

## 受療者からみた明治国際医療大学附属鍼灸センター利用に関する評価

田口 玲奈<sup>1)</sup>, 安田 祐子<sup>1)</sup>, 福田 文彦<sup>1)</sup>, 今井 賢治<sup>1)</sup>, 北小路博司<sup>1)</sup>, 矢野 忠<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup> 明治国際医療大学臨床鍼灸学教室, <sup>2)</sup> 明治国際医療大学健康鍼灸学教室

**要 旨** 近年, 良質な医療が求められ, 良質な医療の実現には医療を提供する治療者の評価だけでなく, 治療施設的环境や患者と施術者間のコミュニケーション (対応) なども重要視されている。これまでに明治国際医療大学附属鍼灸センターの受療者から治療室と待合室の環境や治療, スタッフの接遇などの評価を行ったことはない。そこで, これらの項目のアンケート調査を行い, 問題点を調査することとした。調査対象は平成19年8月6日から8月10日までの5日間に附属鍼灸センターを受診したすべての患者とした。調査は「明治国際医療大学附属鍼灸センターのご利用に関するアンケート調査」とし, 調査項目は性別と年齢, 受療者区分 (一般, 老人会, 本学職員, 本学学生), 通院歴, 治療室の環境, 治療, スタッフの対応・接遇, 待合室の環境, 診療開設日に関する項目の合計22とした。その結果, 治療室と待合室の環境や治療, スタッフの接遇について高い評価が得られた。しかし, 問題点としてトイレの手すりの必要性や治療までの待ち時間の長さが挙げられ, 今後, トイレの手すりの取り付けや待ち時間を軽減させるための予約制の導入などを考える必要がある。

**Key words** 鍼灸 acupuncture and moxibustion, 鍼灸施術所 acupuncture clinic, 受療者 patient, 調査 survey, アンケート調査 questionnaire survey

Received October 21, 2009; Accepted January 25, 2010

### 1. はじめに

本学の鍼灸治療所は1978年の開学当初, 内科・小児科と鍼灸施術所を併設する「明治鍼灸大学附属治療所」として開設され, 1987年の附属病院開院後は, 同治療所は鍼灸治療のみを行う「明治鍼灸大学附属鍼灸治療所」として運営された。本施設は1989年には「明治鍼灸大学附属鍼灸センター」, 2008年には「明治国際医療大学附属鍼灸センター」と改称され, 現在に至っている。今では年間延べ患者数は約14,000名で, 多くの患者に利用されている。

鍼灸医療は退行性病変による慢性疾患患者を扱うことが多く, このような場合においては症状の軽減やQOL (quality of life) の向上が治療の目的となる。そこには, 現代医学的治療の補完としての役割を鍼

灸医療に期待する患者像があり, それだけに患者の期待を考慮した鍼灸医療を提供することが必要となってくる。「良質な医療」という言葉が頻用されるが, 「良質な医療」の実現には医療を提供する治療者側からの評価だけでなく, 治療施設的环境や患者と施術者間のコミュニケーション (対応) なども重要視されている<sup>1,2)</sup>。

「良質な医療」を提供する上で受療者の鍼灸医療に対する評価を知ることは重要である。本学では「附属治療所」の設立以来, 30数年が経過しようとしており, 過去には受療者による治療者及び学生実習の評価がなされた<sup>3)</sup>。しかし, 治療室と待合室の環境や治療内容, スタッフの対応などの附属鍼灸センター利用に関する評価を行ったことはない。そこで, 本調査では本学附属鍼灸センターの受療者を対象に, 治療環境やスタッフの接遇, 患者と施術者間のコミュニケーション (対応) についてのアンケートを行い, 問題点を調査した。

\*連絡先: 〒629-0392 京都府南丹市日吉町  
明治国際医療大学臨床鍼灸学教室  
E-mail: r\_sekido@meiji-u.ac.jp

## II. 方法

### 1. 対象

平成19年8月6日(月)から8月10日(金)までの5日間に明治国際医療大学附属鍼灸センターを受診したすべての患者237名を対象とした。

### 2. 調査票の配布と回収

配布期間は平成19年8月6日(月)から8月10日(金)までの5日間とし、特定の担当者が本調査の主旨を説明し、患者自身に自記式調査票を配布した。調査票は初診の場合には治療終了後、再診の場合は治療前に待合室で記入させ、その後、回収した。

### 3. 調査票の構成 (図1)

配布した調査票は、「明治国際医療大学附属鍼灸センターのご利用に関するアンケート調査」とした(図1)。調査項目は①性別と年齢②受療者区分(一般、老人会、本学職員、本学学生)③通院歴④治療室の環境について(4項目)⑤治療について(4項目)⑥スタッフの対応・接遇について(4項目)⑦待ち合いの環境について(4項目)⑧診療開設日について(2項目)の合計22とした。なお、受療者区分の老人会に分類される人は、日吉町地域の社会福祉

