

2017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



● 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(近くを通って)
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. 通院手段をお聞かせ下さい。

- ①電車 ②バス ③タクシー ④自家用車 ⑤バイク
⑥自転車 ⑦徒歩 ⑧家族の送迎 ⑨その他()

Q9. 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

Q10. 最後に何かお気付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 2017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 218枚回収 回収率は 43.6%
- 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. 交通手段について
- Q9. 総合評価(7段階)
- Q10. フリーアンサー

<回答率は>

今回2017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、218枚の患者様から回答を頂きました。(回答率43.6%)

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	4	3	22	55	0	84
②	女性	2	7	36	85	0	130
③	不明	1	0	0	2	1	4
	合計	7	10	58	142	1	218

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	5	3	40	106	0	154
②	やや満足	1	4	11	30	0	46
③	どちらでもない	0	2	7	6	1	16
④	不満	1	1	0	0	0	2
	合計	7	10	58	142	1	218

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	7	4	39	110	0	160
②	やや満足	0	3	14	29	0	46
③	どちらでもない	0	2	5	2	1	10
④	不満	0	1	0	0	0	1
	合計	7	10	58	141	1	217

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	5	5	38	116	1	165
②	やや満足	2	3	15	19	0	39
③	どちらでもない	0	1	4	4	0	9
④	不満	0	1	1	2	0	4
	合計	7	10	58	141	1	217

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	4	5	36	90	1	136
②	理解できた	3	5	22	52	0	82
③	理解できなかった	0	0	0	0	0	0
	合計	7	10	58	142	1	218

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	6	5	32	87	0	130
②	理解できた	1	4	24	55	1	85
③	理解できなかった	0	1	2	0	0	3
	合計	7	10	58	142	1	218

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	5	4	37	88	0	134

②	理解できた	2	5	20	54	1	82
③	理解できなかった	0	1	1	0	0	2
	合計	7	10	58	142	1	218

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	5	4	31	81	0	121
②	理解できた	2	5	26	61	1	95
③	理解できなかった	0	1	1	0	0	2
	合計	7	10	58	142	1	218

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	5	2	28	87	0	122
②	建物を見て(近くを通過)	1	4	2	4	0	11
③	看板を見て	0	0	1	7	0	8
④	ホームページを見て	0	4	20	15	1	40
⑤	タウンページを見て	0	0	1	1	0	2
⑥	他の病院からの紹介	1	1	6	22	0	30
⑦	その他	0	0	1	0	0	1
	合計	7	11	59	136	1	214

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	6	4	33	81	0	124
②	やや満足	1	3	15	43	0	62
③	どちらでもない	0	2	6	7	1	16
④	不満	0	0	0	0	0	0
	合計	7	9	54	131	1	202

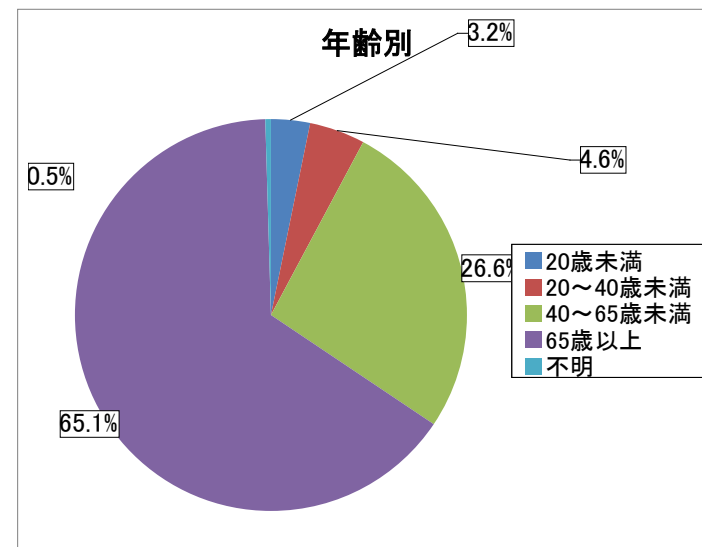
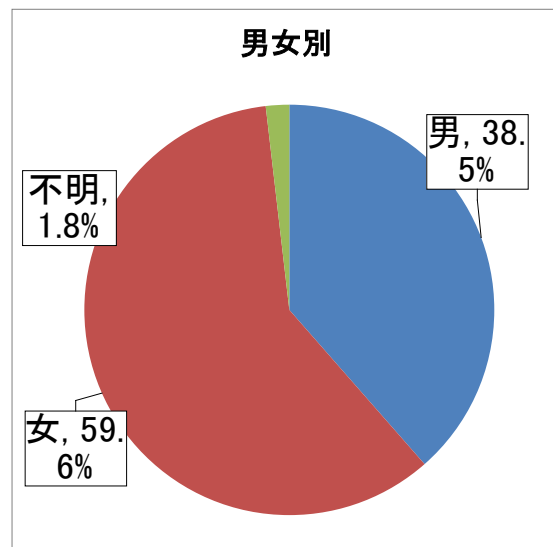
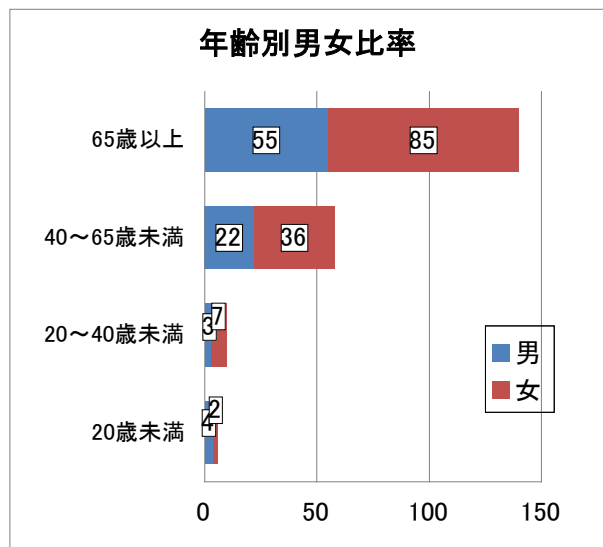
Q7－滞在時間について		20歳未満	20歳～40歳	41歳～64歳	65歳以上	不明	合計
①	30分未満	1	1	3	6	0	11
②	30分～1時間未満	4	6	28	65	0	103
③	1時間～1時間30分未満	0	0	19	60	0	79
④	1時間30分～2時間未満	2	1	6	10	1	20
⑤	2時間以上	0	2	1	0	0	3
	合計	7	10	57	141	1	216

Q8－交通手段について		20歳未満	20歳～40歳	41歳～64歳	65歳以上	不明	合計
①	電車	3	2	22	64	0	91
②	バス	1	0	3	8	0	12
③	タクシー	1	0	3	7	0	11

④	自家用車	2	5	34	43	1	85
⑤	バイク	0	0	1	4	0	5
⑥	自転車	2	2	2	8	0	14
⑦	徒歩	1	2	3	24	0	30
⑧	家族の送迎	0	0	3	11	0	14
⑨	その他	0	0	0	0	0	0
	合計	10	11	71	169	1	262

Q9ー総合評価		20歳未満	20歳～40歳	41歳～64歳	65歳以上	不明	合計
①	7	2	1	28	63	0	94
②	6	5	5	19	57	1	87
③	5	0	4	6	16	0	26
④	4	0	0	4	6	0	10
⑤	3	0	0	1	0	0	1
⑥	2	0	0	0	0	0	0
⑦	1	0	0	0	0	0	0
		7	10	58	142	1	218

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	4	3	22	55	0	84	38.5%
女	2	7	36	85	0	130	59.6%
不明	1	0	0	2	1	4	1.8%
合計	7	10	58	142	1	218	100%
占有率	3.2%	4.6%	26.6%	65.1%	0.5%	100.0%	

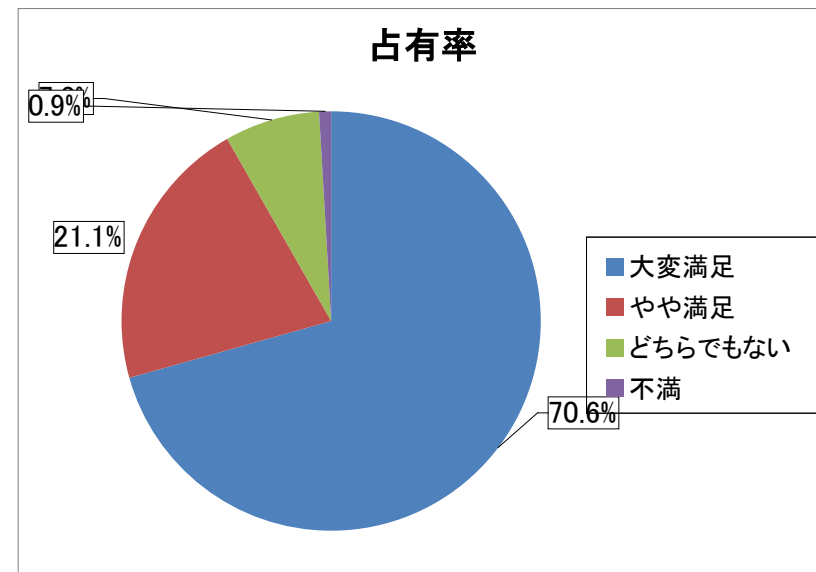
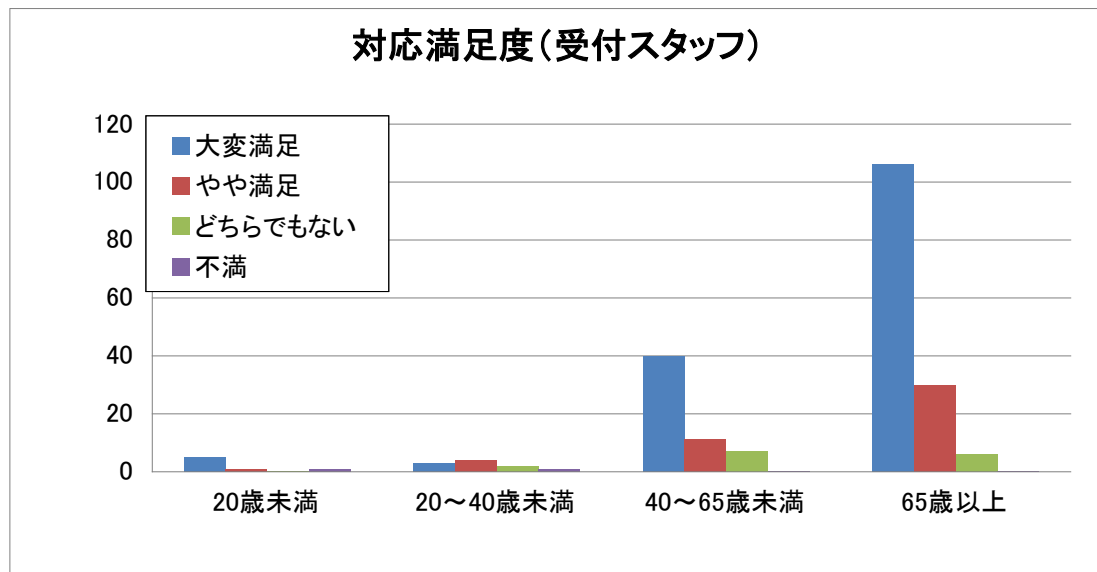
《コメント》

