

2012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 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。

### Q1. あなたの性別をお聞かせ下さい。

- ①男性 ②女性

### Q2. 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

### Q3. 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

### Q4. 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)

### Q5. 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( )

### Q6. 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

### Q7. 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

### Q8. 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

### Q9. 新医院建築を予定しておりますが、 ご要望がございましたら、ご自由にお書き下さい。

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

### Q10. 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・ご希望を教え下さい。

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

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 2012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 259枚回収 回収率は 51.8%

■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. 総合評価(7段階)
- Q9. フリーアンサー(新医院建築について)
- Q10. フリーアンサー(ご意見・ご要望について)

<回答率は>

今回2012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、259枚の患者様から回答を頂きました。(回答率51.8%)  
過去最高の回収率になっています。(2008年の50.8%が過去の最高でした)

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	30	67	0	100
②	女性	2	13	39	100	0	154
③	不明	0	0	1	3	1	5
	合計	3	15	70	170	1	259

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	40	134	0	183
②	やや満足	1	5	22	34	0	62
③	どちらでもない	0	3	6	2	0	11
④	不満	0	0	2	0	1	3
	合計	3	15	70	170	1	259

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	11	52	138	0	203
②	やや満足	1	1	15	30	1	48
③	どちらでもない	0	3	2	1	0	6
④	不満	0	0	1	0	0	1
	合計	3	15	70	169	1	258

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	2	9	55	152	0	218
②	やや満足	1	5	15	18	1	40
③	どちらでもない	0	1	0	0	0	1
④	不満	0	0	0	0	0	0
	合計	3	15	70	170	1	259

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	10	35	125	0	170
②	理解できた	1	5	31	44	1	82
③	理解できなかった	0	0	0	0	0	0
	合計	1	15	66	169	1	252

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	9	38	113	0	161
②	理解できた	1	5	31	54	1	92
③	理解できなかった	0	1	1	0	0	2
	合計	2	15	70	167	1	255

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	0	9	38	118	0	165
②	理解できた	1	5	27	47	1	81
③	理解できなかった	0	1	0	1	0	2
	合計	1	15	65	166	1	248

	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	9	33	115	0	157
②	理解できた	1	5	31	48	1	86
③	理解できなかった	0	1	0	0	0	1
	合計	1	15	64	163	1	244

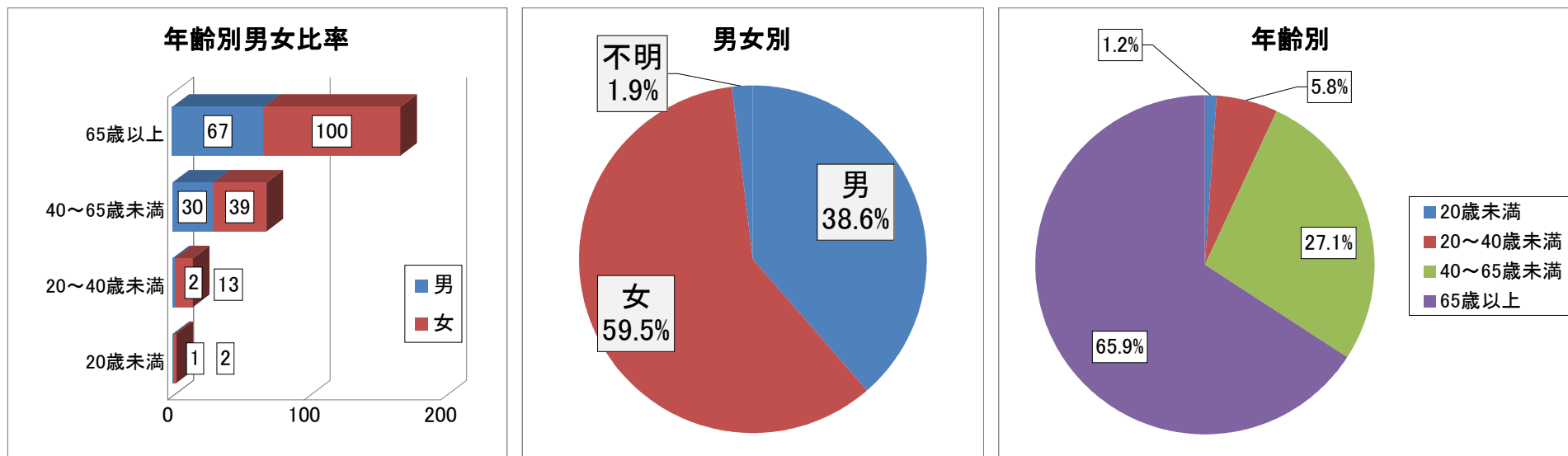
	Q5－当院をお知りになった理由	20歳未満	20歳～40歳	41歳～64歳	65歳以上	不明	合計
①	家族・知人からの評判を聞いて	1	6	34	107	1	149
②	建物を見て(近くを通過)	0	5	9	4	0	18
③	看板を見て	0	0	6	6	0	12
④	ホームページを見て	0	4	12	9	0	25
⑤	タウンページを見て	1	0	0	3	0	4
⑥	他の病院からの紹介	0	0	4	22	0	26
⑦	その他	0	0	4	18	0	22
	合計	2	15	65	151	1	234

	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	6	21	108	0	137
②	やや満足	1	3	23	27	0	54
③	どちらでもない	0	5	11	9	1	26
④	不満	0	0	2	0	0	2
	合計	3	14	57	144	1	219

	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	1	3	16	30	0	50
②	30分～1時間未満	1	7	36	95	1	140
③	1時間～1時間30分未満	1	4	16	27	0	48
④	1時間30分～2時間未満	0	0	2	8	0	10
⑤	2時間以上	0	1	0	6	0	7
⑥	合計	3	15	70	166	1	255

	Q8－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	3	18	85	0	107
②	6	0	8	34	70	0	112
③	5	1	3	14	9	1	28
④	4	1	0	4	6	0	11
⑤	3	0	1	0	0	0	1
⑥	2	0	0	0	0	0	0
⑦	1	0	0	0	0	0	0
	合計	3	15	70	170	1	259

## Q1・Q2 「年齢」と「性別」について

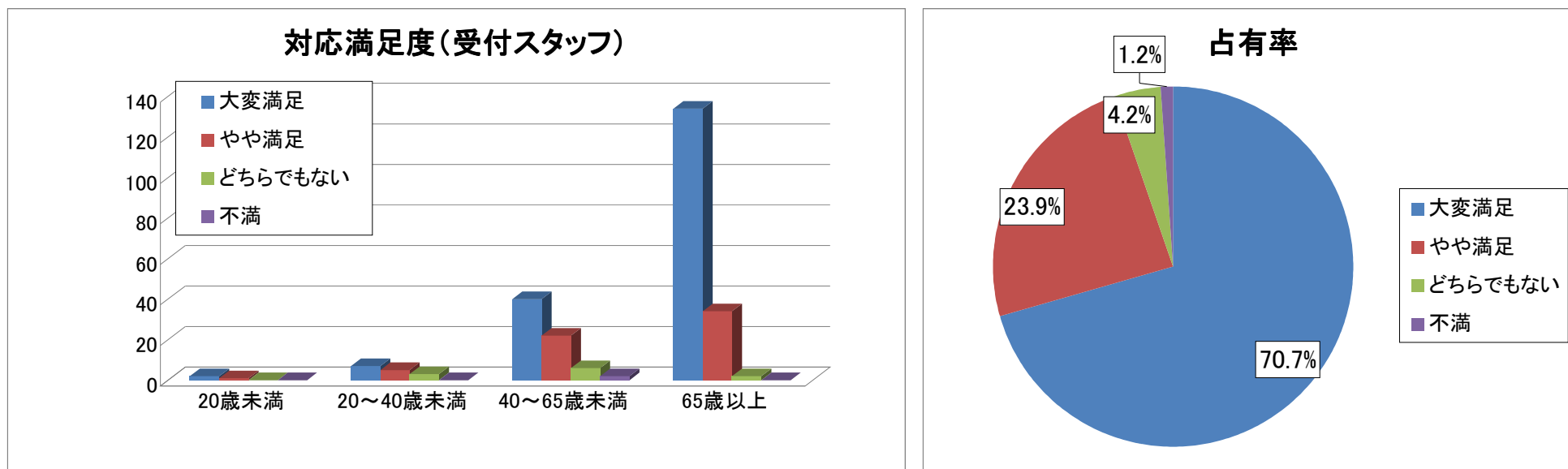


	20歳未満	20～40歳未満	40～65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
男	1	2	30	67	0	100	38.6%
女	2	13	39	100	0	154	59.5%
不明	0	0	1	3	1	5	1.9%
合計	3	15	70	170	1	259	100%
占有率	1.2%	5.8%	27.0%	65.6%	0.4%	100.0%	

### 《コメント》

《65歳以上》のお年寄りからの回答が多く、全体の65%以上を占めています。  
 男女比では、女性が60%弱という結果です。一般的には、アンケートに回答していただけるのはお年寄りの方が多いのですが、森井眼科医院様においても例外ではなく、高い比率となっております。  
 ご開業以来の白内障手術を中心にした温かい診療が、周辺住民の方々に評価されている事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 》