事業で独自の鍼灸治療のサービスを受けることができる65歳以上の高齢者にあたる。

## III. 結果

5日間の期間中の患者総数は237名であったが、そのうち回収できたのは167通で、すべての項目で回答が得られたのは166通であった(有効回収率70.0%)。

### 1. 基本情報

#### (1) 回答者の性別と年齢分布 (図2)

男女の内訳は男性63名(38.0%)、女性103名(62.0%)で女性の方が多かった。平均年齢は67.4 ± 15.7歳で、男女ともに70歳代が最も多く、60~90歳代が128名と全体の77.2%を占めた。対照的に10~40歳代は22名と少数で、全体の13.2%であった。

#### (2) 回答者の区分 (図3)

一般は125名(75.3%)、老人会は37名(22.2%)、本学学生は3名(1.8%)、本学職員は1名(0.7%)であった。10歳未満は0名(0%)であった。

#### (3) 回答者の通院歴 (図4)

初診は15名(9.0%)、1年未満は55名(33.1%)、

明治国際医療大学附属鍼灸センターのご利用に関するアンケート調査	
明治鍼灸大学附属鍼灸センターをよりよくご利用頂くためにこのようなアンケートをさせて頂いていただくことになりました。ご協力よろしくお願いします。 ○年齢：( )歳 ○性別：男・女 ○通院歴：初めて・年ヶ月・わからない ○区分：老人会・一般・本学学生・本学職員 ○来院曜日：月曜日・火曜日・水曜日・木曜日・金曜日	
(1) 治療室の環境について当てはまるものに○をして下さい。 1. 治療室の広さはいかがですか？ 1. 広い      2. どちらでもない      3. 狭い  2. 治療室は清潔ですか？ 1. 清潔である      2. どちらでもない      3. 清潔でない  3. シーツ、バスタオル、枕カバーは清潔ですか？ 1. 清潔である      2. どちらでもない      3. 清潔でない  4. 治療室にてすりが必要ですか？ 1. 必要である      2. どちらでもない      3. 必要でない  (2) 治療に関することについて当てはまるものに○をして下さい。 1. 治療内容について先生は丁寧に説明してくれますか？ 1. 丁寧に説明してくれる      2. あまり説明してくれない 3. 全く説明してくれない  2. 治療時間についてどう思いますか？ 1. 短い      2. ちょうど良い      3. 長い  3. 治療終了後に次回の治療日程を相談してくれますか？ 1. 毎回相談してくれる      2. 時々相談してくれる      3. 相談してくれない  4. 学生の同席に問題はありますか？ 1. 問題はない      2. どちらでもない      3. 困る	(2) 接遇について当てはまるものに○をして下さい。 1. スタッフの対応は親切ですか？ 1. 親切である      2. どちらでもない      3. 親切でない *3を選んだ方は理由を選んで下さい 1. 話を聞いてくれない 2. 説明してくれない 3. その他( )  2. 治療までの待ち時間はいかがですか？ 1. ちょうど良い      2. どちらでもない      3. 長い( )分  3. 予約制の方が良いですか？ 1. 予約制が良い      2. どちらでもない      3. 今まで通りが良い  4. 受付で氏名を呼ばれるのに問題はありますか？ 1. 問題はない      2. 番号が良い      3. その他( )  (3) 待ち合いの環境について当てはまるものに○をして下さい。 1. 待合室の座席は十分に足りていますか？ 1. 足りている      2. 足りない      3. 座席の間隔が狭い  2. 天然水無料提供はいかがですか？ 1. 良い      2. どちらでもない      3. 必要でない  3. 待合室にてすりが必要ですか？ 1. 必要である      2. どちらでもない      3. 必要でない  4. お手洗いにてすりが必要ですか？ 1. 必要である      2. どちらでもない      3. 必要でない  (4) 診療の開設日について当てはまるものに○をして下さい。 1. 水曜日、金曜日に午後の診療があるをご存知ですか？ 1. 知っている      2. 知らない  2. 午後の診療を他の曜日でも行ってほしいですか？ 1. 毎日してほしい      2. 今のままで良い 3. 他の曜日にしてほしい      4. 土日もしてほしい  (5) その他、ご要望、ご意見がございましたらご自由にお書き下さい。