65歳以上のお年寄りからの回答が、今年は全体の65.1%を占めています。こちらは前年より約6%ダウンしておりますが、非常に高い回答率となっております。

男女比では、女性が59.6%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、森井眼科医院様におきましても、毎年非常に高い比率となっております。また今年は40～65歳未満のご回答が前年より5.6%アップ、20歳未満のご回答も1.4%アップしております。

最新の高度医療の提供と心温まる親切な診療スタイルが、幅広い年代層から指示されていることが患者様のコメントからも伺えます。

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 》

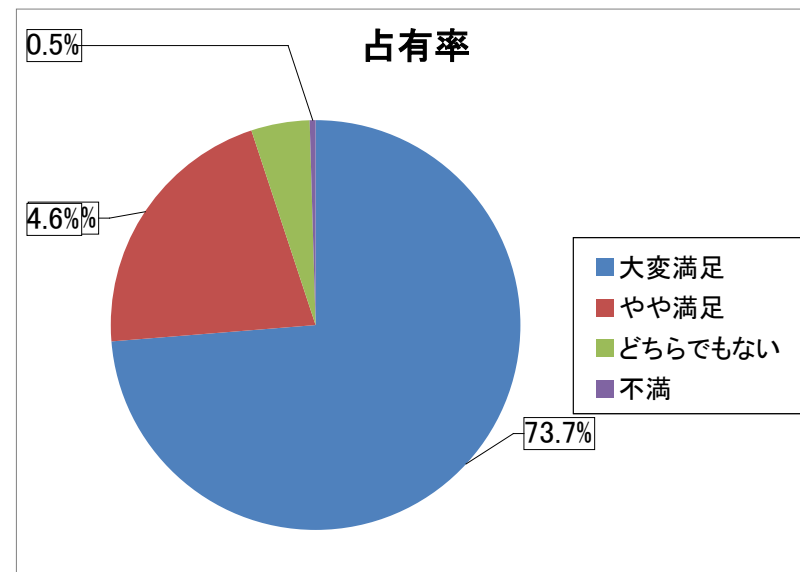
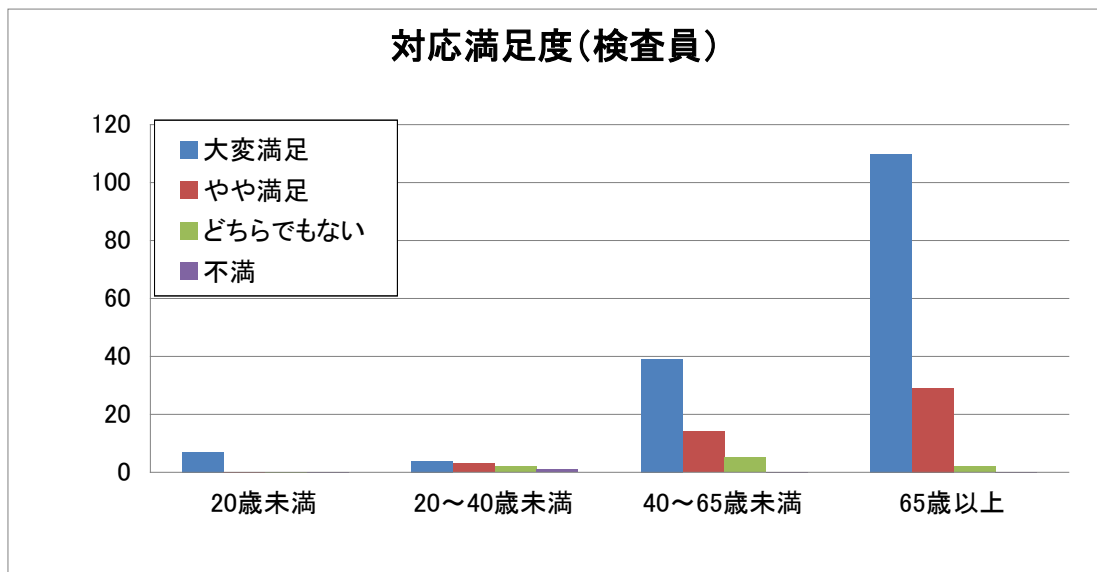


受付	20歳未満	20~40歳未満	40~65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
大変満足	5	3	40	106	0	154	70.6%
やや満足	1	4	11	30	0	46	21.1%
どちらでもない	0	2	7	6	1	16	7.3%
不満	1	1	0	0	0	2	0.9%
合計	7	10	58	142	1	218	100%

《 コメント 》

「大変満足」・「やや満足」合せて91.7%で90%以上患者様が満足されております。年齢別では、前回同様65歳以上の患者様の73%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気遣いが患者様からの評価に繋がっているものと思われます。尚、7.3%の患者様は「どちらでもない」にご回答されております。こちらのご回答は前年より増加傾向にありますので注意が必要です。また今回も「不満」に思われている患者様が1名のみおられました。少数の患者様ですが、森井眼科医院様のことを思っただのご回答だと思しますので、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 当院のスタッフの応対についてお聞かせ下さい《 検査員 》

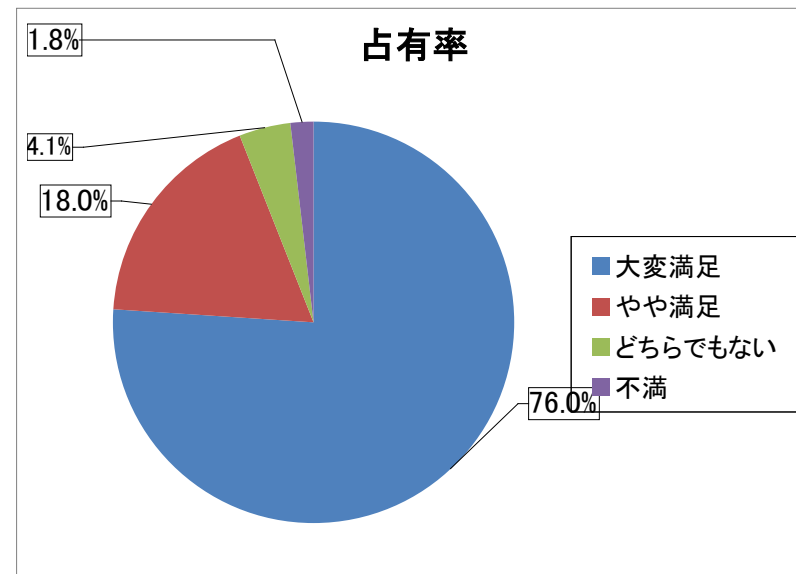
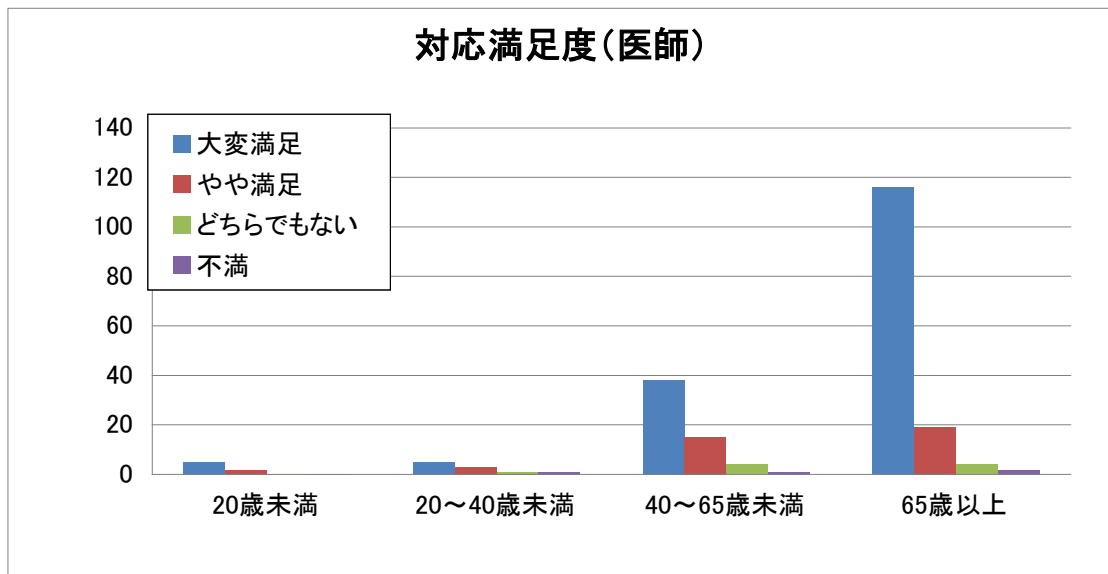


検査員	20歳未満	20~40歳未満	40~65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
大変満足	7	4	39	110	0	160	73.7%
やや満足	0	3	14	29	0	46	21.2%
どちらでもない	0	2	5	2	1	10	4.6%
不満	0	1	0	0	0	1	0.5%
合計	7	10	58	141	1	217	100%

《 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94.9%で、今年も素晴らしい結果となっております。また、65歳以上の患者様の約74%は「大変満足」の評価をいただいており、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高結果に繋がっております。尚、「どちらでもない」とご回答された患者様が10名(20~40歳未満:2名、40~65歳未満:5名、65歳以上:2名、年齢不明1名)おられ、また残念ながら「不満」と思われている患者様も1名おられました。今回40~65歳未満の回答率がアップしたことで「どちらでもない」との回答が増加しております。今後は高齢者以外の患者様にも「満足」していただけるような、ご対応を検討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 》