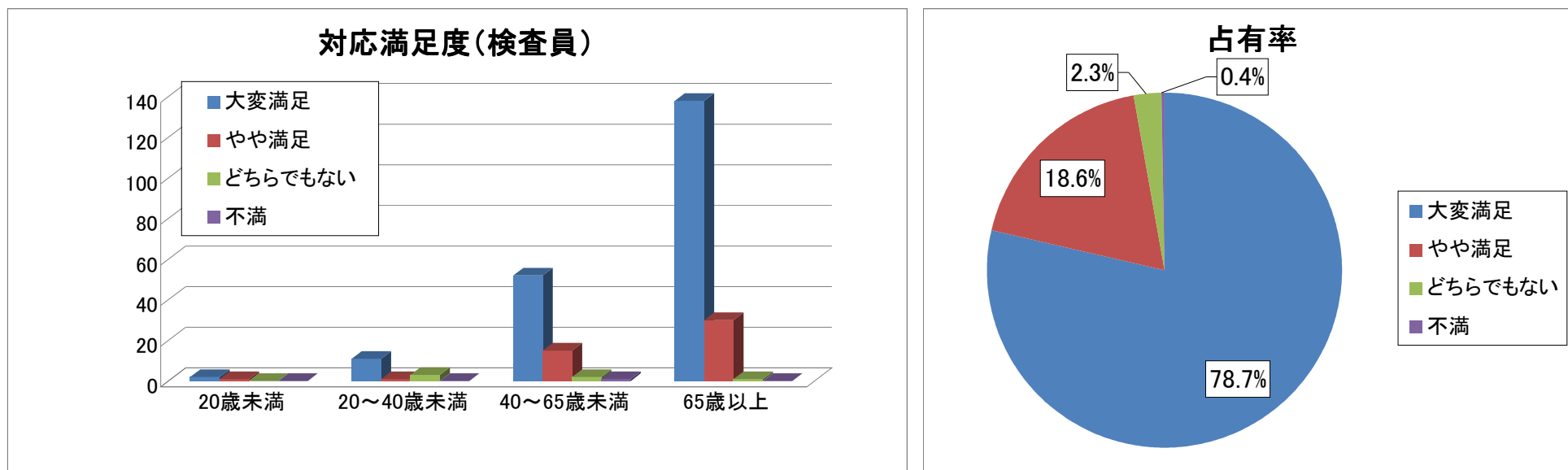
受付	20歳未満	20～40歳未満	40～65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
大変満足	2	7	40	134	0	183	70.7%
やや満足	1	5	22	34	0	62	23.9%
どちらでもない	0	3	6	2	0	11	4.2%
不満	0	0	2	0	1	3	1.2%
合計	3	15	70	170	1	259	100%

#### 《 コメント 》

「大変満足」・「やや満足」合せて90%を超えており、ほとんど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。年齢別に見ましても、《65歳以上》の患者様では70%を超える方が「大変満足」と感じていただけています。日頃の受付スタッフ様の患者様を思いながらの対応がこの結果に繋がっているものと思われます。

10%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。たった数名かもしれませんが、こういった患者様の満足度を上げることが今後の課題ではないでしょうか。

### 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	11	52	138	0	203	78.7%
やや満足	1	1	15	30	1	48	18.6%
どちらでもない	0	3	2	1	0	6	2.3%
不満	0	0	1	0	0	1	0.4%
合計	3	15	70	169	1	258	100%

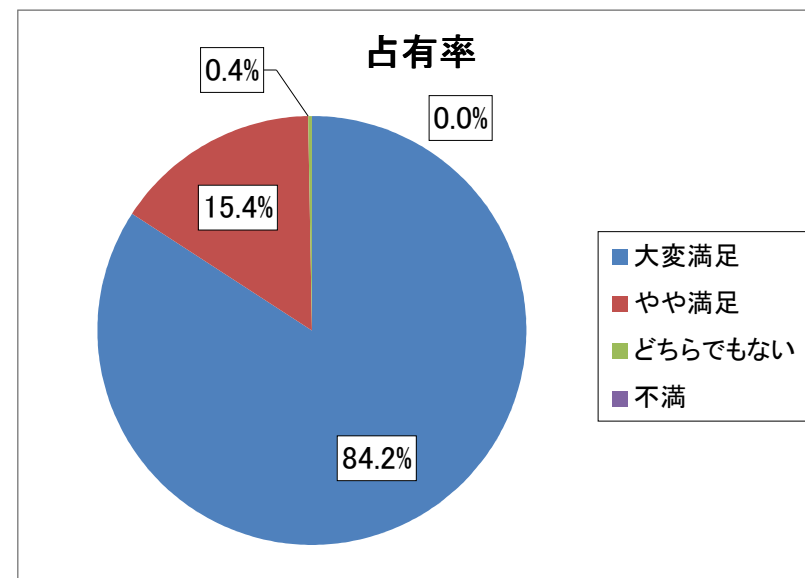
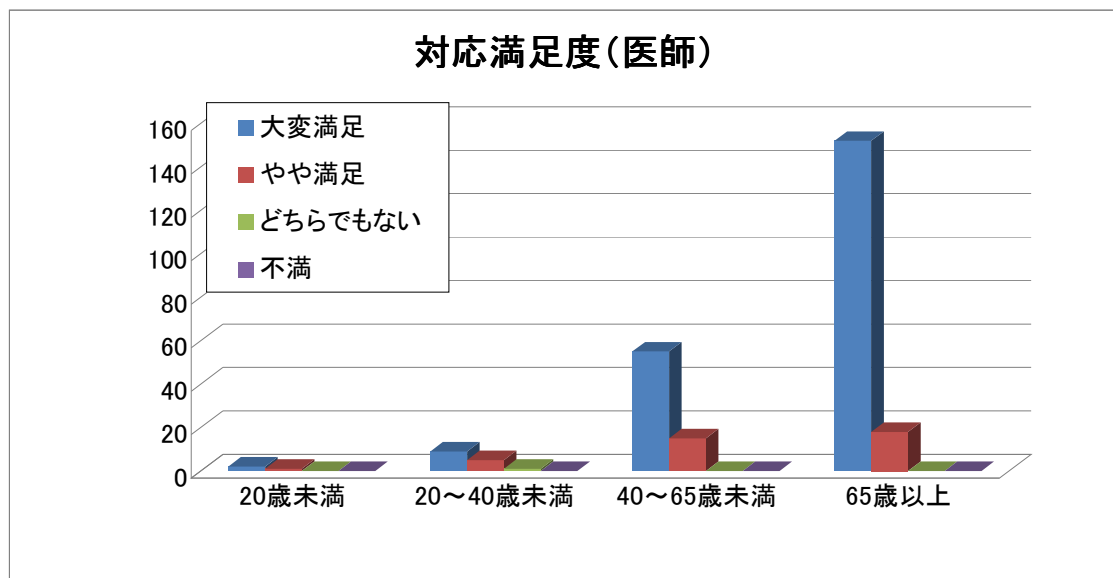
#### 《 コメント 》

検査のスタッフ様への評価も、「大変満足」・「やや満足」合せて97%を超えており、素晴らしい結果と言えます。中でも、特に《65歳以上》の患者様の80%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6名おられ、また「不満」を感じている患者様(40~60歳男性)も1名のみおられました。



### 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 》



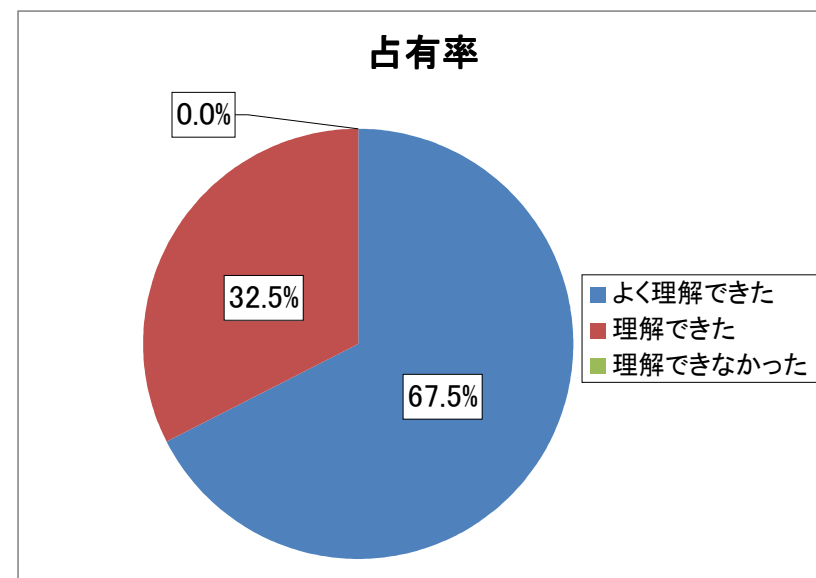
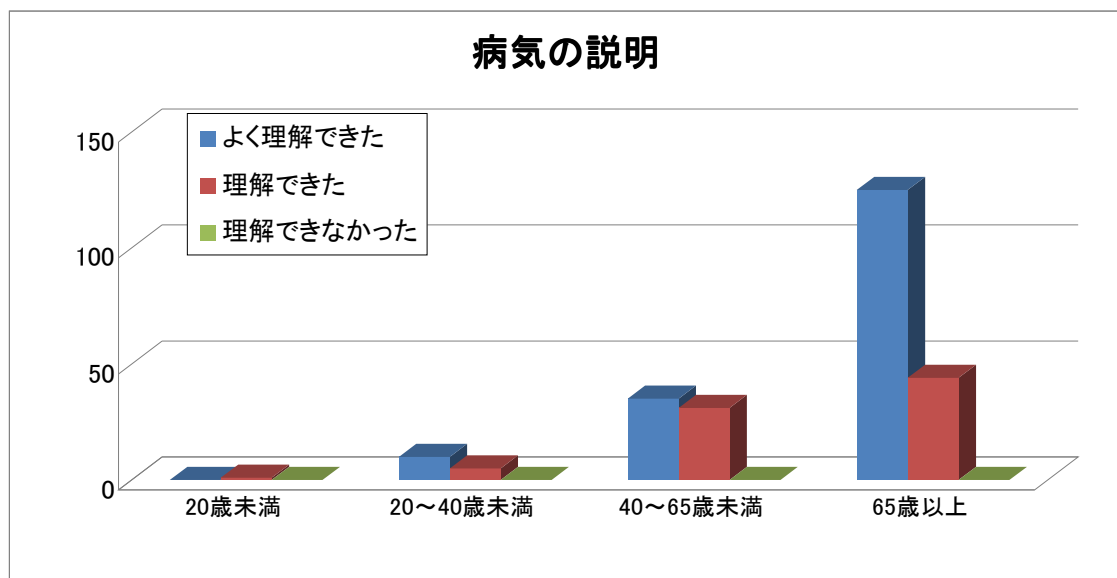
医師	20歳未満	20~40歳未満	40~65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
大変満足	2	9	55	152	0	218	84.2%
やや満足	1	5	15	18	1	40	15.4%
どちらでもない	0	1	0	0	0	1	0.4%
不満	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	3	15	70	170	1	259	100%

