

ホームページ掲載用

患者満足度アンケート調査報告書

[2020 年 12 月]

医療法人 蔵本ウイメンズクリニック

〒812-0013

福岡市博多区博多駅東 1-1-19

<http://kuramoto.or.jp/>

目次

I.	アンケートの概要.....	3
II.	回答者の背景.....	4
	性別	4
	年齢	4
	職業	5
	当院への通院期間.....	5
	治療の状況	6
	現在受けている治療	6
III.	当院に対する評価.....	7
	生殖医療技術について／プライバシー保護の取り組み.....	7
IV.	スタッフに対する評価	9
	医師	9
	看護師.....	11
	受付	13
	胚培養士	15
V.	当院について	16
	当院を知ったきっかけ	16
	当院を選んだ理由.....	16
VI.	音声ガイダンスによる電話案内について	17
	ガイダンスの内容	17
	電話は繋がりがよくなりましたか	17
VII.	当院ホームページについて	18
	お知らせやスケジュールについて	18
	初めて受診されたときの Web での予約方法	18
VIII.	クレジットカード決済について	19
	利用頻度	19
IX.	コロナ対策について	20
X.	待ち時間・診療時間について	21
	平均の待ち時間	21
	希望する時間に予約が取れますか.....	21
	診療を受けたい時間	22

	最終の受付時間は何時までがいいですか	22
	受付時間が延長された場合、その時間に診療を希望しますか	22
XI.	アンケート結果を受けて：	23
	医師	23
	看護師.....	23
	受付	24
	胚培養士	25

アンケートの概要

ご挨拶

当院では、患者様の満足度向上のため、定期的にアンケート調査を行っております。診療・治療の中で患者様が気になられたこと、当院に対してお伝えになりたいことを知ることで、より良い治療環境づくりにつなげてゆきたいと考えております。

今回の調査におきましては数多くの方々より快くご協力を頂きました。心より御礼申し上げます。お寄せ頂きましたお叱り、お褒めの言葉を真摯に受け止め、日々の診療に生かして参りたいと思います。