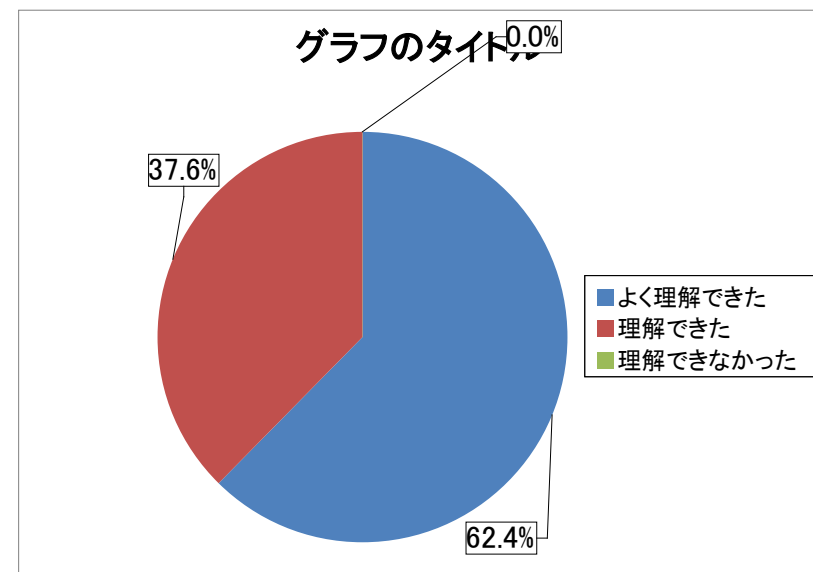
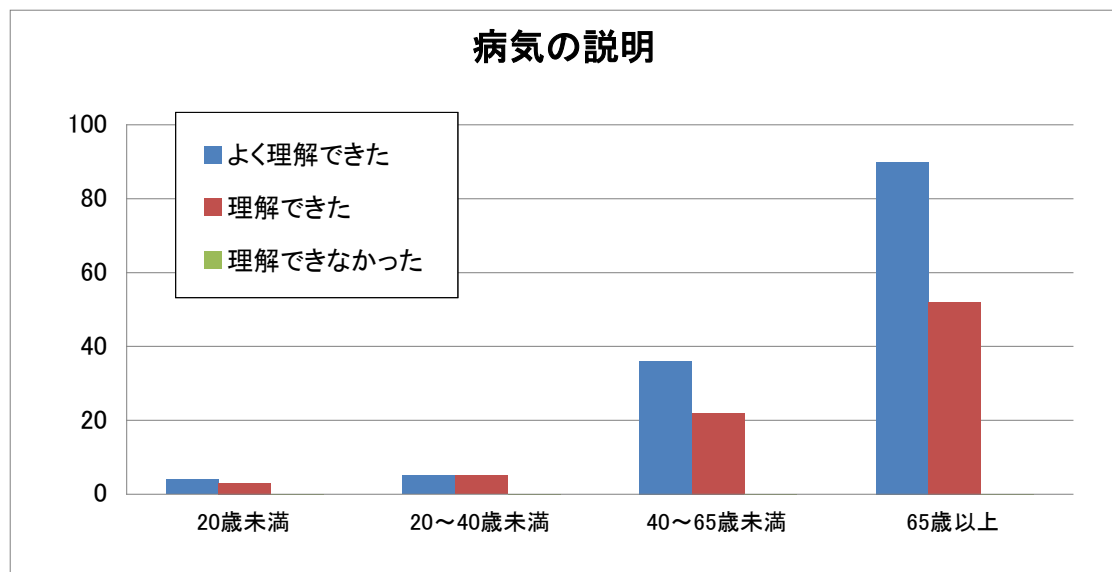


医師	20歳未満	20~40歳未満	40~65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
大変満足	5	5	38	116	1	165	76.0%
やや満足	2	3	15	19	0	39	18.0%
どちらでもない	0	1	4	4	0	9	4.1%
不満	0	1	1	2	0	4	1.8%
合計	7	10	58	141	1	217	100%

《 コメント 》

医師の対応については、「大変満足」・「やや満足」合せて94.0%で多くの患者様が満足されております。その理由として「医師、スタッフの方皆様がいつも親切で居心地よく診察して頂いてます。これからも何かある時はお世話になりたいと思います。」と感謝のお言葉も多数いただいております。しかしながら「どちらでもない」にご回答された患者様が9名(20~40歳未満1名、40~65歳未満4名、65歳以上4名)、また今回のアンケートでは「不満」と回答された患者様が4名(20~40歳未満1名、40~65歳未満1名、65歳以上2名)おられます。

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>



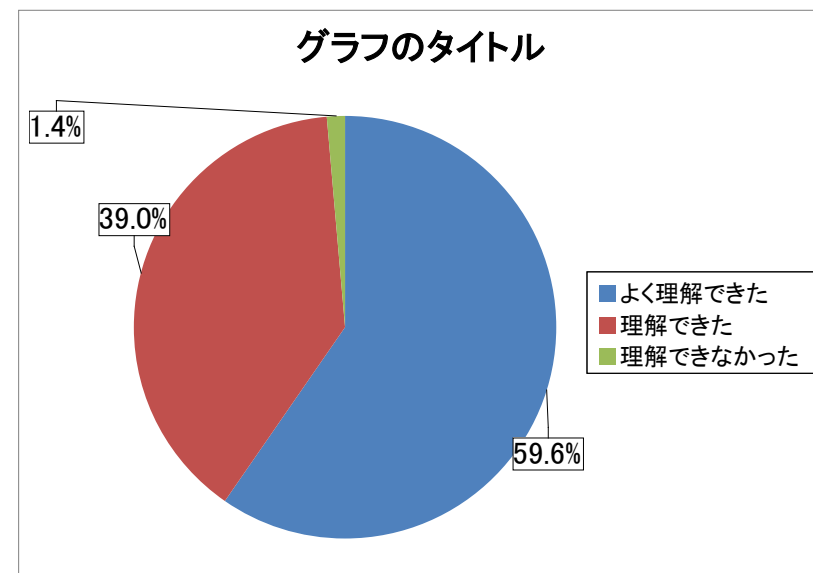
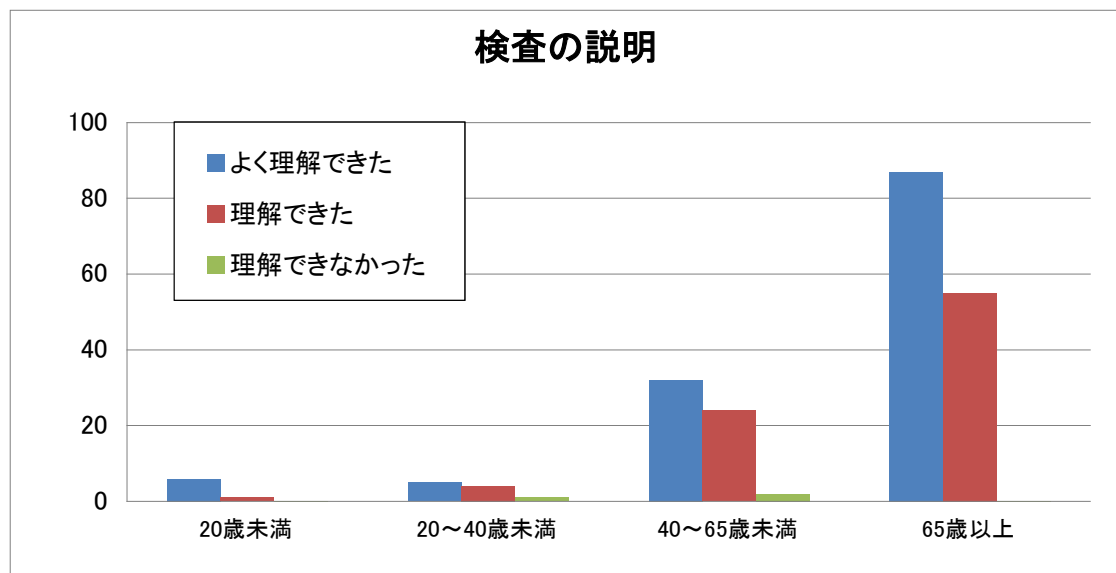
病気の説明	20歳未満	20～40歳未満	40～65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
よく理解できた	4	5	36	90	1	136	62.4%
理解できた	3	5	22	52	0	82	37.6%
理解できなかった	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	7	10	58	142	1	218	100%

《コメント》

『病気』に対するご説明では、「よく理解できた」・「理解できた」で100%（前回99.5%）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伺えます。

年齢別に見ますと65歳以上の患者様の約63%（前回66%）の方が「大変満足」と感じておられます。多くの患者様が来院される中、「患者はみんな身も心も病んでおります。でも安心して通院させていただいております。ありがとうございます。」等のコメントからも医師・スタッフ様の丁寧なご説明で患者様が大変満足されていることが伺えます。引き続き、分かりやすい説明で患者様を安心させていただければと思います。

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>



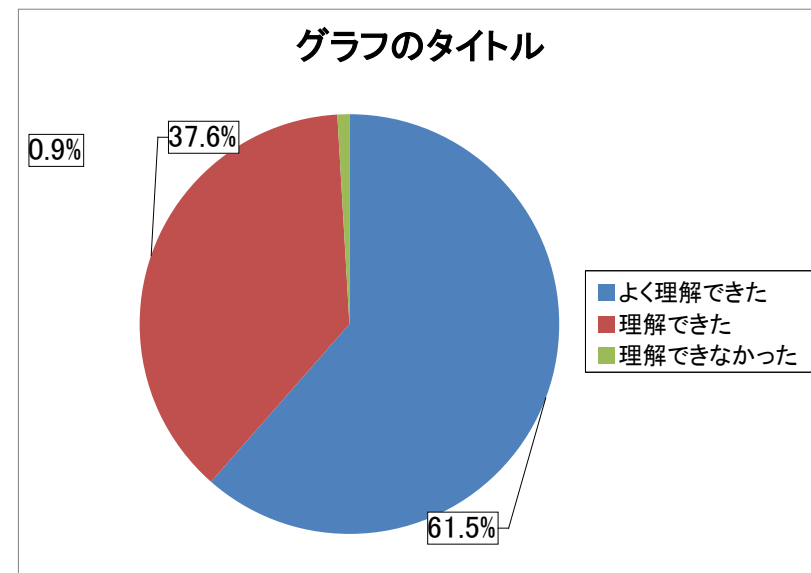
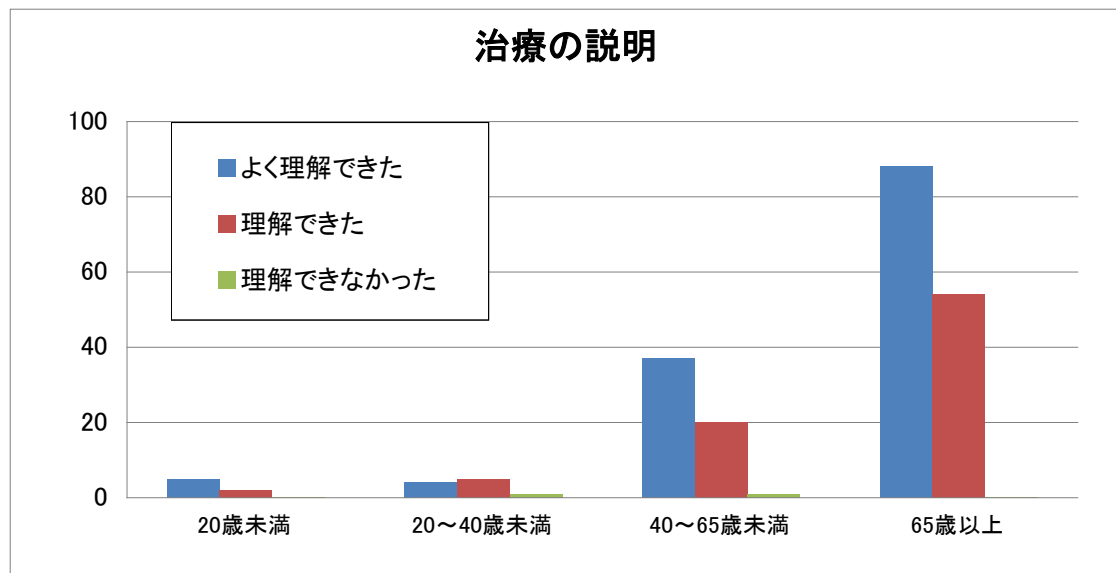
検査の説明	20歳未満	20～40歳未満	40～65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
よく理解できた	6	5	32	87	0	130	59.6%
理解できた	1	4	24	55	1	85	39.0%
理解できなかった	0	1	2	0	0	3	1.4%
合計	7	10	58	142	1	218	100%