#### 《 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99%以上となっており、多くの患者様が満足しておられます。特に《65歳以上》の患者様の90%近くの患者様から「大変満足」の評価をいただいております。このことから院長の対応に非常に満足しておられることがうかがえます。前項のスタッフの皆様の高い評価も森井先生の対患者様への姿勢が反映されているものと思われます。

尚、「どちらでもない」と感じている患者様が1名のみで、「不満」と感じている患者様はいらっしゃいませんでした。ほぼ完璧な結果となっております。

## 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	10	35	125	0	170	67.5%
理解できた	1	5	31	44	1	82	32.5%
理解できなかった	0	0	0	0	0	0	0.0%
<b>合計</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>66</b>	<b>169</b>	<b>1</b>	<b>252</b>	<b>100%</b>

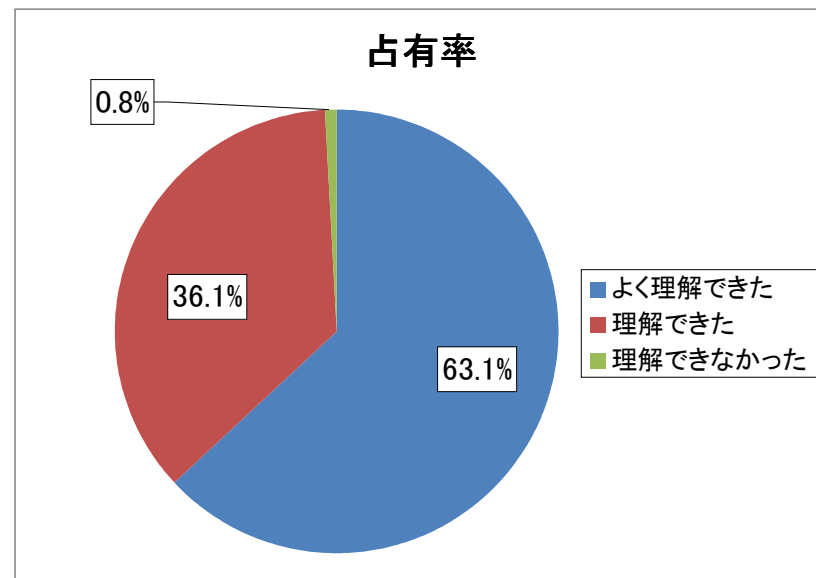
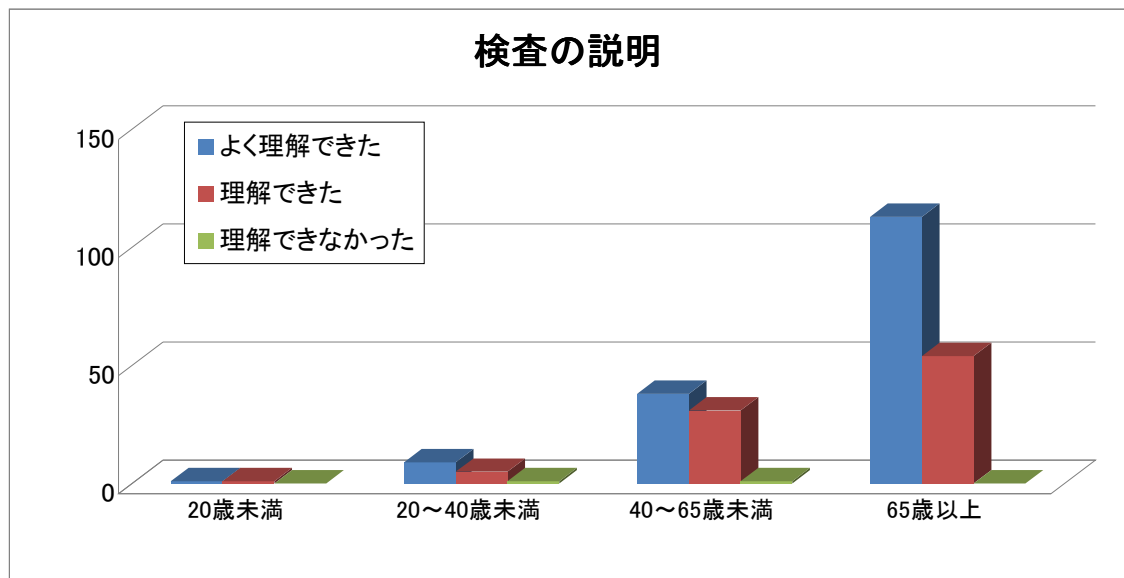
### 《コメント》

『病気』に対する説明では、「よく理解できた」・「理解できた」で100%で、院長の診察が全ての患者様に受け入れられている、すばらしい結果となっております。

年齢別に見ますと、《65歳以上》の患者様の73%を超える方が「大変満足」と感じていただけています。

高齢者の場合は理解力に問題のあるケースが多い中、日頃の院長の丁寧な説明がこの結果に繋がってい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	1	9	38	113	0	161	63.1%
理解できた	1	5	31	54	1	92	36.1%
理解できなかった	0	1	1	0	0	2	0.8%
合計	2	15	70	167	1	255	100%

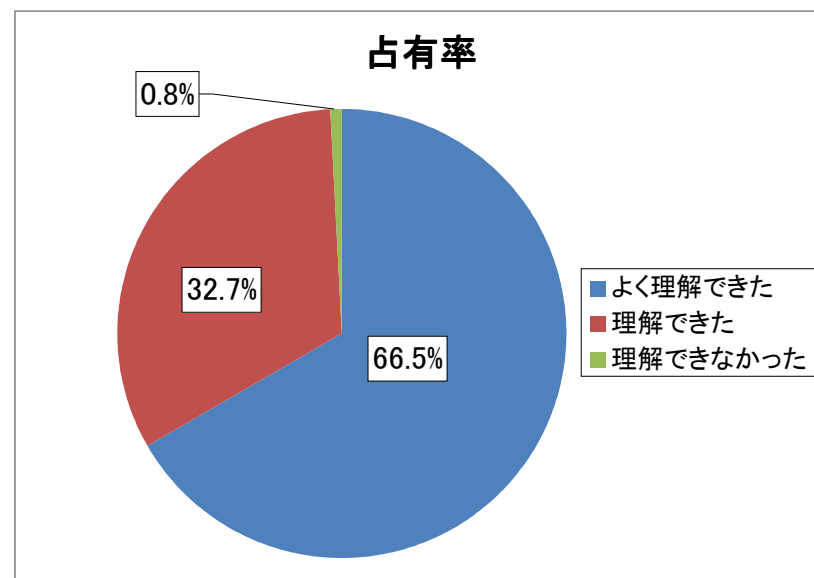
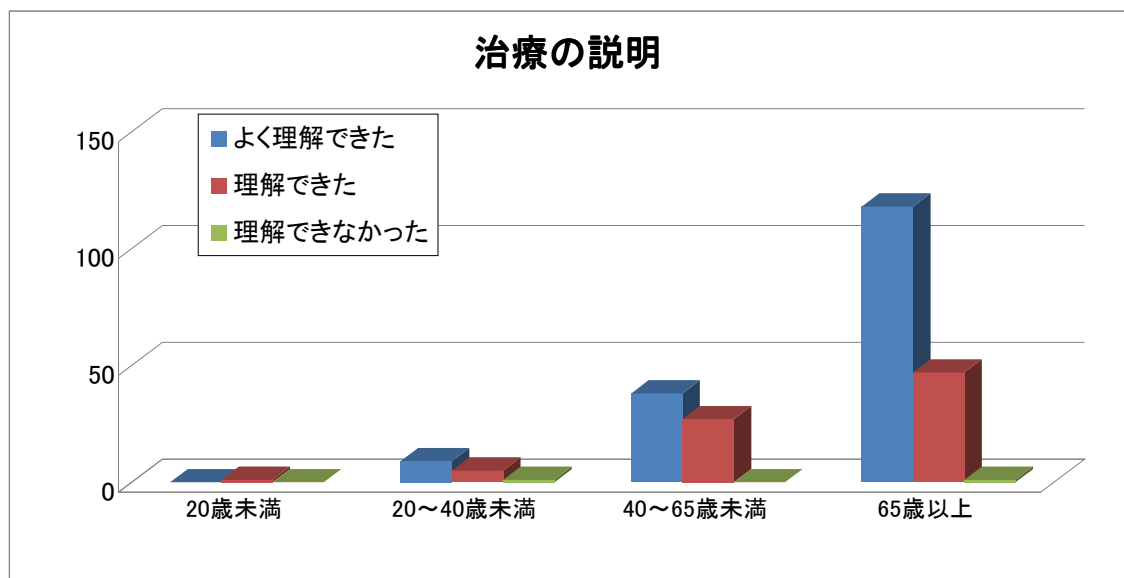
### 《コメント》

