に丸聞こえ。プライバシー保持がどうかという点では早急に改善された方がいいと思います
4	女	65歳以上	診察室の近くにいると患者さんと先生の話が聞こえてくるがあるので体調(目以外のこと)を説明する時、知人が近くにいたら…と少し心配です。
5	男	65歳以上	手術後の起こり得る症状の変化を事前に話してほしい。術後の対応処置を、具体的に説明して頂いていると安心ですが、丁寧な説明をもう少し頂きたいです
6	女	20-40歳未満	医師のたばこの臭いが気になります。喫煙後の手洗い・口臭予防を…。

(設備に対する要望)

7	女	65歳以上	入口の自転車を置かれる方にマナー良く置いてほしいです。入口通路がふさがっていて足元が危ないです。目の悪い患者のためによりしくお願いします。
8	男	65歳以上	当医院の入口に車をとめている人があり、出来る限り駐車場におかれるようしていただきたい。入口が狭いのでお願いします。
9	男	65歳以上	駐車場の拡張と整備(アスファルト)を。完全予約制の実現を。
10	女	40-65歳未満	中待合が少し寒かった。靴のままでもいいのは患者さんの負担が少なくなりいいと思いました。京都市在住の為、家族友人に紹介すると通院時間が長かかり負担になるのですが、できれば森井先生のようなDrに診ていただきたいと思いました。ありがとうございました。
11	女	65歳以上	中待合が少し寒いです
12	女	65歳以上	中待合が外の待合室より寒い
13	女	40-65歳未満	待ち時間は長くないので良いのですが、座る椅子が少なめなので混んでいる時には座れない時があります。特に中待合は狭いです。病院には清潔感と待っている間の快適さを求めます。
14	男	65歳以上	正面玄関2つ目(手動)ドアを閉めた時ドスンと大きい音がする。テレビ前ソファに座っていると余り気分が良くない。
15	女	40-65歳未満	診察室の場所、入口を廊下から入るようにしてほしい
16	女	20歳未満	少し暖房が効きすぎのように思いました
17		65歳以上	出入口の二枚目のドアも自動にすればよいと思います
18	男	65歳以上	玄関前のゆるい坂に手すりはありますが、自転車があたりすることも…。できれば滑り止めマット等があれば、と思います。治療・応接・信頼等は十分OKです。
19	女	40-65歳未満	検査等であごの下に置いてある紙をいつもきれいにお願いします
20	女	65歳以上	眼圧計、ピストル型は苦手なので今までのタイプをなくさないでほしい。待ち時間をもう少し短くしてください。夕方診をなくさないでほしい。先生は親しみやすく元気があって好きです。
21	女	20-40歳未満	改装されてから院内が明るくなってとても良くなったと感じています。受付の方々の対応も良く、お電話での声のトーンや話し方からも優しさを感じられます。あえて改善点と言えば、荷物を入れておくカゴが小さいように思いました。空いているときはいいのですが、冬はコートやマフラー等あるので入れておきにくい気がします。ハンガー等あればいいのでは…

(全体に対する要望)

22	男	65歳以上	老人に赤ちゃん言葉をおやめになったほうがよろしい。普通の対話でよろしい。
23	男	40-65歳未満	本名で呼ぶのをやめたらと思います。受診番号で統一されては？
24	女	20-40歳未満	病気の人は精神的にも弱っていることがあるのでやさしくしてもらえると嬉しい
25	男	40-65歳未満	病気に対する詳しい説明がほしい
26		65歳以上	病む人が来られるので皆さんの笑顔、応対を明るく
27	女	20-40歳未満	非常に悪い点はありません。院内を見ても患者さんのためにいろいろ工夫されてるなと感じられます。ただ混んでいるせいか少し流れ作業のように思えました。患者側としてはきちんと話を聞いて対応して下さるのが一番です。このアンケートを初めて書きましたが、悪い点を良くしていこうとされている姿勢が本当に素晴らしいと思います。
28	男	65歳以上	待ち時間を短くしてほしい
29	女	20-40歳未満	待ち時間ができるだけ短いとうれしい。こちらが不安に思っていることに対して詳しい説明をしていただけると安心できる。
30	女	20-40歳未満	診察時間に関してですが、仕事帰りに寄ることができるのが助かるので午後の診察を今まで通りしてほしいです
31	女	65歳以上	手術を受けました。患者は必要以上に不安を感じます。今もきちんと対応して下さっていますが、これからもていねいに応答して下さいますように。
32	男	40-65歳未満	仕事で平日は受診できません。土曜日の午後も診察していただければ非常に助かります
33	女	40-65歳未満	午後の手術もと…？
34	女	40-65歳未満	個人個人にあった診察・対応をお願いします
35	男	40-65歳未満	勤め人の為、上記の診療時間平日は全日16時～19時帯と設定願いたい
36	男	65歳以上	患者は一人一人病に必死で対応していることを自覚し誠心誠意で対応することが肝要
37	女	20-40歳未満	可能ならばコンタクトレンズの在庫を確保してほしいです。毎回取りに来るだけは手間がかかる。
38		65歳以上	もう少し待ち時間の改善を。受付で1時間待ち位と言われたが2時間以上待った。予約優先と表示されているのでやむを得ないか？
39	女	65歳以上	テレビ等でPRすると良いと思う。駐車場を広くすると便利でいいと思う。