《コメント》

『検査』のご説明では、「よく理解できた」・「理解できた」を合わせ、98.6%(前回97.7%)のご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ものと思われまます。

ただ「理解できなかった」という患者様も3名おられました。検査の流れはスムーズであることに満足をされておられますが、「この検査の必要性について」説明がないことに不満を持たれている患者様もおられます。患者様のコスト意識も高くなってきておりますので、引き続き丁寧なご説明を心掛けるようお願いいたします。

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	5	4	37	88	0	134	61.5%
理解できた	2	5	20	54	1	82	37.6%
理解できなかった	0	1	1	0	0	2	0.9%
合計	7	10	58	142	1	218	100%

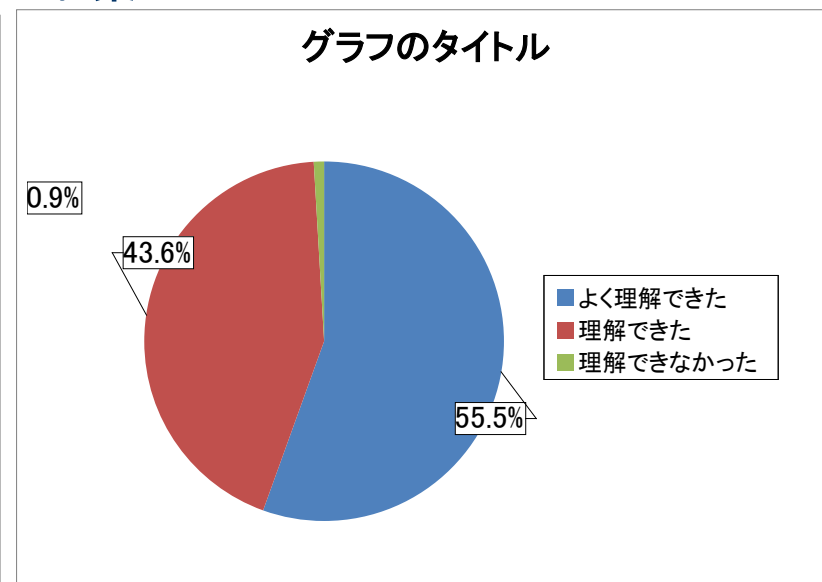
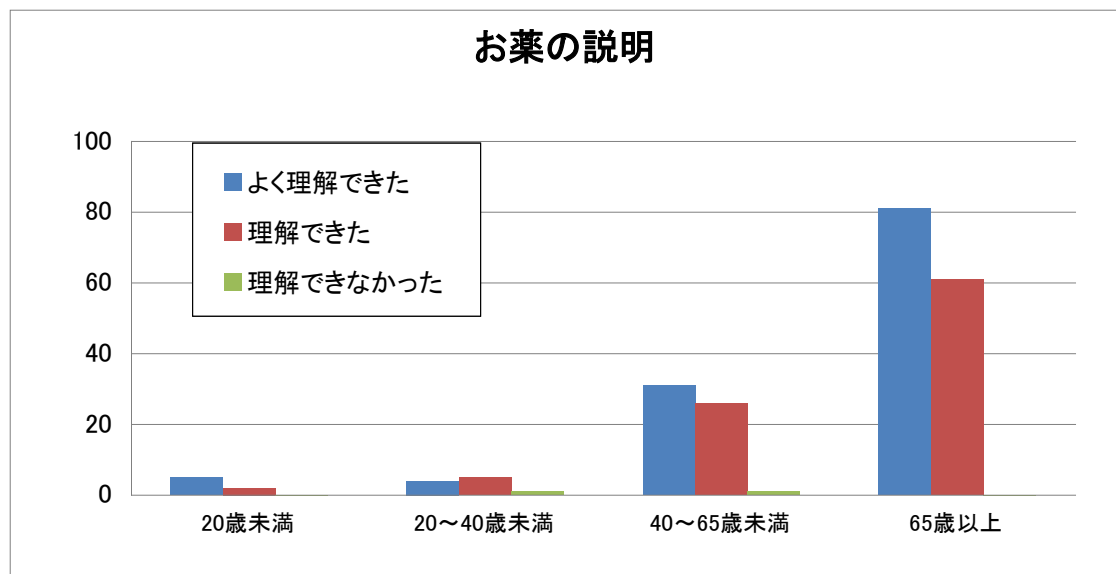
《コメント》

『治療』のご説明については99.1% (前回98.6%) 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。このことから森井眼科医院様の治療方針に納得されて受診されており、リピーターも多いことが推測できます。

また、最新の医療技術を用いて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で患者様が満足されていることもこの結果から納得できます。

患者様からのコメントで「白内障先進医療を受ける患者がいれば森井眼科を推薦いたします」「説明が分かりやすく丁寧で気に入りました」「目の事で相談を受けた人には必ず当院を紹介しています」等々、医師・スタッフ様が分かりやすく治療方針をご説明されていることで、患者様からの信頼度も高く安心できる良い環境が整っていることが伺えます。

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	5	4	31	81	0	121	55.5%
理解できた	2	5	26	61	1	95	43.6%
理解できなかった	0	1	1	0	0	2	0.9%
合計	7	10	58	142	1	218	100%

《コメント》

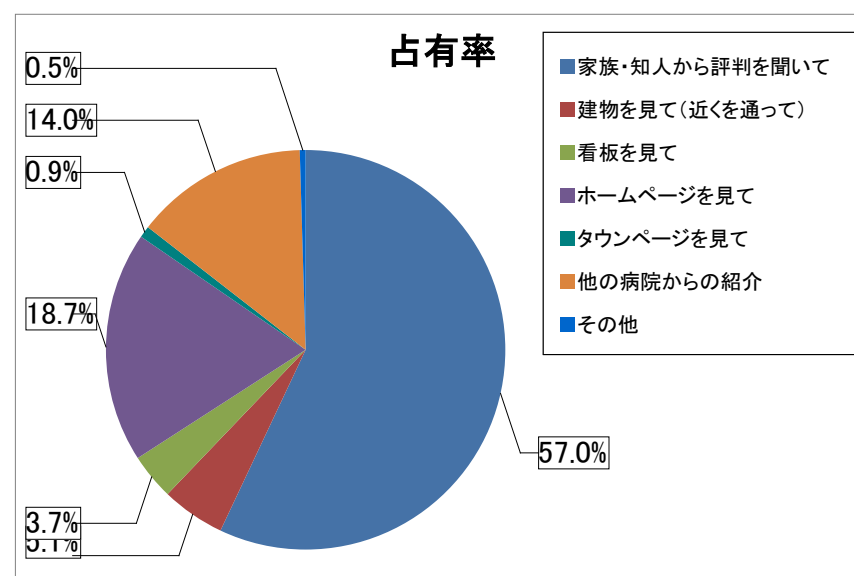
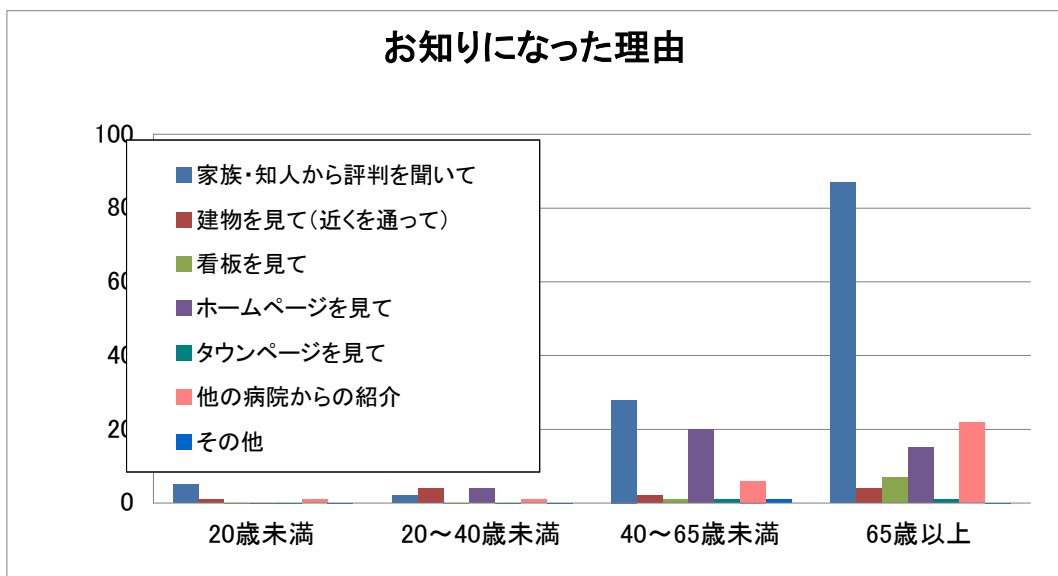
『お薬』のご説明については、前回同様に「よく理解できた」・「理解できた」を合わせて99.1%(前回99.5%)とすばらしい結果となっております。

森井眼科医院様で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。

患者様のコメントで「おたずねしてもすぐに返事が返ってくる。先生もおたずねしやすい」等、患者様もご質問し易い環境も整っていることが伺えます。

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	5	2	28	87	0	122	57.0%
建物を見て(近くを通過)	1	4	2	4	0	11	5.1%
看板を見て	0	0	1	7	0	8	3.7%
ホームページを見て	0	4	20	15	1	40	18.7%
タウンページを見て	0	0	1	1	0	2	0.9%
他の病院からの紹介	1	1	6	22	0	30	14.0%
その他	0	0	1	0	0	1	0.5%
合計	7	11	59	136	1	214	100%