『検査』の説明でも、「よく理解できた」・「理解できた」を合わせ、ほぼ100%に近い回答をいただいていることから、スタッフの皆様の疾病や検査行為に対する理解度の高さと、その説明力の高さが見て取れます。

「理解できなかった」という患者様も2名おられます。【フリーアンサー】での少数意見ですので一概には言えませんが「混んでいる時はとても丁寧な対応が面倒なのか言葉の端々にイライラ感があるように思う。」とのご意見もございました。

スタッフの皆様も日々お忙しい中で検査をされていると思いますが、混んでいる時にも患者様への気遣いを忘れず対応して頂ければ完璧ではないでしょうか。

### 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>



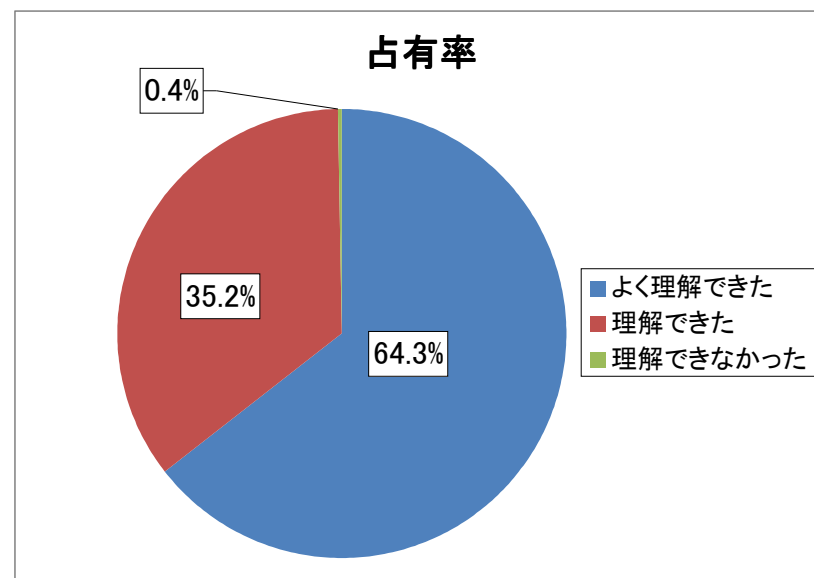
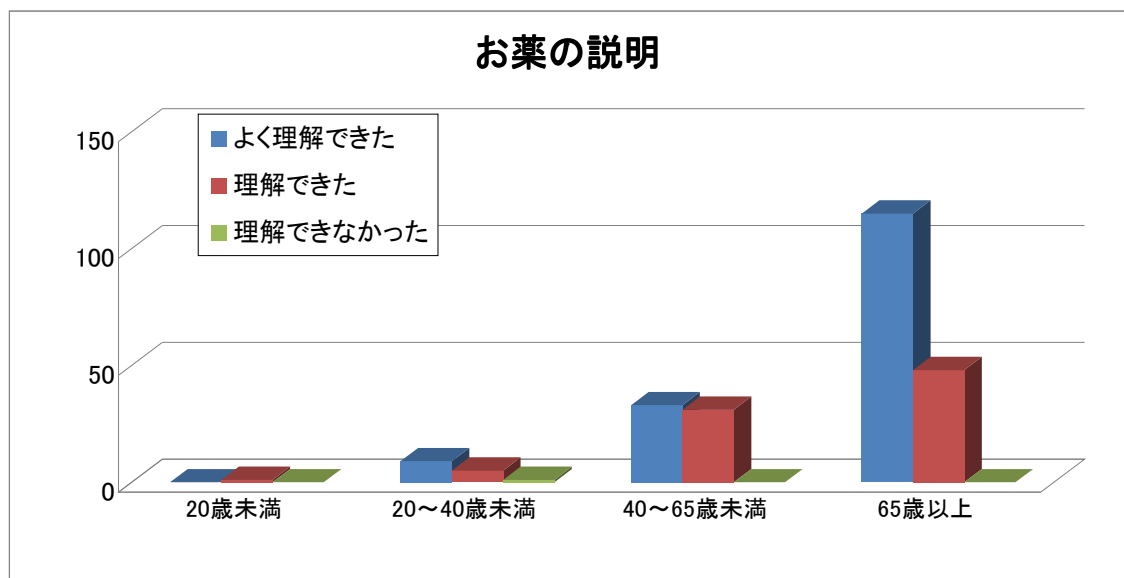
治療の説明	20歳未満	20～40歳未満	40～65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
よく理解できた	0	9	38	118	0	165	66.5%
理解できた	1	5	27	47	1	81	32.7%
理解できなかった	0	1	0	1	0	2	0.8%
合計	1	15	65	166	1	248	100%

#### 《コメント》

『病気』同様、先生方の診察で治療の方針等のご説明についても「よく理解できた」・「理解できた」との評価が99%を超えており、高レベルでの治療が行われている事がうかがえます。特に森井眼科医院様での白内障手術に関しては、症例数からも患者様のニーズの高さが見て取れます。

ただ、「理解できなかった」方の意見ですが「もう少し先生と話しやすい環境だとありがたいです」と言うご意見もございました。また秘密の保持については少数意見ではございましたが、患者様への配慮も今後必要かと思われれます。

## 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>



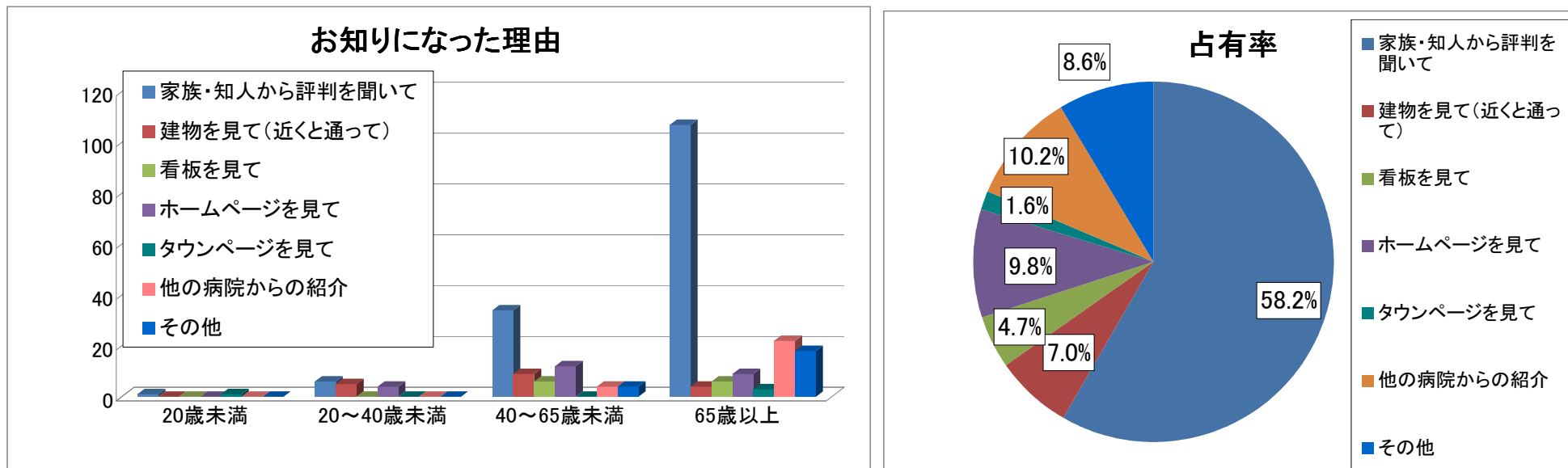
お薬の説明	20歳未満	20~40歳未満	40~65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
よく理解できた	0	9	33	115	0	157	64.3%
理解できた	1	5	31	48	1	86	35.2%
理解できなかった	0	1	0	0	0	1	0.4%
合計	1	15	64	163	1	244	100%