図1 調査票の構成

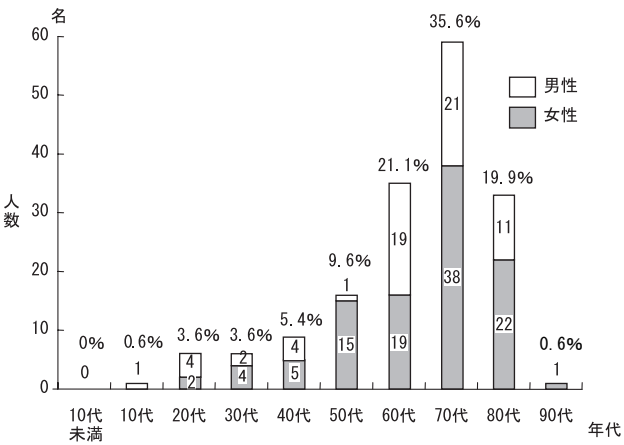


図2 回答者の性別と年齢分布

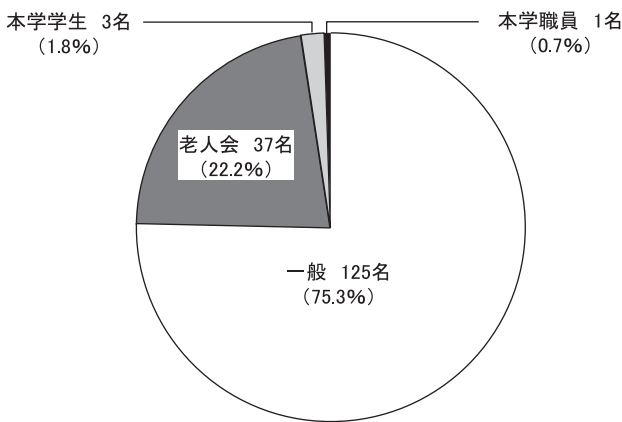


図3 回答者の区分

1年以上10年未満は58名(34.9%), 10年以上は25名(15.0%), 「わからない」と回答した不明は13名(8.0%)で, 1年以上10年未満の通院歴が最も多かった。

## 2. 治療室の環境について (図5)

治療室の環境については「治療室の広さはいかがですか。」「治療室は清潔ですか。」「シーツ, バスタオル, 枕カバーは清潔ですか。」「治療室にてすりが必要ですか。」の4つの質問項目とした。

治療室の広さは「どちらでもない」が88名(53.0%)で, 「広い」は69名(41.5%), 「狭い」は9名(5.5%)

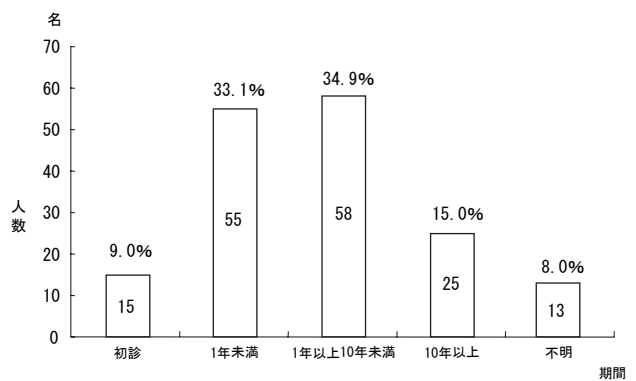
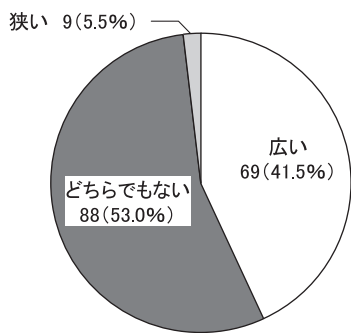
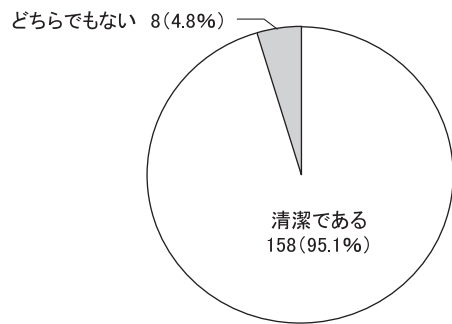


図4 回答者の通院歴

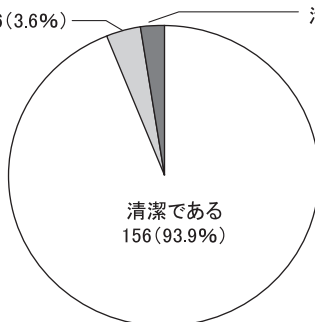
### 1. 治療室の広さはいかがですか？



### 2. 治療室は清潔ですか？



### 3. シーツ, バスタオル, 枕カバーは清潔ですか？



### 4. 治療室にてすりが必要ですか？

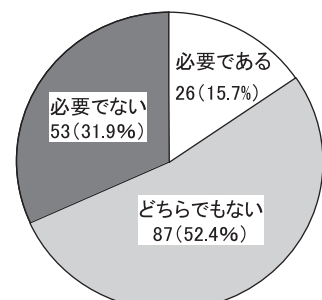


図5 治療室の環境について

であった。

治療室の清潔性については「清潔である」が158名(95.1%),「どちらでもない」は8名(4.8%),「清潔でない」は0名(0%)であった。

シーツ, バスタオルなどの清潔性については「清潔である」が156名(93.9%),「どちらでもない」は6名(3.6%),「清潔でない」は4名(2.5%)であった。

治療室の手すりの必要性については「どちらでもない」が87名(52.4%)で最も多く,「必要でない」は53名(31.9%),「必要である」は26名(15.7%)であった。