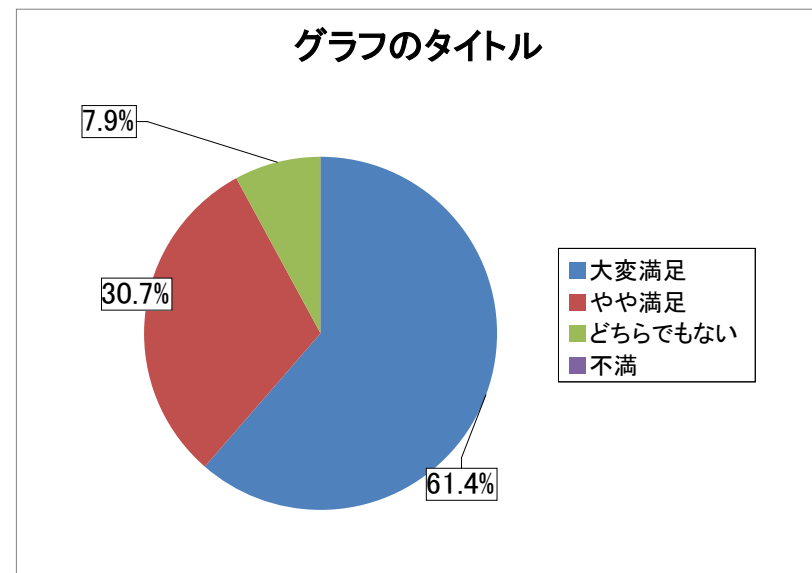
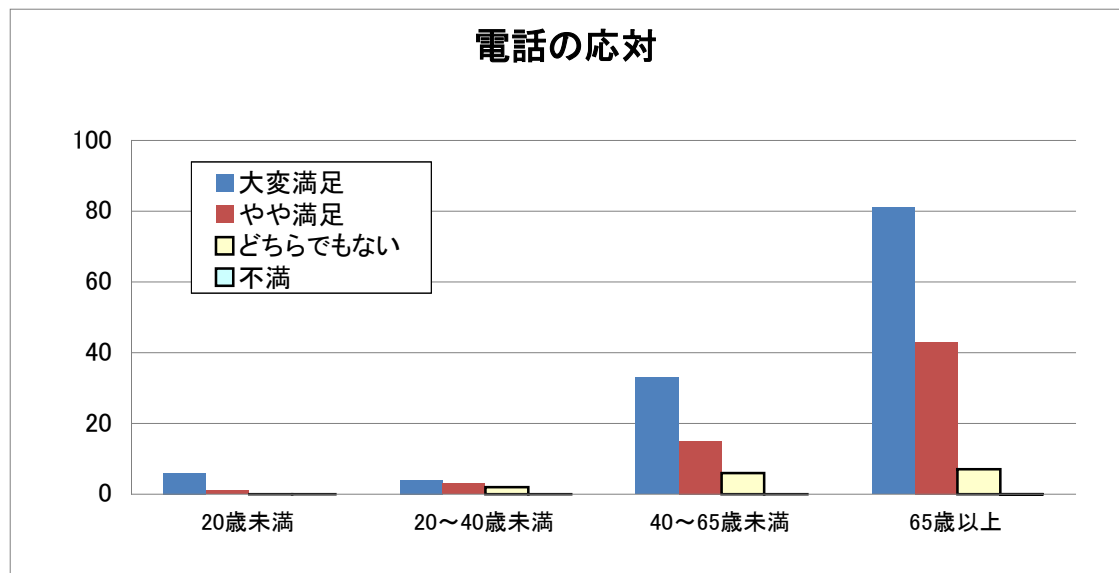
《コメント》

「家族・知人からの評判を聞いて」が57.0%(前回57.0%)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医院の評判に繋がっていることが分かります。続いて「ホームページを見て」の18.7%(前回12.8%)「他の病院からの紹介」の14.0%(前回8.5%)、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71.0%(前回65.5%)を占めております。

尚、上位を占めている「ホームページを見て」「他の医院からの紹介」の理由が大きくアップしていることが今年の特徴です。また「看板を見て」3.8%(前回4.3%)「タウンページを見て」1.7%(前回3.8%)は年々ダウン傾向にあります。

その他のコメントでは「先代から・・」、「昔から知っている」等のコメントが今年も16件(前年13件)ございました。このことから世代が代わっても幅広い年代層の方から愛され続けていることが伺えます。

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	6	4	33	81	0	124	61.4%
やや満足	1	3	15	43	0	62	30.7%
どちらでもない	0	2	6	7	1	16	7.9%
不満	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	7	9	54	131	1	202	100%

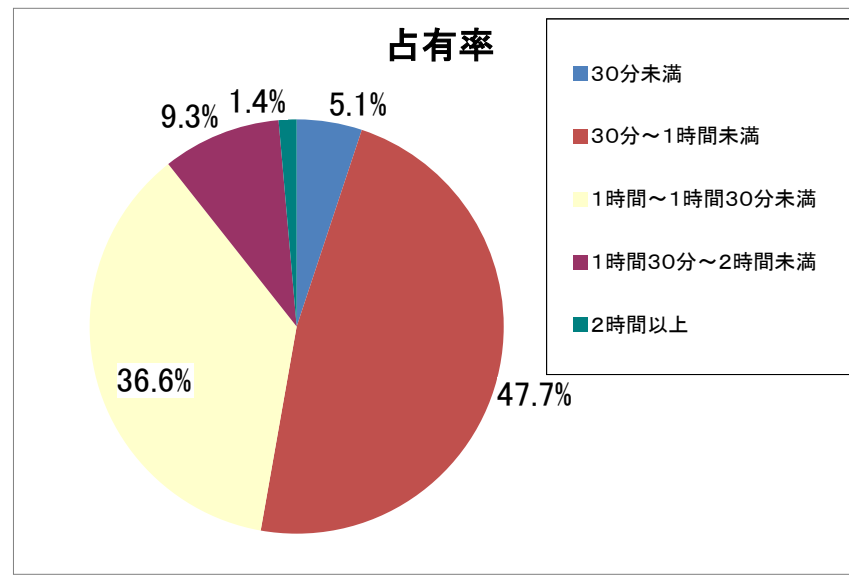
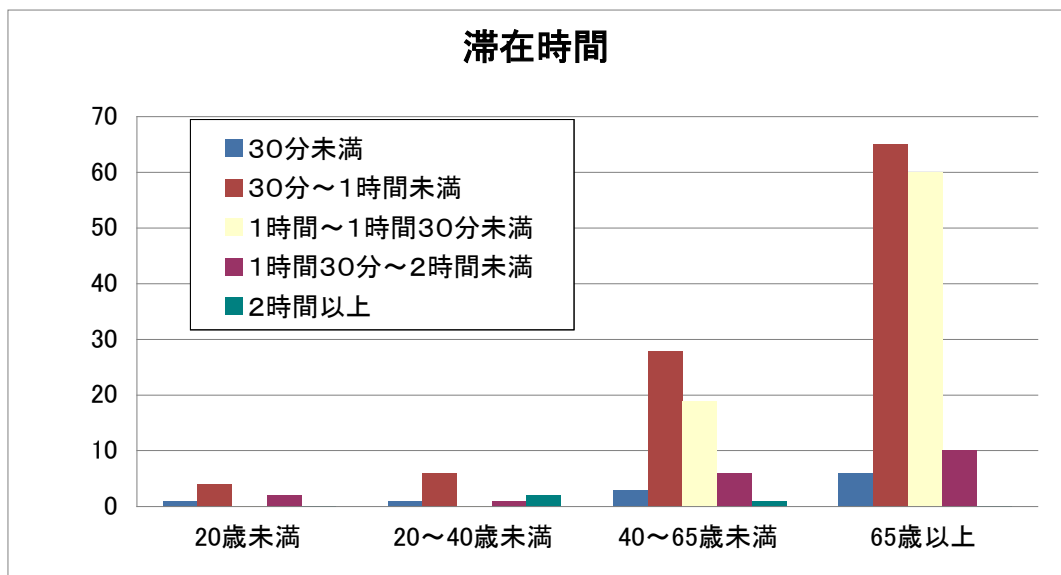
《コメント》

全体の92.0%(前回92.7%)の患者様が「大変満足」・「やや満足」とご回答されております。今回は「大変満足」が61.4%(前回60.4%)とアップしており、スタッフ様の日頃のご対応が結果として表れています。

今回も「不満」と思われている患者様はお一人もおられない、素晴らしい結果となりました。

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ので、引き続き「大変満足」がアップするようなご対応を継続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



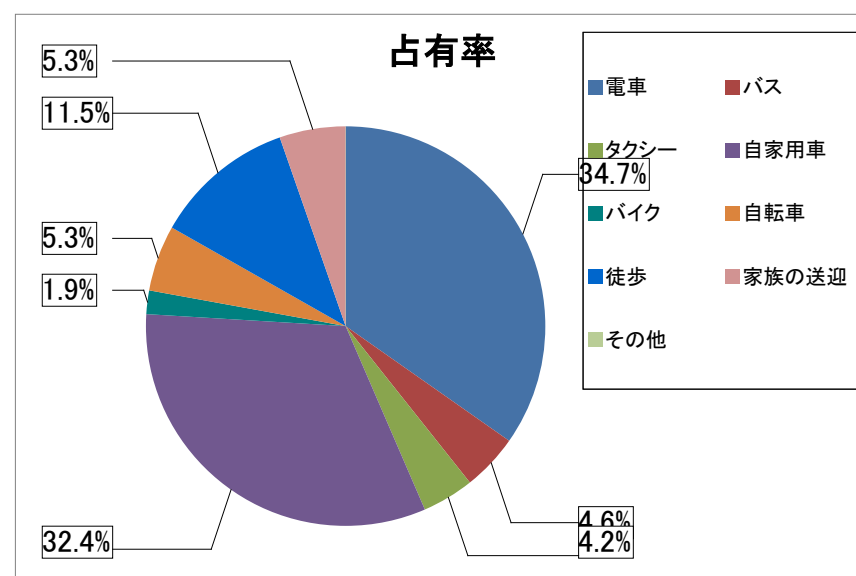
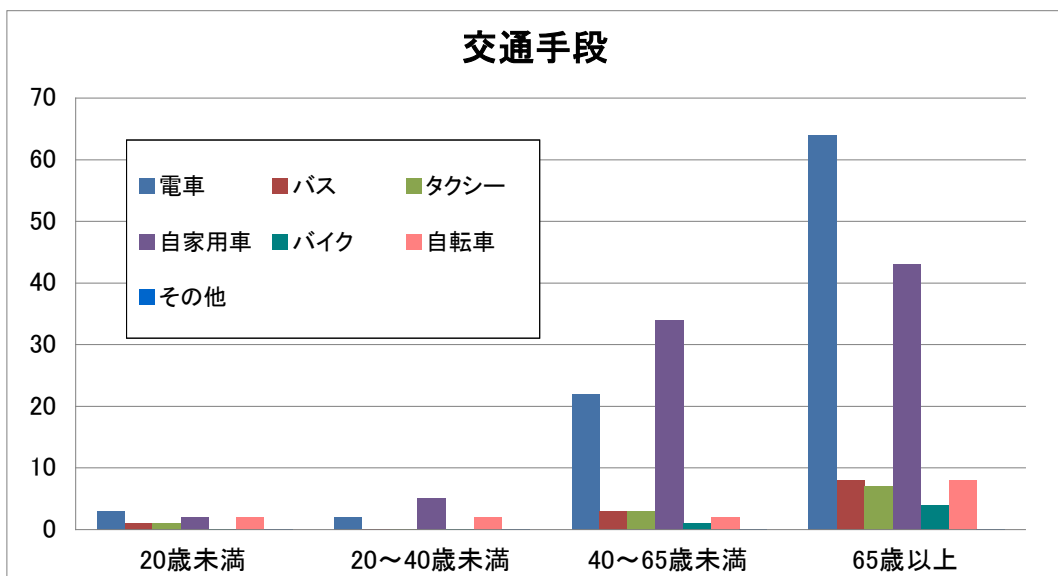
滞在時間	20歳未満	20~40歳未満	40~65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
30分未満	1	1	3	6	0	11	5.1%
30分~1時間未満	4	6	28	65	0	103	47.7%
1時間~1時間30分未満	0	0	19	60	0	79	36.6%
1時間30分~2時間未満	2	1	6	10	1	20	9.3%
2時間以上	0	2	1	0	0	3	1.4%
合計	7	10	57	141	1	216	100%