### 《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、99%以上とほぼ全ての患者様が理解できており、ほぼ完璧な結果となっております。1名の患者様のみ「理解できなかった」という結果でした。

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のスタッフ様に限らず、院長や看護師様のご説明も含まれていることだと思います。白内障手術も多く実施されておりますので、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

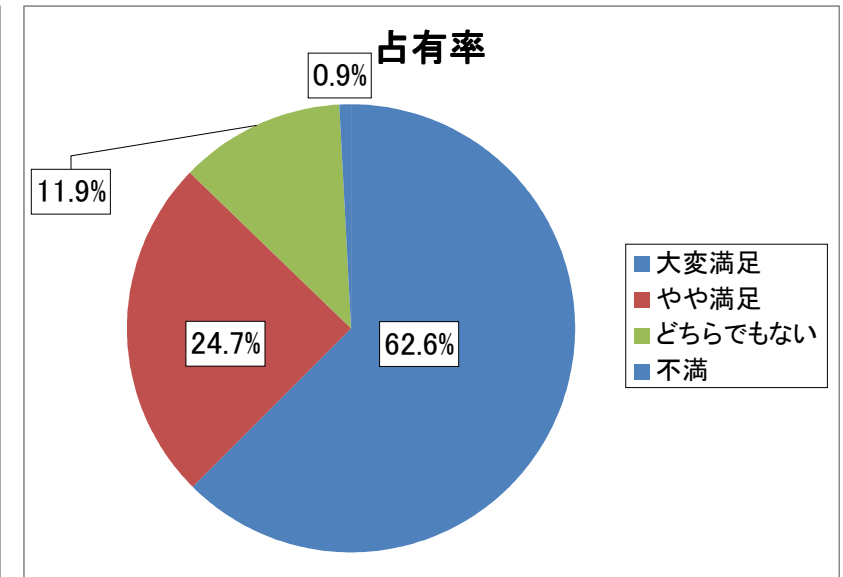
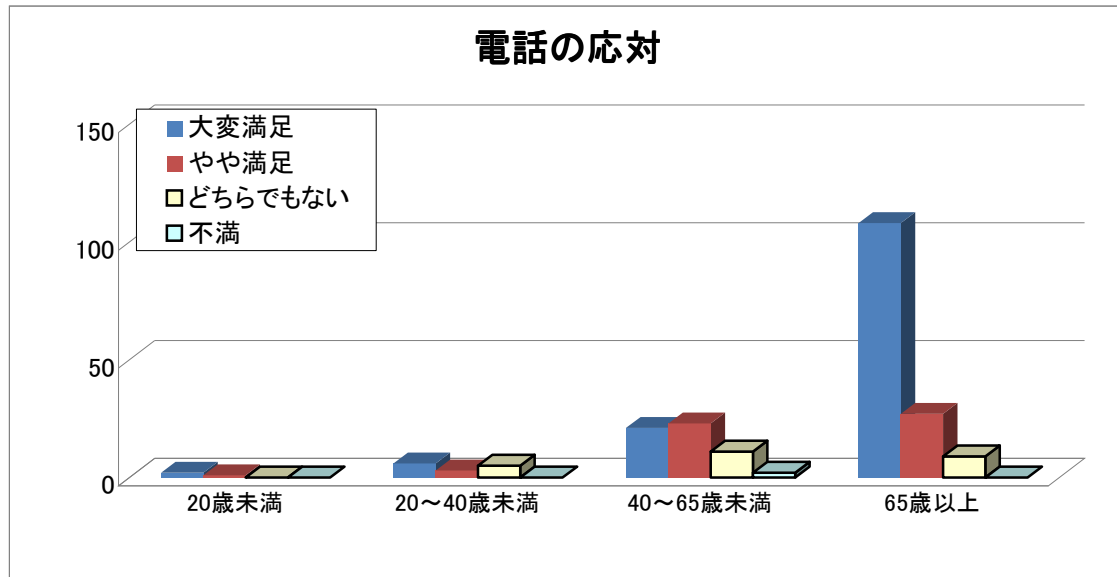


知った理由	20歳未満	20~40歳未満	40~65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
家族・知人から評判を聞いて	1	6	34	107	1	149	58.2%
建物を見て(近くと通って)	0	5	9	4	0	18	7.0%
看板を見て	0	0	6	6	0	12	4.7%
ホームページを見て	0	4	12	9	0	25	9.8%
タウンページを見て	1	0	0	3	0	4	1.6%
他の病院からの紹介	0	0	4	22	0	26	10.2%
その他	0	0	4	18	0	22	8.6%
合計	2	15	69	169	1	256	100%

### 《コメント》

「家族・知人からの評判を聞いて」が58.2%を占めており、6割近い患者様が医院の評判を聞いて受診されています。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「他の病院からの紹介」の10.2%と「ホームページを見て」の9.8%が上位に上がっています。「他の病院からの紹介」におきましては、65歳以上の患者様が85%弱あり、森井眼科医院様の診療レベルの高さがうかがえます。またホームページに関しましても40~65歳未満の方には有効な手段と言えるのではないのでしょうか。

## Q6 - 電話の対応はいかがですか

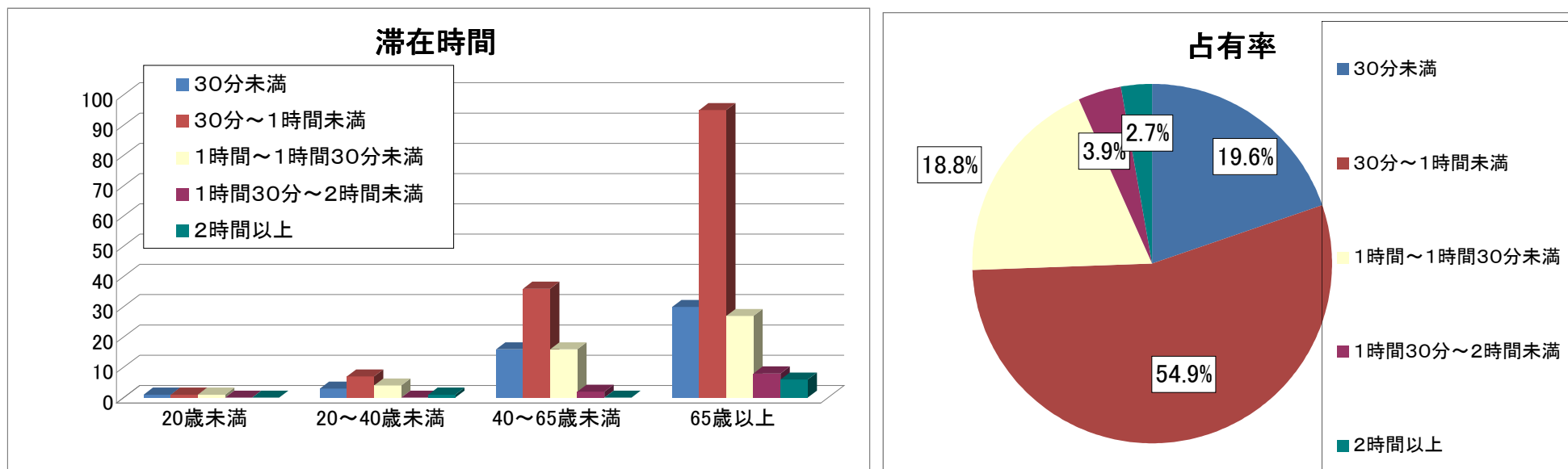


電話の対応	20歳未満	20~40歳未満	40~65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
大変満足	2	6	21	108	0	137	62.6%
やや満足	1	3	23	27	0	54	24.7%
どちらでもない	0	5	11	9	1	26	11.9%
不満	0	0	2	0	0	2	0.9%
合計	3	14	57	144	1	219	100%

### 《コメント》

全体の87%以上の患者様が「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、さらに丁寧な対応が必要となってきます。「どちらでもない」が11.9%を占めていますが、今後の対応ひとつで「不満」に繋がっていく可能性もありますので、引き続き丁寧な対応を続けていただきたと感じます。

## 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	1	3	16	30	0	50	19.6%
30分～1時間未満	1	7	36	95	1	140	54.9%
1時間～1時間30分未満	1	4	16	27	0	48	18.8%
1時間30分～2時間未満	0	0	2	8	0	10	3.9%
2時間以上	0	1	0	6	0	7	2.7%
合計	3	15	70	166	1	255	100%