### 3. 治療について (図6)

治療については「担当者は治療内容について丁寧に説明してくれますか。」「治療時間についてどう思いますか。」「次回の治療日程を相談してくれますか。」「治療の際の学生の同席に問題はありませんか。」の4つの質問項目とした。

丁寧な説明がなされているかについては,「丁寧に説明してくれる」が154名(92.7%)と最も多く,「あまり説明してくれない」は12名(7.3%),「全く説明してくれない」は0名(0%)であった。

治療時間については「ちょうどよい」が156名(93.9%)で最も多く,「短い」は6名(3.6%),「長い」

は4名(2.5%)であった。

次回の治療日程についての相談は,「毎回相談してくれる」が119名(71.6%),「時々相談してくれる」は38名(22.8%),「相談してくれない」は9名(5.6%)であった。

本学では鍼灸学部全学年を対象とした臨床実習教育において, 附属鍼灸センター実習を行っている。実習の際の学生の同席については,「問題はない」が133名(80.1%)と最も多く,「どちらでもない」は25名(15.0%),「困る」は8名(4.9%)であった。

### 4. スタッフの対応・接遇について (図7)

スタッフの対応・接遇については「スタッフの対応は親切ですか。」「治療までの待ち時間はいかがですか。」「予約制の方が良いですか。」「受付において氏名を呼ばれるのに問題はありませんか。」の4つの質問項目とした。

スタッフの対応については「親切である」が155名(93.3%)と最も多く,「どちらでもない」は9名(5.4%),「親切でない」は2名(1.3%)であった。

治療までの待ち時間については,「ちょうどよい」が73名(43.9%),「長い」は75名(45.1%),「どちらでもない」は18名(11.0%)であった。

また, 予約制については「予約制の方が良い」が

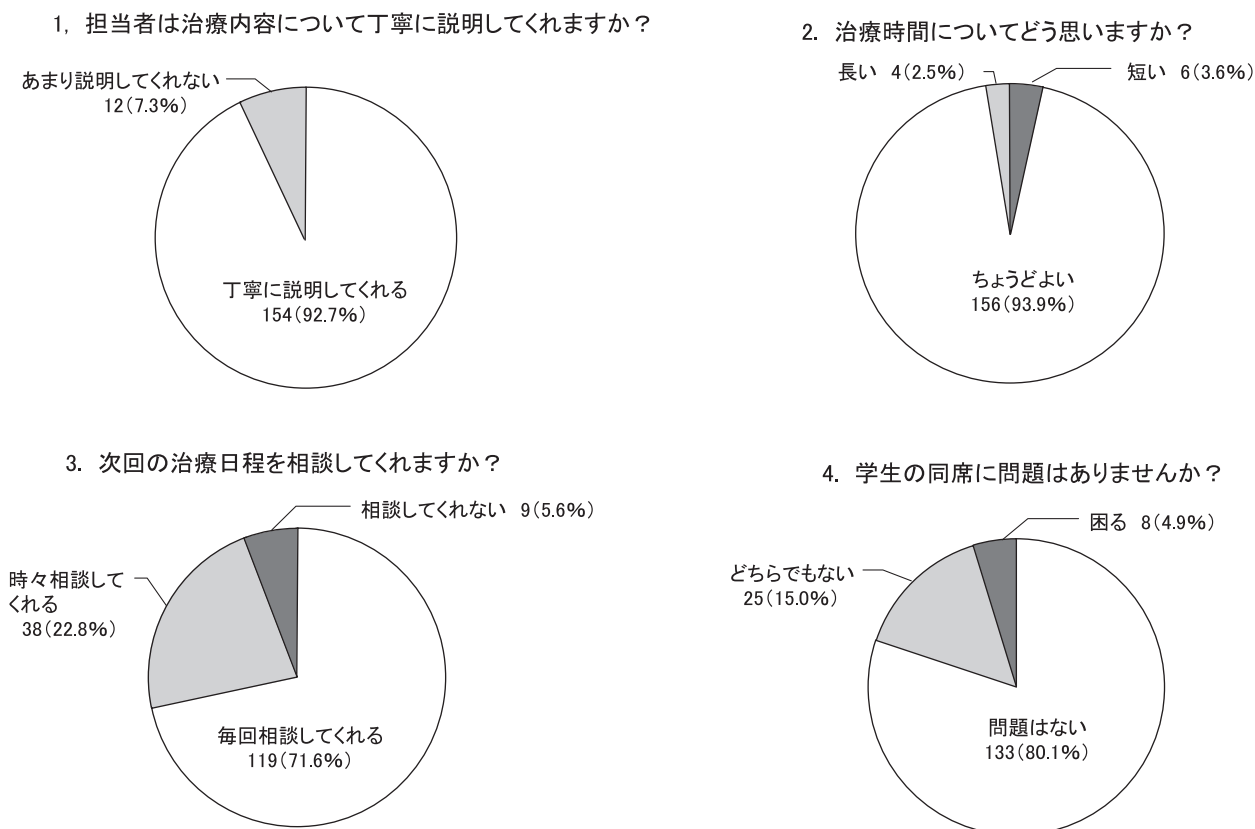
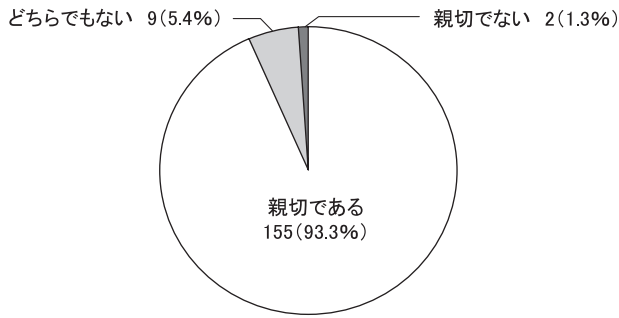
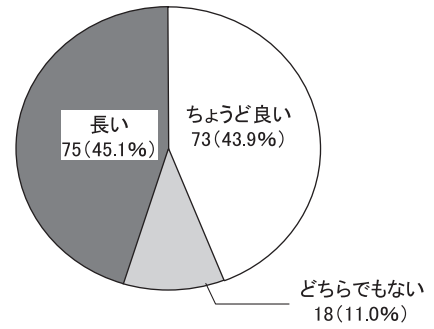