《コメント》

「30分~1時間」が一番多く、47.7%(前回41.4%)を占めています。次いで、「1時間~1時間30分」が36.6%(前回36.3%)、「1時間30分~2時間未満」が9.3%(前回9.8%)の順となっております。1時間までの方の比率が52.8%(前回48.8%)と今回は過半数を超える結果となりました。ただ30分未満で終わられる方の比率は5.1%(前回7.4%)と減少しておりますが、全体的に若干待ち時間が短くなっている傾向にはあります。因みに「1時間30分~2時間未満」が9.3%(前回9.8%)「2時間以上」が5.1%(前回5.1%)を占めています。待ち時間が短くなったコメントも頂いておりますが、ネガティブなコメントも10名から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さいますが、引き続き予約制における「時間の遅れ」に対する対策は必要かと思っております。

Q8 - 交通手段についてお聞かせ下さい



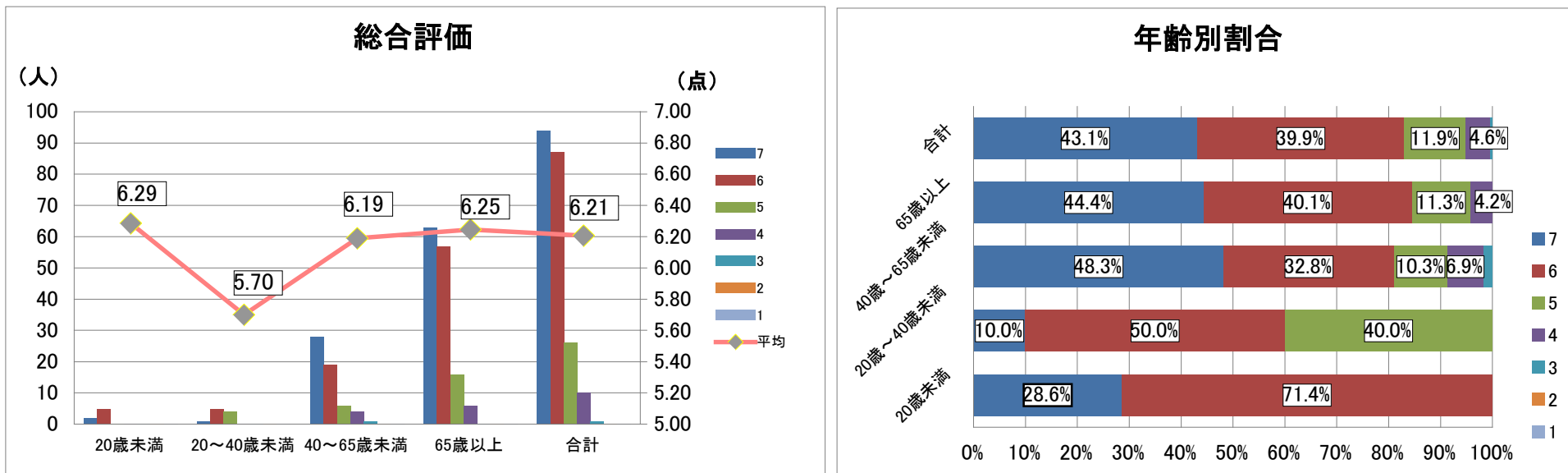
交通手段	20歳未満	20~40歳未満	40~65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
電車	3	2	22	64	0	91	34.7%
バス	1	0	3	8	0	12	4.6%
タクシー	1	0	3	7	0	11	4.2%
自家用車	2	5	34	43	1	85	32.4%
バイク	0	0	1	4	0	5	1.9%
自転車	2	2	2	8	0	14	5.3%
徒歩	1	2	3	24	0	30	11.5%
家族の送迎	0	0	3	11	0	14	5.3%
その他	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	10	11	71	169	1	262	100%

《コメント》

「電車」が一番多く、34.7%を占めています。次いで、「自家用車」が32.4%、「徒歩」が11.5%の順となっております。「電車・バス」等公共の交通機関を利用されている方が39.3%に対して、「自家用車・家族の送迎」も37.7%とほぼ同じ比率となっております。このため駐車場に関するネガティブなコメントも13名からいただいております。

専用駐車場の確保もされておられますが、40%弱の患者様が車で通院されていることもあり、一時に車での通院が重なりますと駐車場が足りない状況が起こっております。これ以上の駐車場の確保は難しい面もございますので、ホームページや院内モニターで「公共パーキングのお知らせ」も必要かと思っております。

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	2	1	28	63	0	94	43.1%
6	5	5	19	57	1	87	39.9%
5	0	4	6	16	0	26	11.9%
4	0	0	4	6	0	10	4.6%
3	0	0	1	0	0	1	0.5%
2	0	0	0	0	0	0	0.0%
1	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	7	10	58	142	1	218	100.0%
平均	6.29	5.70	6.19	6.25	6.00	6.21	

《コメント》

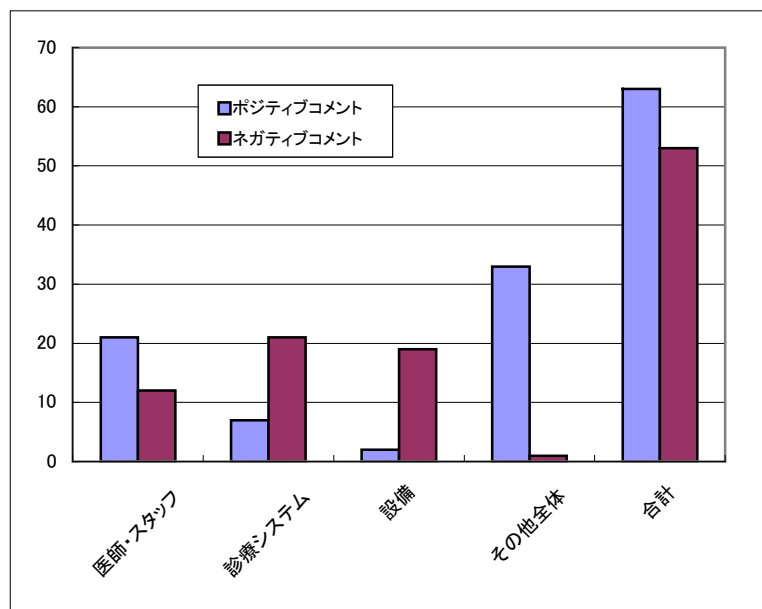
7段階で評価頂き、今回は中間評価の「4」より高い評価をつけていただいた方が99.5%（前回99.1%）、平均点では「6.21」（前回6.10）で来院された患者様から非常に高い評価を今年もいただいております。

その中で40歳以上の患者様は、満点である「7」の評価のウェイトが高くなっていることが今年の特徴でございます。「7」の評価の占有率が43.1%と前回より8.1%も高くなったことで患者様の多くは満足度が上がってきていることが伺えます。

ただ今回は中間評価の「4」の評価が4.6%（前は3.3%）と増加し「6」「5」の評価が減少加しております。「3」の評価をされた患者様が1名で「2」以下の評価をされた患者様はおられませんでした。

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がっていただければと思います。

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	21	33.3%	12	22.6%
診療システム	7	11.1%	21	39.6%
設備	2	3.2%	19	35.8%
その他全体	33	52.4%	1	1.9%
合計	63	100.0%	53	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63人、「ネガティブなコメント」が53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116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「その他全体」で医師・スタッフ様に関する感謝の項目が52.4%と今回は一番多く占めておりました。

・次いで、「医師・スタッフ」に関する事で33.3%で、「医師・スタッフ」「その他全体」と合わせますと85.7%(前回82.6%)と今回も高い結果となっており、院長はじめスタッフ様の日頃のご対応で患者様の満足度は非常に高いことが伺えます。

・一方、「ネガティブなコメント」では、「診療システム」が39.6%、「設備」が35.8%、「医師・スタッフ」が22.6%を占めております。患者様のご要望としましては、「診療システム」「設備」に関するご要望が75.4%を占めております。

項目別に見ますと「医師・スタッフ」に関するご意見は33件で「ポジティブなコメント」が21件、「ネガティブなコメント」が12件ございました。今回は「ネガティブなコメント」は減少しております。

まず「ポジティブなコメント」では「院長先生も大変気さくで安心して白内障の手術を受けることができました。」「先生、スタッフの方ありがとうございました。明るく優しい雰囲気手術の怖さを無くしていただきました。」「と言う手術を受ける患者様に対する気遣いが良く分かるご意見がございました。また「ネガティブなコメント」では接遇面における厳しいご意見もございました。

・「診療システム」では「ポジティブなコメント」が7件に対して、「ネガティブなコメント」が21件ございました。「ネガティブなコメント」の内「待ち時間及び予約制」に関するご意見が10件と一番多くございました。

・「設備」では「ポジティブなコメント」は2件、「ネガティブなコメント」が19件ございました。「ネガティブなコメント」の内「駐車場」に関するご意見が今回も多く13件ございました。

・今回は「ポジティブなコメント」が63件(前回63件)で、一方、「ネガティブなコメント」は53件(前回48件)と増加しております。これは口コミで広範囲から多種多様な疾患を抱えた患者様の増加により、森井眼科医院様への期待度が年々高くなってきていることの現われだと確信しております。