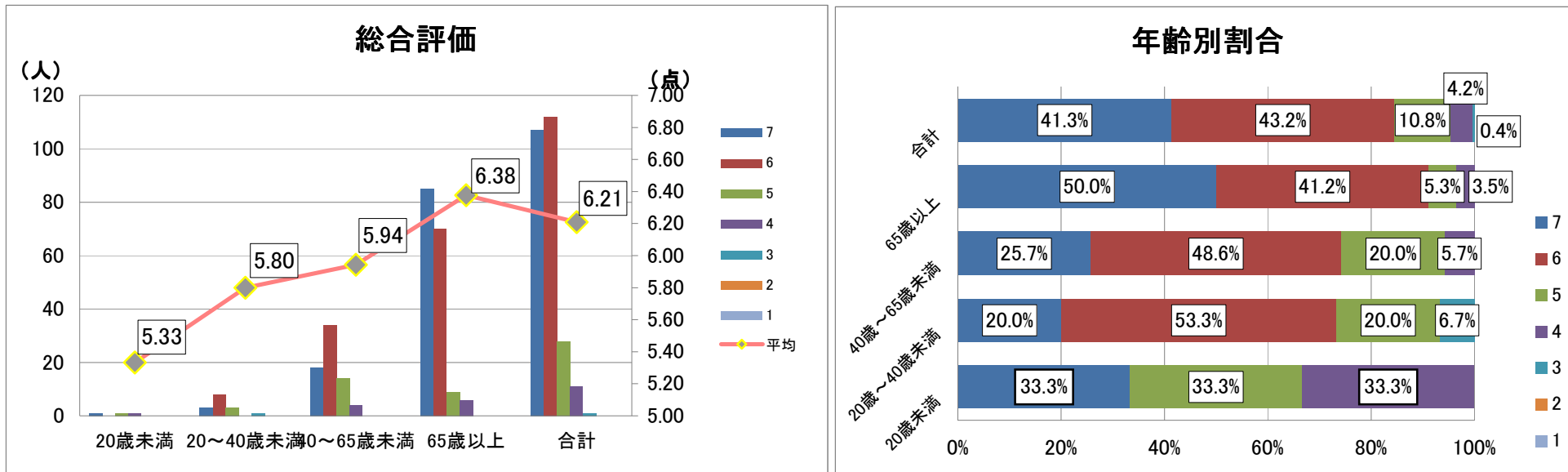
### 《コメント》

「30～1時間」が一番多く、54.9%を占めています。次いで、「30分未満」が19.6%で1時間までの方が70%以上を占めています。また「1時間～1時間30分」が18.8%「1時間30分～2時間未満」が3.9%「2時間以上」が2.7%を占めています。

滞在時間は1時間までの方が70%以上を占めていることもあり、待ち時間に対する不満は少ないように感じます。厚生労働省が調査いたしました、「患者受療行動調査」での待ち時間別の満足度は、1時間を越えますと圧倒的に不満の割合が多くなっております。滞在時間が1時間30分以上の患者様は約7%ですが、その方については待ち時間を短く感じて、患者様の不満を和らげる工夫も引き続き必要かと感じます。



## Q8 - 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	3	18	85	0	107	41.3%
6	0	8	34	70	0	112	43.2%
5	1	3	14	9	1	28	10.8%
4	1	0	4	6	0	11	4.2%
3	0	1	0	0	0	1	0.4%
2	0	0	0	0	0	0	0.0%
1	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	3	15	70	170	1	259	100.0%
平均	5.33	5.80	5.94	6.38		6.21	

### 《コメント》

7段階で評価頂き、中間評価の「4」より高い評価をつけていただいた方が99.5%と、来院されるほとんどの患者様から高い評価を頂けている事がうかがえます。

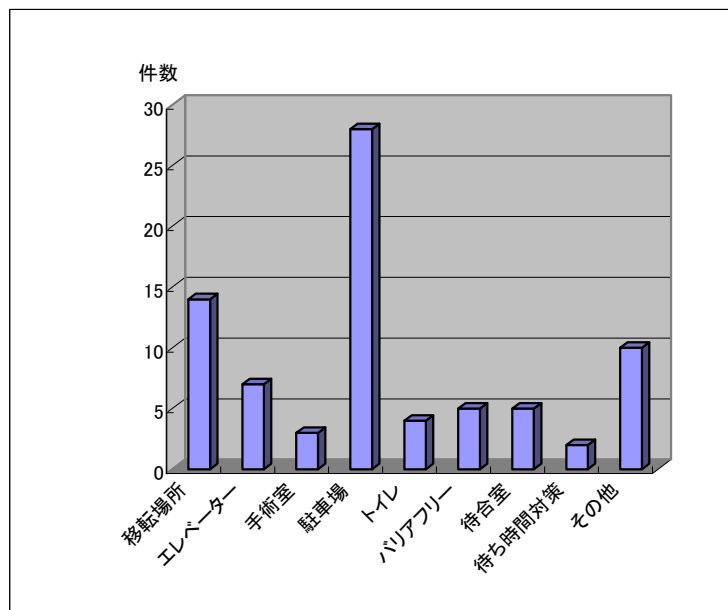
しかし、厳しい目で見ると、満点である「7」が41.3%に対して「6」が43.2%と「7」より多いのが少し気になります。平均点で「6.21」という数字が物語っているように、概ねご満足頂けている事は事実ですが、何か足りないものがあるという事もまた事実として現れています。

今後、新医院への移転もございますので、患者様からいただいた貴重なご意見を参考にさせていただければ、更なる満足度のアップに繋がると感じます。

## Q9 フリーアンサーの分類(新医院の建築について)

### 《コメント》

新医院に対するご要望に関しまして8項目に分類をいたしました。一番多かったご要望は「駐車場」で35.9%を占めております。「医院の近くに駐車場が欲しい」というご意見が多数ありました。次いで「移転場所」に関してで、17.9%を占めております。「今の医院の近く」「便利な所」「交通の便が良い所」等のご要望がありました。高齢者からは「エレベーターの設置」や「バリアフリーにして欲しい」、また「トイレ」に関してのご要望は「男女別にして欲しい」が100%を占めております。尚、その他に関するご要望は、設備に関することが多く「土足」「自動ドア」「自動販売機の設置」等も少数意見ですがありました。今回のアンケート調査で新医院に関するご要望を78人の患者様からいただきました。そのうちの52人は65歳以上の患者様のご要望でした。特に森井眼科医院様は高齢者の患者様が多く来院されていますので、今後の新医院への移転に関しましては、お年寄りにやさしい物造りにご配慮していただければと思います。



	件数	占有率
移転場所	14	17.9%
エレベーター	7	9.0%
手術室	3	3.8%
駐車場	28	35.9%
トイレ	4	5.1%
バリアフリー	5	6.4%
待合室	5	6.4%
待ち時間対策	2	2.6%
その他	10	12.8%
合計	<b>78</b>	<b>100%</b>

## ■Q9フリーアンサー 一覧(新医院建築について)

No.	性別	年齢	分類	Q9FA
1	男	65歳以上	移転場所	今の医院の近くに作ってください
2	男	65歳以上	移転場所	交通の便の良いところ
3	男	65歳以上	移転場所	利便性の良い場所
4	女	65歳以上	移転場所	石山近辺にも来て下さい
5	女	65歳以上	移転場所	今の所から遠くない方がいい
6	女	65歳以上	移転場所	駅に近いので今の場所にしてほしい
7	女	65歳以上	移転場所	駅の近く
8	女	65歳以上	移転場所	交通のよいところ。駐車場が近くにある。
9	女	65歳以上	移転場所	新医院とは、別の地に移転されるのでしょうか。気になりました。
10	女	65歳以上	移転場所	通院に便利な現在の場所がいい

## ■Q9フリーアンサー 一覧(新医院建築について)

No.	性別	年齢	分類	Q9FA
11	女	65歳以上	移転場所	なるべく駅に近いところがよいと思います
12	女	65歳以上	移転場所	便利な所
13	女	65歳以上	移転場所	便利な所
14	女	65歳以上	移転場所	益々お年寄りが増えるので駅から近いことが重要
15	男	65歳以上	エレベーター	老人なので2階に行くのが大変でした。次はエレベーターを設置していただきたいです。
16	女	40~65歳	エレベーター	エレベーターかエスカレーターがあればいい
17	女	65歳以上	エレベーター	2階があるならエレベーターを付けてほしい
18	女	65歳以上	エレベーター	エレベーターを希望します
19	女	65歳以上	エレベーター	エレベーターを付けて下さい
20	女	65歳以上	エレベーター	階段はエレベーターにしてほしい。駐車場が少し遠いので近い方がいいのではないですか？

## ■Q9フリーアンサー 一覧(新医院建築について)

No.	性別	年齢	分類	Q9FA
21	女	65歳以上	エレベーター	現在同様、美しい調度品、生花が緊張をときほぐしてくれますのでよろしくお願ひ致します。足の悪い方の為にエレベーターがあればと思います。
22	女	65歳以上	手術室	オペ室は副室を経て入る形式が良いと思う
23	女	65歳以上	手術室	手術室をもう少し広くされると良いと思います
24	不明	65歳以上	手術室	手術前不安な状態の時、リクライニングチェアの座り心地の悪さ、頭が前に出すぎて5分も同じ姿勢で座ってられませんでした。周りの人も皆同じ意見でした。是非改善して下さい。
25	男	20~40歳	その他	手術、受付、スタッフ対応etcを維持してほしい(建物だけ綺麗では意味がない)。ベッド数がもう少しあった方がいいのでは
26	男	40~65歳	その他	自動販売機を設置してほしい
27	男	40~65歳	その他	午後5時以降を増やしてほしい
28	男	65歳以上	その他	最近はこの病院も院外処方になっているが患者の負担が大きいので院内で処方してほしい。
29	女	40~65歳	その他	現在の様に土足のまま入れるようにしてほしい。
30	女	40~65歳	その他	別紙通り

■Q9フリーアンサー 一覧(新医院建築について)