図6 治療について

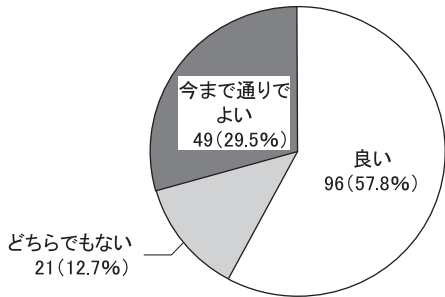
1. スタッフの対応は親切ですか？



2. 治療までの待ち時間はいかがですか？



3. 予約制の方が良いですか？



4. 受付において氏名を呼ばれるのに問題はありませんか？

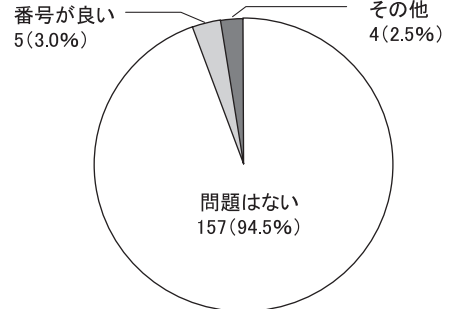
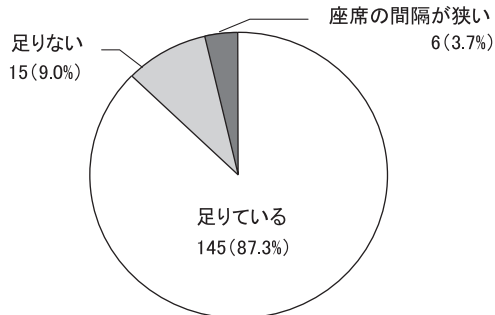
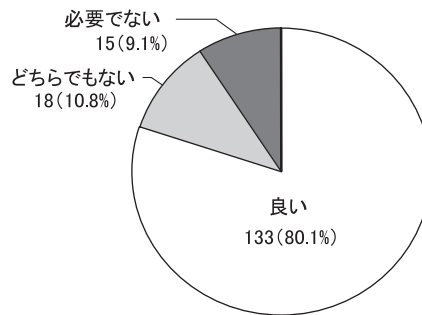


図7 スタッフの対応・接遇について

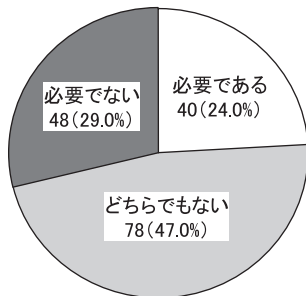
1. 座席は十分に足りていますか？



2. 天然水無料提供はいかがですか？



3. 待合室に手すりが必要ですか？



4. トイレにてすりが必要ですか？

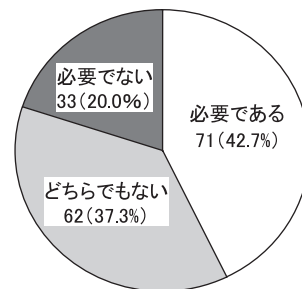


図8 待合室の環境について



96名(57.8%)と最も多く、「今まで通りでよい」は49名(29.5%),「どちらでもない」は21名(12.7%)であった。

氏名による呼び出しについては「問題はない」が157名(94.5%)と最多で、「番号が良い」は5名(3.0%),「その他」は4名(2.5%)であった。

5. 待合室の環境について (図8)

待合室の環境については「座席は十分に足りていますか.」「天然水無料提供はいかがですか.」「待合室にてすりが必要ですか.」「トイレにてすりが必要ですか.」の4つの質問項目とした。