■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
1	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	20歳未満	先生、スタッフの皆さんの対応に大変満足して感謝しております。このまま続けていってほしいと願っております。
2	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	20～40歳未満	6歳・3歳の息子たちを連れての病院は他の人に迷惑をかけるのではとヒヤヒヤでしたが診て下さった先生をはじめ受付の方検査の方が広い心で見て下さり少しホッとしました。先生からのねぎらいの言葉が嬉しかったです。
3	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	40～65歳未満	内科や外科など、たくさんの個人病院へ行くなかで受付の方、いつも一番だと思います。いつも丁寧で落ち着いた対応をして下さり安心です。笑顔も一番です。
4	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	40～65歳未満	医師、スタッフの方皆様がいつも親切で居心地よく診察して頂いてます。これからも何かある時はお世話になりたいと思います。宜しくお願い致します。
5	男	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	40～65歳未満	新しい建物になった直後はスタッフの方が慣れておらず受付から会計まで時間が非常に長ったのですが、最近はスムーズなってスタッフの方もあと何分なので待ってくださいと声をかけてくれますので今後もこの対応でお願いします。
6	男	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	40～65歳未満	今回手術でお世話になりましたが近くには誤診の眼科しかなく遠方より通ったがとても良かったです。妻もレーシックできる信頼できる所を探しておりましたので、自信をもっておすすめできる眼科でした。先生の的確なアドバイスとスピーディな手術、周りのスタッフ様がみんな優しくしたので安心しました。
7	男	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	院長先生も大変気さくで安心して白内障の手術を受けることができました。
8	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	40～65歳未満	先生を始め、スタッフの方々もとても親切で不安を抱えている者にとって安心を与えて下さるし、診察に行く事が苦痛にならず感謝の思いが行くたびに感じます。ありがとうございます。これからもよろしく願いますの思いがいっぱいです。
9	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	40～65歳未満	先生、スタッフの方ありがとうございました。明るく優しい雰囲気が手術の怖さを無くしていただきました。
10	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	医院も清潔で先生もスタッフの方もてきぱきされていてとても気持ちよく安心して受診できました。

■Q10フリーアンサー 一覧(ポジティブコメント)

No.	性別	評価	大項目	中項目	年齢	Q10FA
11	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	医院も美しく明るく、先生もスタッフも明るく元気で大満足です。
12	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	私語は一切受け付けないスタッフの冷静さでもでも親切・丁寧がひしひし感じ『すてき』です。患者の心得が勉強です。はっきり目が見え心が洗われる病院です。ありがとうございます。
13	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	約10年前に白内障の手術をして良かったので知人にもお話をし主人の姉もお世話になり近所の人も良いと。先生がとっても説明も納得できて私は感謝しています。皆様も森井眼科いってきたと満足なさっています。
14	男	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	院内は清潔に保たれていて患者への配慮がそここに感じられ患者の心も落ち着くと思われます。更に受付のスタッフから視力等の検査をするスタッフ、その他のスタッフまで優しさや温かさまで感じられ患者にとって安心する場所です。
15	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	設備もよく先生およびスタッフの方も親切で最高の医院です。
16	不明	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	スタッフの皆様、又先生の対応がとにかく丁寧で当院に来るのが楽しみになっています。今後共々宜しくお願い致します。又目の事で相談を受けた人には必ず当院を紹介しています。
17	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	検査の1人のスタッフが順をおって丁寧に行ってくださいるので待つことなく終了し、先生に伝わり的確に診察までスムーズにいくことにびっくりしました。おかげで早く済み満足でした。看護師さんも優しく接していただき安心して手術を受けられました。
18	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とても親切でした。最新の機器で診察を受けて満足です。知人にもすすめた医院です。他の眼科は待ち時間が長くて辛いですが予約で短時間で終わるのがうれしいです。院長先生の治療を受けると安心です。
19	女	ポジティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	おたずねしてもすぐに返事が返ってくる。先生もおたずねしやすいです。
20	女	ポジティブ	医師・スタッフ	説明	65歳以上	説明が分かりやすく丁寧で気に入りました。

■Q10フリーアンサー 一覧(ポジティブコメント)

No.	性別	評価	大項目	中項目	年齢	Q10FA
21	男	ポジティブ	医師・スタッフ	説明	65歳以上	検査・説明等は繰り返し実施していただき理解・納得が이었습니다。多数のスタッフが分担して対応いただき白内障手術当日も安心して受けることができました。感謝しています。ありがとうございました
22	女	ポジティブ	診療システム	待ち時間	20~40歳未満	対応もよく案内等もスムーズでした。患者数が多い割に待ち時間は少なくゆったりとした雰囲気の中待つことが出来ました。
23	女	ポジティブ	診療システム	待ち時間	65歳以上	今日はとても早く終わった。毎回これくらだったら嬉しいです。30分くらい・・・。
24	女	ポジティブ	診療システム	待ち時間	65歳以上	スタッフのテキパキとした事務さばきで待ち時間が短縮され診察の待ち時間が短くして診察して頂いてありがたいです。年寄りには待ち時間がとても嬉しいです(短いので)
25	女	ポジティブ	診療システム	待ち時間	65歳以上	最近待ち時間が早くなり助かっています。来年もどうかよろしく願いいたします。先生はじめスタッフの皆様お風邪等なさらずお元気で新年をお迎えくださいませ。
26	女	ポジティブ	診療システム	食事	40~65歳未満	入院の食事美味しかった。
27	女	ポジティブ	診療システム	食事	40~65歳未満	1日入院で多焦点眼内レンズの手術を受けて食事がとても上品で栄養面も考えていてとても良かったと思います。部屋も綺麗でスタッフの対応も良かったです。手術を受けて近くも遠くも良く見える様になり本当に喜びです。
28	女	ポジティブ	診療システム	食事	65歳以上	朝・夜の食事、特に夕食美味しかったです。すてきな器で。
29	男	ポジティブ	設備	清潔感	65歳以上	院内各所が非常に清潔で安心して治療が受けられる。
30	男	ポジティブ	設備	清潔感	65歳以上	医院内がとても清潔で美しい。駐車場も多くて安心して車で行ける。

■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	その他全体	感謝	20歳未満	私は先生の治療を受けられた方から話を聞かせて頂きましたが、怖さばかりで迷っていましたがいつも大丈夫先生にお願いしたらいいよといてくれました。1年間迷って先生にお会いして治療して頂いて自分のバカさ加減に苦笑いです。今私の近くで迷っている人がいますが私の感動を話しています。今私は先生とスタッフの皆様に感謝の気持ちで一杯です。本当にありがとう
32	男	ポジティブ	その他全体	感謝	40～65歳未満	貴院で白内障の手術を受けてよかったですと思います。ありがとうございました。
33	男	ポジティブ	その他全体	感謝	40～65歳未満	白内障先進医療を受ける患者がいれば森井眼科を推薦いたします。
34	女	ポジティブ	その他全体	感謝	40～65歳未満	いつも満足しております。これからもよろしく願いいたします。
35	男	ポジティブ	その他全体	感謝	40～65歳未満	初診の時も説明いたしましたが、近所の眼科で白内障ではあるが手術の必要なしでドライアイの治療薬のみ渡され更に目が霞むようで不安で来院させていただきました。ドライアイに関しても特に問題が生じる程度ではなく白内障での要因であると思われ詳しく検査して説明して頂いて感謝しております。又、手術の時もよろしく願いいたします
36	女	ポジティブ	その他全体	感謝	40～65歳未満	いつも先生やスタッフさんに親切に頂いてありがたいと感謝しております。何度も私の目を治して頂いてそのたびに人生を救って頂きました。先生新しい目をありがとうございました。大切にに使わせて頂きます。
37	男	ポジティブ	その他全体	感謝	40～65歳未満	施設も整っており検査員の方も丁寧で満足しています。待ち時間が若干長い時もありますが受診者が多いので仕方ない部分もあると思います。
38	男	ポジティブ	その他全体	感謝	40～65歳未満	これからもよろしく願います。
39	女	ポジティブ	その他全体	感謝	40～65歳未満	いつもありがとうございます。今度ともよろしく願います。
40	女	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	お世話になって良かったと思っています。手術に立ち会った娘も友人に良い病院ですよって話してくれています。ありがとうございました。感謝。

■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	女	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	主人共々お世話になっております。ありがとうございます。
42	女	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	室内もとっても綺麗で気持ちがいいです。
43	女	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	すべて設備関係を含めて満足しています。ありがとうございます。
44	女	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	遍ねく人々に平等で高齢者にもよく配慮されていた。
45	女	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	今以上に何を願うのか分かりません。ありがとうございます。長い間お世話になっております。ありがとうございます。何も申し上げる事はございません。今後もよろしく願い致します。
46	女	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	私は昭和20年頃よりご厄介になっております。お陰様で手術をして頂きました折も入院させて頂きました時も本当にご親切に治りようも接待も先生のお力の賜と感謝致しております。寿命を頂いています限りお世話になりますが宜しく願い申し上げます。
47	男	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	何時もありがとうございます。
48	女	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	このままで満足しています。勇介先生には元気でこのまま頑張ってください。
49	男	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	素晴らしく、信頼しています。
50	男	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	最高です。何も申し上げることはありません。今後も自信を持って他の方にもお勧めします。

■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
51	女	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	皆さん良い人ばかりで安心です。
52	男	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	大変良い
53	女	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	すべてに行き届いてよい状態で治療等が受けられました。
54	女	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	近視が強いので白内障手術しても眼鏡なしでは遠くは無理と思っていましたが、術後眼鏡なしで遠くが見える様になり本当に良かったと思って居ります。ありがとうございました。
55	女	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	気持のよい医院です。近所の評判もよろしいです。6か月間通わせて頂きありがとうございました。
56	女	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	スタッフの女性の方がきれいな方ばかりで良かったです。
57	女	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	患者はみんな身も心も病んでおります。でも安心して通院させていただいております。ありがとうございます。
58	女	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	なにも言う事ないです。安心です。
59	女	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	一般に治療が難しい緑内障を良くしてただけてたことありがたく思っています。
60	男	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	ありがとう。通院続けます。

■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	女	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	すべてに満足しております。特に何もありません。
62	女	ポジティブ	その他全体	感謝	65歳以上	大変満足致しました。ありがとうございました。
63	男	ポジティブ	その他全体	点眼薬	65歳以上	目薬の容器形体について円筒型の容器、特に液が半分より少なくなってきたとき結構力が要ります。私は70歳ですが力が要ると感じています。私よりもっと年配の方だとちょっときついのではないかと思います容器形体の変更を提案致します。市販の目薬だと最後の一滴まで楽にさせます。目薬の粘度等に関係があるのかもしれませんが…御一考願えればと思います。