No.	性別	年齢	分類	Q9FA
31	女	65歳以上	その他	ドアを自動ドアにしてほしい
32	女	65歳以上	その他	入口をわかりやすく
33	女	65歳以上	その他	技術も設備も期待しています
34	女	65歳以上	その他	土足で院内に入れるように。
35	男	40～65歳	駐車場	交通の便、駐車場
36	男	40～65歳	駐車場	駐車場の確保
37	男	40～65歳	駐車場	駐車場の確保
38	男	40～65歳	駐車場	駐車場は敷地内にあるのが良い
39	男	40～65歳	駐車場	駐車場を近くに。
40	男	40～65歳	駐車場	駐車場を近くに確保してほしい

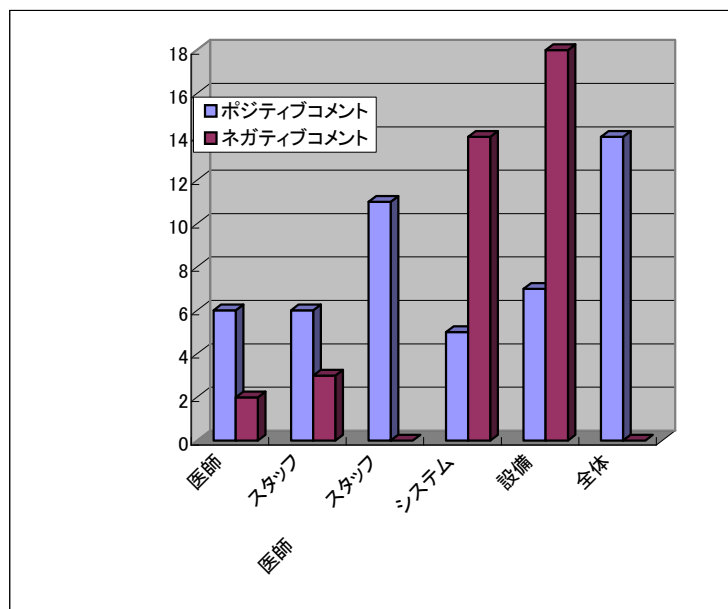
■Q9フリーアンサー 一覧(新医院建築について)

No.	性別	年齢	分類	Q9FA
41	男	40～65歳	駐車場	駐車スペースを広く取ってほしい。駐車場の案内図を継続して残してほしい。
42	男	65歳以上	駐車場	医院と駐車場を出来るだけ近くにして下さい。段差なしを希望
43	男	65歳以上	駐車場	医院と同一地またはすぐ側に駐車場があれば良いと思います
44	男	65歳以上	駐車場	医院に近い入りやすい駐車場がいい
45	男	65歳以上	駐車場	駅、駐車場が近いこと。
46	男	65歳以上	駐車場	ガレージの設備
47	男	65歳以上	駐車場	所在地または近くに駐車場の確保。
48	男	65歳以上	駐車場	駐車場を近くに
49	男	65歳以上	駐車場	バイク駐車場お願いします

No	コメント内容	件数
1	移転場所	14
2	エレベーター	7
3	手術室	3
4	その他	10
5	駐車場	28
6	トイレ	4
7	バリアフリー	5
8	待合室	5
9	待ち時間対策	2
	合 計	78



## 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	6	12.2%	2	5.4%
スタッフ	6	12.2%	3	8.1%
医師 スタッフ	11	22.4%	0	0.0%
システム	5	10.2%	14	37.8%
設備	7	14.3%	18	48.6%
全体	14	28.6%	0	0.0%
合計	<b>49</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

※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》

フリーアンサーの内容を6項目に分類すると、「ポジティブなコメント」では、「全体」が28.6%と一番多く占めておりました。この中には、「医師」や「スタッフ」様に関する人に関わる部分が多く含まれ、感謝の気持ち等も多くありました。

次いで、「医師・スタッフ」が22.4%で、「医師」「スタッフ」と合わせますと46.8%と高い結果が出ております。

概ね人に関する部分が「ポジティブなコメント」の75%を占めていることから、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と言えます。

逆に、「ネガティブなコメント」では、「設備」が48.6%、「システム」が37.8%を占めております。「設備」では、トイレに関することが一番多く、次いで待合室に関することや駐車場に関することが多くありました。「スタッフ」に関しましては3名、「医師」に関しましては2名の方のご意見をいただきました。

今年のアンケート調査では「ポジティブなコメント」が49人、「ネガティブなコメント」が37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86人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ていることですので、今後の改善として取り組んでいただければと思います。

## ■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	中	年齢	Q10FA
1	女	ポジティブ	医師	接遇	40～65歳未満	眼科は初めてで大変不安でしたが先生の誠意が感じられ安心致しました。
2	女	ポジティブ	医師	接遇	65歳以上	院長先生は声もはっきり、ていねいに見て頂き皆さんよろこんで中待合でお話をしておられます
3	女	ポジティブ	医師	接遇	65歳以上	今は亡き主人も大変お世話になりました。先生のご恩は忘れません。本当にありがとうございました。
4	女	ポジティブ	医師	接遇	65歳以上	先生の声が大きいから良いです
5	男	ポジティブ	医師	接遇	65歳以上	今まで他の先生にかかっておりましたがこの度森井先生にかかってほんとうに良かった。大満足しております。
6	女	ポジティブ	医師	説明	65歳以上	先生がはっきり説明してくださるので老人でもわかりやすかった
7	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	40～65歳未満	皆さんに優しくして頂き本当に有難く思っています
8	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	スタッフの皆さんてきぱきと、しかし丁寧に優しく指示を下さいました。又、いつもさりげなく手を貸して下さい、感謝です。先生のキャリアを感じる自信に満ちた説明と写真を見ての説明に心からお世話になったと有難く思っています。
9	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	先生が優しくユーモアで明るい気分になります。看護師さんは優しくテキパキと気持ちよく又お美しい方ばかりで本当によい病院にめぐりあえた事を感謝致しております。
10	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	先生はもとより皆さん院内が明るく親切で本当に通院が苦になりませんでした。心温かな片ばかりなのは先生のご指導かと思い本当にお世話になり感謝あるのみでございます

## ■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	中	年齢	Q10FA
11	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	先生、スタッフの方々の対応がすばらしく、気持ちよく診察を受けることが出来、これがずっと当院様の理念として継続されることを願っています。
12	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	先生始め皆様とっても良いお方です
13	男	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	40～65歳未満	先生をはじめ医院の全ての方が親切で丁寧に説明いただき大変感謝しています。他院も診察受けましたが一番丁寧に接していただき数年間悩んでいたことが森井先生にめぐり逢い即座に手術の決心ができました。皆様方のおかげと感謝に絶えません。本当に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	眼科で必ずしも重症を心配する必要がないせいでもあるのですが、貴院はスタッフも雰囲気も明るく華やかで清潔でとってもよろしい。院長先生の大きく元気のよい呼び声と説明は魅力的です。ますますのご活躍を！
15	男	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	院長先生の穏やかでにこやかなお姿に安心感を受けました。スタッフの皆さんも手順よくテキパキと働いておられて感心しました。楽しく通院させていただきました。皆さんとても明るく親切でした。
16	男	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	先生はじめ看護師の方々の優しい表情と明るいお言葉だけでも充分癒されます。BGMの音量も適当に調節していただきありがたい限りです。
17	男	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	院長、看護師、検査員、受付の人など全ての皆さんがとても親切で笑顔で対応して下さるのが素晴らしいです。これからも患者さんの目線に対応されることを希望します。多くの病医院に行きましたが森井眼科医院の対応は最高に近いと思います。すべて院長のあたたかいご指導の賜と感謝致しております。
18	女	ポジティブ	システム	薬	65歳以上	飲み薬に月日を書いてあるのがよいです
19	女	ポジティブ	システム	その他	65歳以上	院内どこを見てもお掃除が行き届いて清潔良く大変感じ良く思います。
20	女	ポジティブ	システム	入院	65歳以上	一泊入院しましたが食事がとても美味でした。食器類も高級で満足しました。スタッフの方々も皆さん親切でした。

## ■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	中	年齢	Q10FA
21	女	ポジティブ	システム	予約制	65歳以上	以前と違って予約制なので待ち時間も少なく助かります
22	男	ポジティブ	システム	予約	40～65歳未満	初診で予約無しでもかなり早く診察してもらえた。スピーディーが良い。スリッパに履き替えなくていいのが良い。
23	女	ポジティブ	スタッフ	接遇	40～65歳未満	携帯電話で予約できるのですごく便利です。コンタクトレンズをもらいに行く時検査員の方がいつも親切で感じが良く本当に気持ち良く対応していただけます。ありがとうございます。
24	女	ポジティブ	スタッフ	接遇	40～65歳未満	以前は受付の女性の方の対応に不快感を持ちましたが、最近はずいぶん態度を改められたのだと感じ、通院させていただいております。
25	女	ポジティブ	スタッフ	接遇	65歳以上	受付、検査員、感じが良く明るくて気持ちよく過ごしました
26	男	ポジティブ	スタッフ	接遇	65歳以上	看護師の対応には大満足。『笑顔』が良い。時間は厳守されていますので気持ちがいいです。
27	男	ポジティブ	スタッフ	接遇	65歳以上	看護師さんの態度の良さ、満点。お医者さんはもちろんです。知人にも勧めます。
28	不明	ポジティブ	スタッフ	接遇	65歳以上	手術前にリカバリールームでお世話して下さったスタッフの方、本当に気持ちが落ち着きました。スタッフの方々のやさしさが病める者にとって何よりの薬となります。
29	女	ポジティブ	設備	手術	65歳以上	きれいなところで白内障手術を終えとてもよかったので友達に勧めようと思っています
30	女	ポジティブ	設備	その他	65歳以上	院内もあたたかく靴を脱がなくて良いからとても楽で良い。若先生がはっきり対応していただけるので大変聞きやすい。