待合室の座席については、「足りている」が145名(87.3%),「足りない」は15名(9.0%),「座席の間隔が狭い」は6名(3.7%)であった。

天然水無料提供については「良い」が133名(80.1%),「どちらでもない」は18名(10.8%),「必要でない」は15名(9.1%)であった。

手すりの必要性については、待合室では「どちらでもない」が78名(47.0%),「必要である」は40名(24.0%),「必要でない」は48名(29.0%)であった。トイレでは「必要である」が71名(42.7%)と最も多く、「どちらでもない」が62名(37.3%),「必要でない」は33名(20.0%)であった。

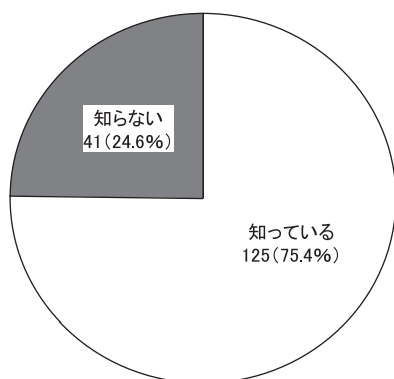
6. 診療開設日について (図9)

診療開設日については「午後の診療があることをご存知ですか.」「午後の診療を他の曜日でも行ってほしいですか.」の2つの質問項目とした。

午後診療の存在は「知っている」が125名(75.4%)で、「知らない」は41名(24.6%)であった。

また、他の曜日での午後診療の開設については、

1. 毎週水、金曜日に午後診療があることをご存知ですか？



2. 午後診療を他の曜日でも行ってほしいですか？

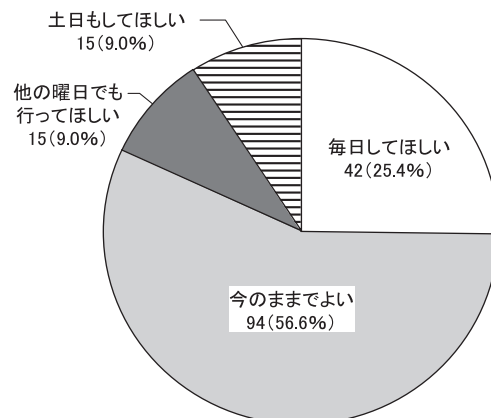


図9 診療開設日について

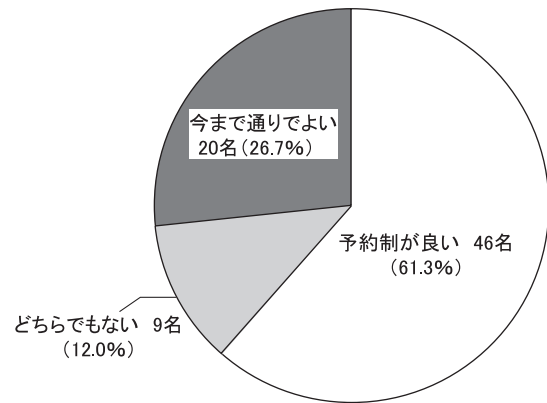


図10 待ち時間の長さと予約制の関係

「今のままでよい」が94名(56.6%)で、「毎日してほしい」は42名(25.4%),「土日してほしい」「他の曜日でも行ってほしい」はそれぞれ15名(9.0%)であった。

7. 治療までの待ち時間の長さと予約制希望の関係 (図10)

治療までの待ち時間を「長い」と回答した75名と予約制希望の関係について検討した。75名中46名(61.3%)で「予約制の方が良い」と回答し、「今まで通りでよい」は20名(26.7%),「どちらでもない」は9名(12.0%)であった。

8. トイレのてすりと年齢分布 (図11)

トイレにてすりが「必要である」と回答した71名と年齢分布について検討した。71名中24名(33.8%)が70歳代と最多で、次いで60歳代が18名(25.4%),80歳代が10名(14.1%)で、60~80歳代が全体の73.3%を占めた。また、40歳およ

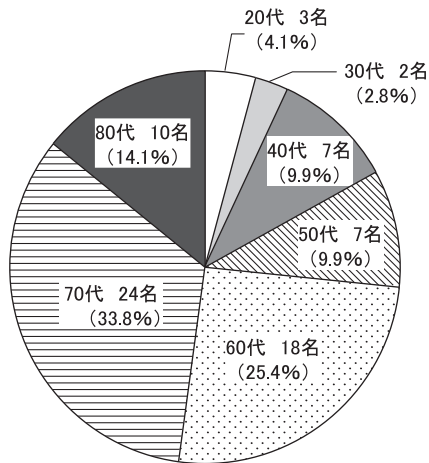


図 11 トイレのてすりと年齢分布

び 50 歳代はそれぞれ 7 名 (9.9%) で、20～30 歳代は少数であった。

#### IV. 考 察

現在、本学附属鍼灸センターを利用する患者総数は年間約 10,000～14,000 名で年々増加傾向にある。過去に受療者による治療者の傾聴態度や治療技術に対する評価及び学生実習における実習態度についての評価がなされたが<sup>3)</sup>、治療室と待合室の環境や治療内容などの附属鍼灸センター利用に関する評価を行ったことはない。そこで今回、附属鍼灸センターの受療者を対象に、治療環境やスタッフの接遇、患者と施術者間コミュニケーション(対応)についてのアンケート調査を行い、問題点を分析した。