■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
1	女	ネガティブ	医師・スタッフ	接遇	40～65歳未満	中待ち合いの案内(マイク)が早口だったのでお年寄りの方がどの部屋に入ったらよいか悩んでおられたのでゆっくりめに呼ばれたらどうでしょうか。コンタクトの注文を受けられる電話の方は(男性)はいつも感じがいいです。予約サイトは簡単で使いやすいと思います。
2	女	ネガティブ	医師・スタッフ	接遇	40～65歳未満	検査の説明をしてもらった記憶がありません。次は〇〇の検査です。くらいしか言われてなかったように思います。なぜこの検査が必要なのか説明していただきたいです。検査は検査員の方々も多く流れがスムーズで良かったと思います。
3	男	ネガティブ	医師・スタッフ	接遇	40～65歳未満	看護師さんは目を見て話された方が良いと思います。
4	女	ネガティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	森井眼科に行き出して2度目ですが1度目の女医さん50歳位の先生は良かったと思いますが2度目の若い女医さんは少々きつく感じました。もう少しソフトでもいいのでは？
5	男	ネガティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	夜間にも関わらず電話を受けて下さり(先生ご自身が)ありがとうございました。お人柄を感じます。院内が快適で清潔ですね。眼瞼下垂の手術の後で目の上下が大きく腫れるが大丈夫という説明が欲しかったですね。抜糸は私の場合2週間とかあれば大丈夫だったように思います。11月22日の手術の時に美容外科の先生と看護師の女性と喋りっぱなしでした。5～10分は喋っていた感じで糸でぬっている最中でもあるし会話をやめてくれと言いたかったです。真面目な態度ではないです。
6	男	ネガティブ	医師・スタッフ	接遇	65歳以上	言うほどのことでもないが、女性スタッフで責任感からだと思うが笑顔がなくやや堅く対応され、より緊張したことがあった。白内障レンズの説明はもう少し詳しい方が良いのかも。(選択の判断をスムーズにするため)
7	男	ネガティブ	医師・スタッフ	説明	20～40歳未満	たくさんのお客さんがおられるので一人一人の説明が大変かと思いますが、ちょっとしたことの説明が足りない様に感じました。術後も不安なところや説明書きの内容と実際の診断で言われることが違っていたり説明がないことがOK(気にしなくてよい)であるというのは違うと思います。手術は非常に丁寧であっただけに気になりました。
8	女	ネガティブ	医師・スタッフ	説明	40～65歳未満	目薬をさして瞳孔を開く検査についてしばらく見えにくいので車で来ては来ないでくださいと言われただけなのでその後時間も見えづらいとは思っていませんでした。30分くらいでお終りかと思っていたので困惑し、見えないことが怖くて説明不足に怒りがわきました。また違う時には目薬の量をどのくらい出すか聞かれましたがこちらには判断できないことだと思います。治療に必要なと思われる量を先生が判断して出してもらいたいです。薬局で受け取った目薬の量が多くて金額も高くてこの量が必要なのか考えてくれたのか疑問に思いました。出せる分お願いしますと言ってしまいましたが、検査中に説明を受けた内容と通りすがりの検査員の方(目についたようで声をかけてこられました)の言っていることが違ってちゃんと検査できているのか不安になりました。たくさん書きましたが先生の説明は分かりやすくよく理解できて良いと思っています。よろしく願います。
9	男	ネガティブ	医師・スタッフ	説明	65歳以上	一応満足しています。先生から日常の注意事項・アドバイスがあると安心できるのだが
10	女	ネガティブ	医師・スタッフ	説明	65歳以上	2診の医師(女性)パソコンの方を向いて説明されそれも早口でもっと患者と向き合って話をしてほしかった。最低です。

■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	医師・スタッフ	説明	65歳以上	多焦点レンズの説明が不満足でした。
12	女	ネガティブ	医師・スタッフ	説明	65歳以上	今回女性の先生に診てもらいましたが、やはり森井先生に診てもらう方が納得できるように感じました。
13	女	ネガティブ	診療システム	薬	65歳以上	今回はお薬(目薬)のみの処方でしたので早く処理して頂いて良かったと思います。目薬程度は直接医院で用意されていて出して欲しい。
14	女	ネガティブ	診療システム	施設基準	65歳以上	受診料金に時間外対応加算が加算されていますがこれの趣旨がよく分かりません。一律に必要なものですか？
15	女	ネガティブ	診療システム	食事	40～65歳未満	入院した際食事が美味しかったです。ただ昼食の件でお皿一つ一つにラップがかけてあって目がよく見えなかったのが開けづらかったです。夕食はふただったので昼食もふたにしておいたらいいのになと思いました。快適な入院生活でした。お世話になりました。
16	男	ネガティブ	診療システム	説明	40～65歳未満	白内障の説明を全員(複数人)で聞き遠近両用か単焦点かをその場で聞くのは、手術費の観点できる・できない人がいると思うのでどうかな(あまりよくない)と思いました。
17	女	ネガティブ	診療システム	説明	40～65歳未満	毎月通院していますが、たまに違う先生に診ていただくと以前の診療内容がうまく伝わっていないことがあります。いつもと違う処置をして頂いた時にいつもより大幅に診療代が増えてびっくりしました。事前に費用の事も教えて頂きたかったです。
18	男	ネガティブ	診療システム	説明	40～65歳未満	治療費が高額になった時などの相談できる所があったら良いと思いました。
19	男	ネガティブ	診療システム	説明	40～65歳未満	医師・スタッフの方親切、丁寧で非常に素晴らしいと思います。こちらからのお願いとしては中待ち合いの患者様の状況と各診察状況を表示して頂くと幸いです。これからも良い治療開発して下さい。
20	女	ネガティブ	診療システム	説明	65歳以上	白内障で手術でお世話になりました。白内障以外の眼病にもゆっくり診ていただけたらと思います。

■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	説明	65歳以上	医院が綺麗で清潔感があり非常に良い感じ・検査員が非常に分かりやすいように説明し、かつ丁寧である。よく教育が行き届いていると思う。 白内障の手術を思い切って良かった。術後いつ顔を洗ったらいいか保護メガネを外すときを明確に指示してほしい。 とにかく満足しています。さすが噂通りの名医であると思います。ありがとうございます。
22	男	ネガティブ	診療システム	説明	65歳以上	術前において術後の効果又はリスクを十分に理解したい。同じ症例・ケースも説明を受け安心感を得たい。患者との意思疎通・コミュニケーションを密に願いたい。
23	女	ネガティブ	診療システム	説明	65歳以上	安心して治療出来ましたが、レーザーの小手術をしました。治療費の件には当日の時に言われましたので前回に言ってもらえればありがたいです。用意はして行きましたがとい問い合わせれば良かったのですが治療と平行して言ってほしいと思いました。
24	男	ポジティブ	診療システム	待ち時間	20歳未満	医院での滞在時間をもう少し短くできないか。
25	女	ネガティブ	診療システム	待ち時間	20～40歳未満	スタッフは丁寧で分かりやすいのにあまりにも 待ち時間が長いのが残念です。予約してるのに。
26	男	ネガティブ	診療システム	待ち時間	40～65歳未満	日によって待ち時間にかなり差がある。1時間30分を超すことがあるのでどうにか1時間以内にならないか。
27	男	ネガティブ	診療システム	待ち時間	65歳以上	滞在時間が長い・30分程度で対応できる仕組みを考えて欲しい。順番が分からない。先生の診察のさいに待つ順番が分からずイライラする、番号札を発行し何番の人診察室へとアナウンスをすれば順番が分かりイライラがなくなる。
28	女	ネガティブ	診療システム	待ち時間	65歳以上	いつも1時間位で治療過程が終わればありがたいのですが!!
29	女	ネガティブ	診療システム	待ち時間	65歳以上	どれ位待てばよいのか受付の時に教えて欲しい。 ありがとうございます。
30	女	ネガティブ	診療システム	予約制	65歳以上	予約を優先にしてください。

■Q10フリーアンサー 一覧(ネガティブコメント)

No.	性別	評価	大項目	中項目	年齢	Q10FA
31	男	ネガティブ	診療システム	予約制	65歳以上	予約でも時間がかかります。
32	女	ネガティブ	診療システム	予約制	65歳以上	予約時間と診察時間がかけ離れないことを望みます。
33	男	ネガティブ	診療システム	予約制	65歳以上	時間予約制なのにいつもその時間より20～30分遅れるのには納得いかない。なぜなの？予約の意味ない。
34	男	ネガティブ	設備	駐車場	20歳未満	駐車場のコイン又はカードは薬をもらう時間までを考えて出して頂きたい。
35	女	ネガティブ	設備	駐車場	40～65歳未満	駐車場が狭く台数も少なくて不便です。
36	女	ネガティブ	設備	駐車場	40～65歳未満	以前からある駐車場ですが(オキ薬局上の)斜めに駐車が難しいです。もう少し広ければありがたいです。
37	女	ネガティブ	設備	駐車場	40～65歳未満	駐車場が少ない。自家用車で行った場合満車で予約時間に間に合わなくなりそうになった事があり困った。それ以来雨が降っていなければバイクにしている。
38	女	ネガティブ	設備	駐車場	40～65歳未満	駐車場が満車の事が多くいつも有料の駐車場に入れてしまいます。いつも丁寧な対応で気持ちよく院内で過ごすことができ自宅から少し遠いのですが通院させてもらってます
39	男	ネガティブ	設備	駐車場	40～65歳未満	駐車場を増やして。
40	男	ネガティブ	設備	駐車場	40～65歳未満	駐車場が停めにくい。(看板が邪魔なので)

■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	駐車場	40～65歳未満	駐車場が結構混んでいて近くの駐車場に行くとそこそこの駐車料金がいらいます。何とか駐車場の確保をしていただけるとありがたいです。他にあるならもう少し周知お願いします。ありがとうございます。
42	女	ネガティブ	設備	駐車場	40～65歳未満	今後患者さんが増え駐車場のスペースがやや不安です。車椅子で来院する為契約駐車場は横断しなければならない為降車専用スペースがあれば。
43	男	ネガティブ	設備	駐車場	40～65歳未満	駐車場の使い方の説明がわかりにくかった。
44	女	ネガティブ	設備	駐車場	65歳以上	駐車場に停めるのが少々面倒です。止め方が分からず(駐車してから駐車料金を払うまで)別の公共の駐車場に停めています。
45	男	ネガティブ	設備	駐車場	65歳以上	車が駐車しにくい・機会があるときに改善願ってます。
46	男	ネガティブ	設備	駐車場	65歳以上	駐車場を利用していますが、コインパーキングで受付票を取り忘れることが多くご迷惑をおかけしてしまいます。取り忘れを防ぐための注意喚起・呼びかける表示板を目の付くところつけて頂ければありがたいです。
47	女	ネガティブ	設備	備品	40～65歳未満	家族の者が足が悪く車いすを用意して欲しい。家族の者が耳が遠いためゆっくり大きめでといかけてほしい。
48	女	ネガティブ	設備	備品	65歳以上	個人的意見で申し訳ありませんが、検査室にあるかけ時計が(カラフルすぎて)見づらく感じています。待合室の水の設備はありがたいです。

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・スタッフ	21	12
2	診療システム	7	21
3	設備	2	19
4	その他全体	33	1
	合計	63	53