2020 年 12 月

医療法人 蔵本ウイメンズクリニック

理事長 蔵本 武志

アンケートの概要

調査方法：WEB アンケート

回答期間：2020 年 12 月 9 日～12 月 15 日（7 日間）

対象者：過去 1 年以内に当院に来院歴のある方（2,577 名）

回答者：473 名（回答率 18.4%）

■ アンケート御依頼文（配信メール） ■

当院では、医療サービスの質および患者様の満足度の向上のために、定期的にアンケート調査を行っております。

下記の URL よりアンケートページにアクセスして頂き、ご回答をお願いいたします。

（アンケートは匿名でのご回答です。また、差し障りのある箇所につきましては空欄でも結構です。）

<https://www.recroad.net/ask/kuramoto/20/>

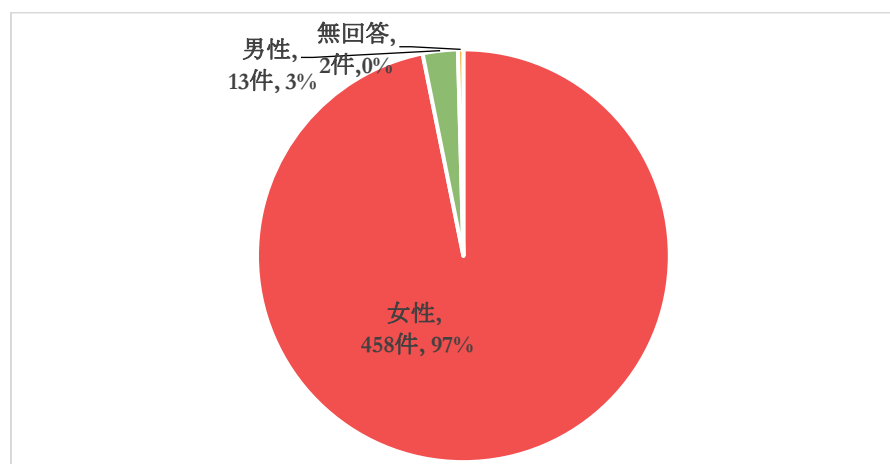
回答期間：12 月 9 日（水）～12 月 15 日（火）

なお、このアンケートで得られた情報は、当院の医療サービス向上のための情報収集や評価に活用され、それ以外の目的に使われることはありません。

ご理解とご協力をお願いいたします。

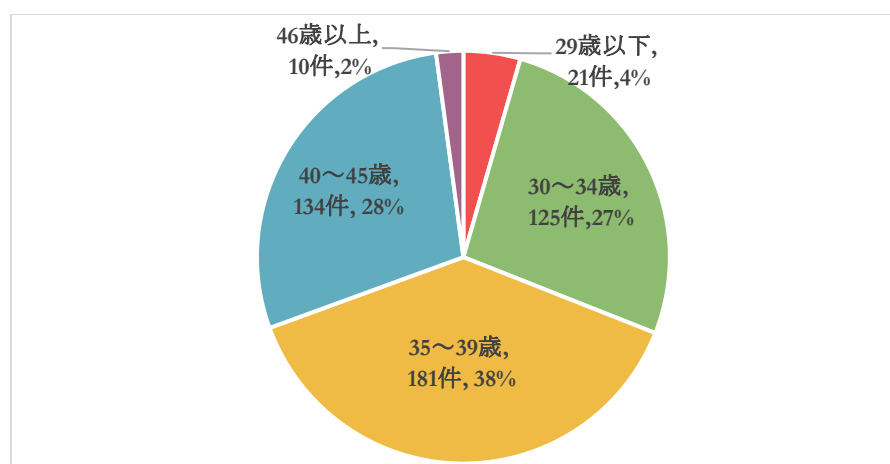
回答者の背景

性別



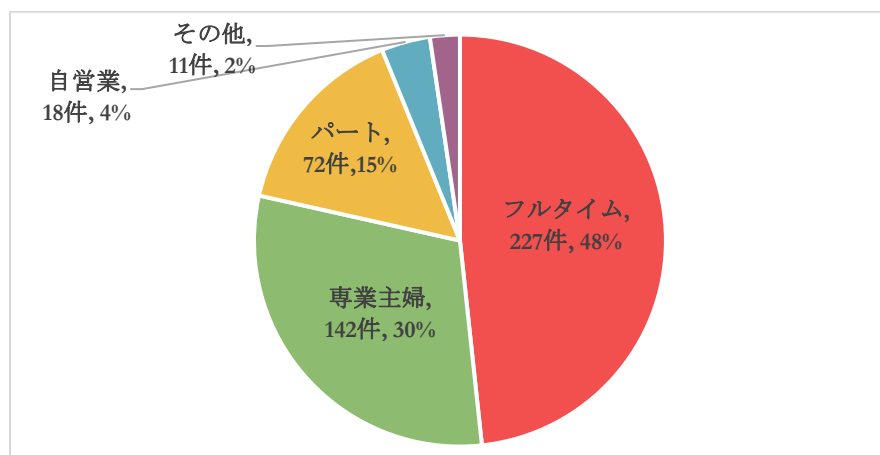
	前回	今回
女性	431 (92%)	458 (97%)
男性	34 (7%)	13 (3%)
無回答	1 (1%)	2 (0%)

年齢



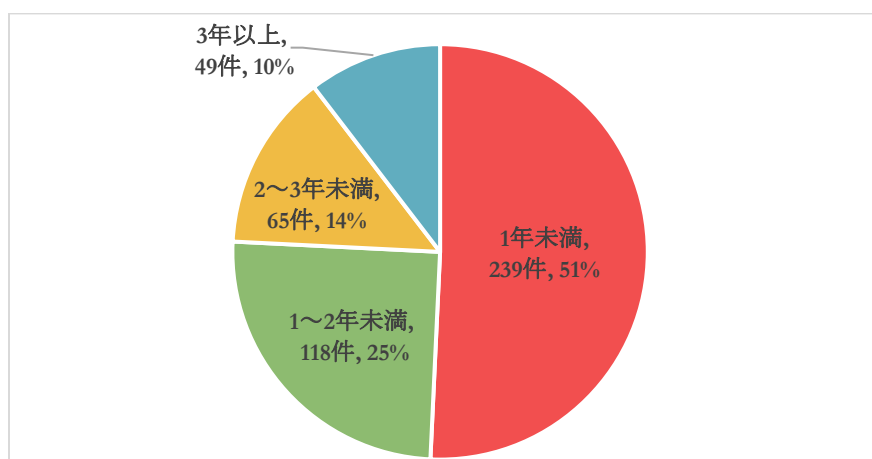
	前回	今回
29 歳以下	31 (7%)	21 (4%)
30～34 歳	142 (31%)	125 (27%)
35～39 歳	163 (35%)	181 (38%)
40～45 歳	118 (25%)	134 (28%)
46 歳以上	11 (2%)	10 (2%)