今回、アンケート調査の協力が得られた回答者の約 7 割は 60～90 歳代で、一般患者が多かった。平成 12 年度に行われた 4 週間にわたる本学附属鍼灸センターのアンケート調査においても、60～80 歳代が多く、対象者(約 260 名)の平均年齢は 65.7 歳であった<sup>3)</sup>。今回の調査期間は過去の報告と比較すると、5 日間と短期間であったが、平均年齢はほぼ同様であった。一方、本学同窓会「たには会」会員が開業している全国の鍼灸院に来院される患者を対象とした、2 週間にわたる「健康状態と鍼灸治療に関するアンケート」を実施した研究<sup>1)</sup>では、対象者 1,319 名の平均年齢は 53.9 歳で、本調査の対象人数と年齢層が異なっていた。これらの違いは、本調査対象が本施設に来院する患者のみであったことや回答者が 166 名と少なかったこと、また施設の立地状況によるものと思われ、本調査の結果は必ずしもすべての鍼灸施術所で共通するものではないと考えられる。また、アンケートの内容を詳細に検討す

るには、今後、調査期間を延長し、対象者を増やすことも必要である。

#### 1. 治療室の環境について

治療室の環境については、多くの回答者で広さ、清潔性が保たれていると答えており、良好な結果であった。また、シーツ・バスタオル・枕カバーの清潔性については 93.9%では「清潔である」としていたが、2.5%で「清潔でない」と答えていた。本鍼灸センターでは患者毎にシーツ・バスタオル類の交換を行っている。従って、「清潔でない」と答えた詳細な理由は不明ではあるが、タオルが傷んでいたという意見があり、他にシーツ・バスタオル類の敷き方に問題があったり、汚れが付着していたと考えられる。今後、施術者各自が用いるシーツ・バスタオル類を使用前に清潔かを確認し、整ったベットメイキングを行ったり、傷んだタオルを交換することなどが重要である。

#### 2. 治療内容について

治療内容については、92.7%で丁寧な説明を受けていると感じており、約 40 分前後の治療時間<sup>4)</sup>も 93.9%では適切であると感じていることがわかった。本学の特色の 1 つである附属鍼灸センター実習の際の学生の同席については、80.1%で「問題ない」と感じており、附属鍼灸センターが学生の実習の場としておおむね理解が得られているのではないかと考えられた。しかしながら、8 名(4.9%)に「困る」との回答があった。過去の学生実習のアンケート調査では、72.1%の患者は学生実習を経験しており、「学生は訴えに耳を傾けてくれましたか」の質問に対し、97.4%で「耳を傾けてくれた」と回答していた。また、「学生の態度は良かったですか」には 92.2%で「良かった」、「学生の治療技術を信頼していますか」には 83.4%で「信頼している」と回答していた。一方、「あなたの苦痛の状態を十分に説明してくれましたか」の質問には、学生以外の担当者において「説明してくれた」とした回答者は 86.6%であったのに対し、学生実習では 72.0%と低かった。つまり、学生実習では「訴えに耳を傾けてくれた・態度は良かった」の項目で評価が高いが、「苦痛の状態を十分説明してくれた」の項目では低い評価であった<sup>3)</sup>。従って、本調査で同席に「困る」とした回答者は、学生の診察能力や治療技術に対し不安感が過大であったり、何らかの別の理由があると思われ、今後、本施設の意義を十分に説明した後に、同席についての確認を行う必要があると考えられた。

### 3. スタッフの対応・接遇について

スタッフの対応においては、93.3%で「親切である」と答えているが、1.3%では「親切でない」と答えており、少数ではあるが患者の鍼灸治療に対する満足度を考える上で問題である。高野ら<sup>1)</sup>は鍼灸治療に対する満足度に関与する因子として、治療効果、施術者の技術評価といった治療要因、施術者の信頼度、訴えの理解度、尋ねやすさといった人間的要因、診療室の清潔さといった環境要因の3つの要因で構成されていると報告している。本研究での「親切でない」という回答は施術者の信頼度、訴えの理解度、尋ねやすさといった人間的要因と関わっていると考えられ、患者の満足度を低下させることとなる。今後、具体的にどのような対応が不十分であったのかを考える必要がある。また、現在のところ、氏名による患者の呼び出しを行っているが、回答者の94.5%において氏名で呼ばれるのに「問題はない」ということであった。また、「予約制の方が良い」という意見が全体の57.8% (図7)で、特に待ち時間が「長い」とした回答者では61.3%であったことから (図10)、予約制の希望は待ち時間の長さが原因であると思われる。今後、予約制の導入についても考える必要がある。