## ■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	中	年齢	Q10FA
31	女	ポジティブ	設備	駐車場	20～40歳未満	以前来院してから10年以上経っているので駐車場が新たにあって良かったです
32	女	ポジティブ	設備	トイレ	65歳以上	トイレがいつもきれいで嬉しいです
33	女	ポジティブ	設備	花	65歳以上	いつもお花があるので待っている間、とても気持ちが和みます。ありがとうございました。
34	男	ポジティブ	設備	花	65歳以上	清潔感あり、随所に生花や鉢植、壁面には数々の額が掲げられていてとても不安な気分が癒されました。
35	不明	ポジティブ	設備	花	65歳以上	生け花等、安らぎます
36	女	ポジティブ	全体	手術	65歳以上	1年前白内障の手術をして頂きよく見えるようになって毎日快適に過ごしております。ありがとうございました。
37	女	ポジティブ	全体	待遇	40～65歳未満	ご近所の方の紹介で初めて行かせて頂きましたがとてもよかったです
38	不明	ポジティブ	全体	待遇	65歳以上	いつも丁寧な受け答えをしていただき、こちらの質問にも分かりやすく答えて下さりとても安心して通院しています。
39	女	ポジティブ	全体	その他	65歳以上	若い方も多いし新しい方も来られるので良いと思います
40	女	ポジティブ	全体	その他	65歳以上	皆様はじめ、院内の雰囲気全体和やかでさわやかな気分になります。BGMもいつもいいなと思っています。

## ■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	中	年齢	Q10FA
41	女	ポジティブ	全体	その他	65歳以上	手術でお世話になりました。全ての対応に満足でした。駐車場等の看板が大きい文字で表現されているのもわかりやすく良い印象でした。ありがとうございました。
42	女	ポジティブ	全体	その他	65歳以上	これまでに、これほど至れり尽くせり、私達患者の立場に立って全てをやって下さっている医院は見たこともありませんでした。心から感謝し有難く思っております。
43	女	ポジティブ	全体	その他	20～40歳未満	いつもありがとうございます
44	女	ポジティブ	全体	その他	40～65歳未満	良い医院として益々発展されますように
45	女	ポジティブ	全体	その他	40～65歳未満	森井眼科医院にお世話になり眼の状態がとても良くなったので感謝しております。ありがとうございました。
46	女	ポジティブ	全体	その他	40～65歳未満	いつも安心して通院させてもらってます
47	女	ポジティブ	全体	その他	65歳以上	清潔で明るく親切で機敏で気持ち良かった
48	男	ポジティブ	全体	その他	40～65歳未満	現在のままで十分満足しています。皆さんお体に気を付けて、これからもよろしく願います
49	男	ポジティブ	全体	その他	65歳以上	今までの病院の中で一番満足しています。

## ■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	中	年齢	Q10FA
1	女	ネガティブ	医師	手術	65歳以上	手術中の先生のため息がとても気になりました。お忙しくてお疲れかと案じますが…。 <b>スタッフの教育は感心します。</b>
2	女	ネガティブ	医師	接遇	65歳以上	男女問わず人間としての基本は『優しさ』だと思います。特に医療関係の人たちには必要な事だと思っています。お医者様の一言でホッとしたり傷ついたりしますのでよろしくお願い致します。
3	男	ネガティブ	システム	患者負担	65歳以上	薬もらうだけで負担が高すぎる。
4	女	ネガティブ	システム	薬	40～65歳未満	院内でお薬を頂ければいいと思います。
5	女	ネガティブ	システム	検査	65歳以上	検査結果の数値をそのつど紙に書いて渡してほしい
6	女	ネガティブ	システム	コンタクト	20～40歳未満	コンタクトが他院に比べて割高な気がします
7	女	ネガティブ	システム	手術	65歳以上	手術は全身麻酔でないので不安があります。もう少し音楽など工夫してもっとリラックスして手術を受けられれば… <b>お医者様の言葉はとても心強く思いました。良く見えるようになってとても感謝致しております。ありがとうございました。</b>
8	女	ネガティブ	システム	その他	65歳以上	診察券が大きくて財布のカード入れに入らない。
9	男	ネガティブ	システム	秘密保持	65歳以上	先生と患者の会話が聞こえます
10	男	ネガティブ	システム	秘密保持	65歳以上	どこの眼科医院でも共通して言えると思いますが諸検査の際今ひとつプライバシーに配慮いただければと思っています。

## ■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	中	年齢	Q10FA
11	男	ネガティブ	システム	待ち時間	65歳以上	検査後の診察までの待ち時間が長い場合がある。
12	女	ネガティブ	システム	待ち時間	40～65歳未満	曜日によって待ち時間にバラつきがある。会計の待ち時間は以前から比べると随分と早くなりました。
13	男	ネガティブ	システム	予約	40～65歳未満	診察券をプラスチックカードに、診察予約票は診察券に記入できるように変更して変更してください。
14	男	ネガティブ	システム	予約	65歳以上	予約時間に来院しても待ち時間が30分以上ある時がある。
15	女	ネガティブ	システム	待ち時間	20～40歳未満	待ち時間がもう少し短くなればと思う
16	女	ネガティブ	システム		20～40歳未満	目に関することで不安や聞いておきたいことが多くあります。もう少し先生と話しやすい環境だとありがたいです。また、感染予防をもう少し徹底していただきたいです。
17	女	ネガティブ	スタッフ	接遇	20～40歳未満	保険証を返す時何故両手で持たず片手で返す？普通両手で持って返すのが客に対しての接し方ではないのか
18	女	ネガティブ	スタッフ	接遇	40～65歳未満	受付や検査員のスタッフが少ないせいか、混んでいる時はとても丁寧な対応が面倒なのか言葉の端々にイライラ感があるように思う。先生はとても丁寧に診察して下さるのにギャップが大きい。
19	女	ネガティブ	スタッフ	接遇	65歳以上	待合室にいつもきれいなお花が活けてあって癒されます。受付のお若い女性にももう少し笑顔があればと思います。
20	男	ネガティブ	設備	玄関	65歳以上	入口の内側の扉も自動にした方がいいのでは



## ■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	中	年齢	Q10FA
21	女	ネガティブ	設備	診察室	40～65歳未満	診察室の防音出来る方が良い。
22	女	ネガティブ	設備	駐車場	40～65歳未満	浜大津公共駐車場を利用した時無料にならないのか
23	男	ネガティブ	設備	駐車場	40～65歳未満	ロビーのソファは気持ちいいです。テレビが近すぎます。駐車場の場所が分かりにくい。
24	男	ネガティブ	設備	駐車場	65歳以上	外来用の駐車場を広くして欲しい
25	女	ネガティブ	設備	トイレ	65歳以上	トイレが少ない
26	女	ネガティブ	設備	トイレ	65歳以上	トイレ男女別々にしてほしい。先生ははっきり話して下さり嬉しいです。みんながそうであってほしいです。
27	女	ネガティブ	設備	トイレ	65歳以上	トイレは男女別々にしてほしい！
28	男	ネガティブ	設備	トイレ	40～65歳未満	トイレの表示が待合所から良く見えますように。道路から玄関へのスロープの具合、雨や雪の日にお困りの方がおられるのでは…
29	女	ネガティブ	設備	トイレ	40～65歳未満	今の時期、コートなどを着用しているのでお手洗いにカゴ等置く場所があったらいいと思いました。
30	女	ネガティブ	設備	トイレ	65歳以上	一階のトイレ男女別々がいい

## ■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	中	年齢	Q10FA
31	女	ネガティブ	設備	花	65歳以上	玄関や待合室の生花が美しく心が和やかになります。折り畳み傘が倒れない傘立てを置いて下さい。
32	男	ネガティブ	設備	待合	20～40歳未満	中待合の椅子の所と階段が接している所は階段からのほこりが気になる。
33	男	ネガティブ	設備	待合	40～65歳未満	待合室が少し暑かった
34	男	ネガティブ	設備	待合	40～65歳未満	受付の待合・中待合イメージが暗い。寒い。本を読む気がしない。お互い顔近づけること多いので清潔感大事に。
35	女	ネガティブ	設備	待合	65歳以上	中待合の椅子が混んでいることがあるのでゆとりがあれば有難い。
36	男	ネガティブ	設備		40～65歳未満	診察室・検査室・待合室の配置をもう少しすっきりしてはと思いました。初めて来た者は少し分かりにくい感じがありました。
37	女	ネガティブ	設備		40～65歳未満	眼圧を測る機械、ピストル型は怖いので前からのも残して下さい。夜診も行って下さい。先生は元気で明るいのでとても好感がもてます。

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	6	2
4	スタッフ	6	3
2	医師・スタッフ	11	0
3	システム	6	18
5	設備	6	14
6	その他全体	14	0
	合計	49	37