### 4. 待合室の環境について

待合室の座席の状況と天然水の提供については、約8割で良好な結果が得られた。また、トイレ及び待合室の手すりの必要性はそれぞれ42.7%と24.0%であった。待合室よりもトイレで手すりを必要と感じている理由として、本調査の回答者の77.2%が60～90歳代の高齢者で、足下が不安定であることと関係しているように思われる。実に、トイレにてすりが「必要である」とした回答者のうち約7割が60～80歳代であったことから (図11)、体位変換を必要とするトイレでは今後、トイレの手すりの取り付けを考える必要がある。

### 5. 診療開設日について

平成17年より週に2回、午後診療が開設されたが、本調査を行った時点で約2年が経過していた。そこで、午後診療の周知について調査したところ、75.4%では開設の認識があったが、24.6%では周知されていないことがわかった。また、そのうち56.6% (94名)では現在の週2回の開設でよいとしているが、連日や他の曜日での開設希望が43.4%であったことから、今後さらなる午後診療の周知の徹底と開設日時の検討が必要であると思われる。

今回の受療者による附属鍼灸センターのアンケー

ト調査により、治療室と待合室に環境や治療、スタッフの接遇について高い評価が得られた。しかし、今回のアンケート調査の対象の多くは継続して来院している受療者であり、ある程度の満足が得られていることが通院につながっていると思われる。従って、来院されなくなった患者の意見を抽出することも今後の課題で、さらにより良い鍼灸医療を提供するために工夫や改善が必要である。今後、さらにアンケート内容を充実させ、患者のための附属鍼灸センターでありたいと考える。

## V. 結語

附属鍼灸センターの受療者を対象に、治療環境やスタッフの接遇、患者と施術者間のコミュニケーション (対応) についてのアンケート調査を行った。その結果、治療室と待合室の環境や治療、スタッフの接遇について高い評価が得られた。しかし、改善点として、トイレの手すりの必要性や治療までの長い待ち時間が挙げられた。本施設は受療者の多くが高齢者であることから、今後、トイレの手すりの取り付けを考える必要がある。また、治療までの待ち時間を「長い」とした回答者のうちの約6割が予約制を希望したことから、待ち時間を軽減させる方法の1つとして予約制の導入を考えることも必要である。

謝辞：本研究に際し、データ分析に御協力を頂きました奥野浩史先生、そしてアンケートにお答え頂いた患者の皆様へ心からお礼を申し上げます。

## 文献

1. 高野道代, 福田文彦, 石崎直人ら: 鍼灸院通院患者の鍼灸医療に対する満足度に関する横断研究. 全日本鍼灸学会雑誌, 52(5): 562-574, 2002.
2. 宮崎彰吾, 向野義人, 荻原明人: 鍼灸治療における施術者-患者のリスク・コミュニケーションに関する基礎的研究. 全日本鍼灸学会雑誌, 58(4): 642-653, 2008.
3. 2000年度明治鍼灸大学附属鍼灸センター年報. 明治鍼灸大学附属鍼灸センター, 2001.
4. 矢野忠, 石崎直人, 川喜田健司ら: 国民に広く鍼灸医療を利用してもらうためには今、鍼灸界は何をしなければならないのか 鍼灸医療に関するアンケート調査からの一考察 鍼灸医療に関する受療と非受療の理由. 医道の日本, 64(12): 125-130, 2005.



## Survey of patients at the Center of Acupuncture Science, Meiji University of Integrative Medicine: Environment of the clinic, reception by staff and communication between patients and practitioners

Taguchi Reina<sup>1)</sup>, Yasuda Yuko<sup>1)</sup>, Fukuda Fumihiko<sup>1)</sup>,  
Imai Kenji<sup>1)</sup>, Kitakoji Hiroshi<sup>1)</sup>, Yano Tadashi<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup> *Department of Clinical Acupuncture and Moxibustion, Meiji University of Integrative Medicine*

<sup>2)</sup> *Healthy Acupuncture Moxibustion, Meiji University of Integrative Medicine*

### ABSTRACT

**Purpose:** This study evaluated the environment of the clinic, reception by staff and communication between patients and practitioners using a questionnaire survey.

**Materials and Methods:** Subjects consisted of 167 patients who consulted the Center of Acupuncture Science, Meiji University of Integrative Medicine. The survey was conducted between August 6 and August 10, 2007 using our original questionnaire consisting of questions on basic information about the patient, environment of the clinic, reception by staff, and communication between practitioners and patients.

**Results:** There was a high overall evaluation of the environment of the waiting room and consultation room. There was also a high overall evaluation of the reception by staff and communication between practitioners and patients. However, 24.0% of patients indicated the need for a handrail in the rest room. Forty-five percentage of patients indicated that the waiting time was too long. An appointment system was requested by 57.8% patients.

**Conclusion:** High overall evaluation was obtained at each session. However, two problems were identified. One was the need for a handrail in the rest room. The other was the long waiting time. It is considered necessary to resolve these problems quickly.