職業



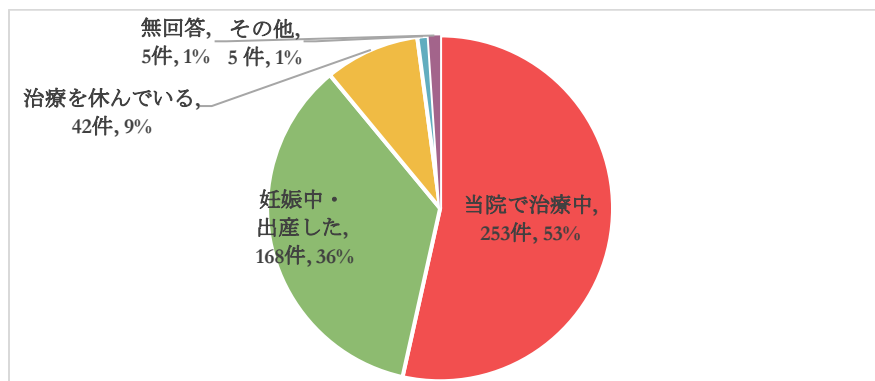
	前回	今回
フルタイム（常勤）	242（52%）	227（48%）
専業主婦/無職	121（26%）	142（30%）
パート	80（17%）	72（15%）
自営業	9（2%）	18（4%）
その他	13（3%）	11（2%）

当院への通院期間



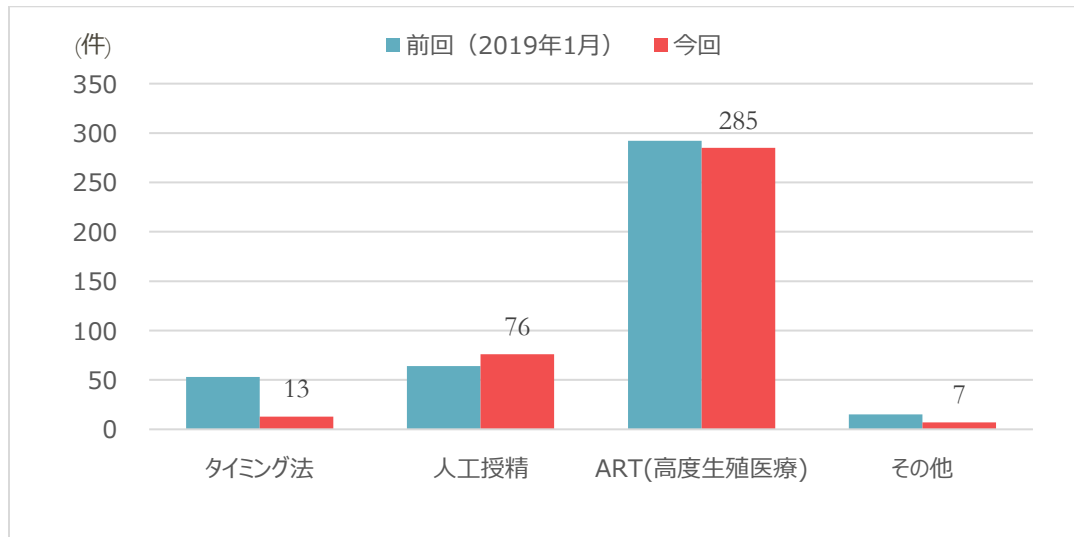
	前回	今回
1年未満	292（63%）	239（51%）
1年～2年未満	100（21%）	118（25%）
2年～3年未満	39（8%）	65（14%）
3年以上	35（8%）	49（10%）
無回答	3（1%）	0（0%）

治療の状況



	前回	今回
当院で治療中	294 (63%)	253 (53%)
妊娠中・出産した	119 (26%)	168 (36%)
治療を休んでいる	40 (9%)	42 (9%)
その他	13 (3%)	5 (1%)
無回答	-	5 (1%)

現在受けている治療

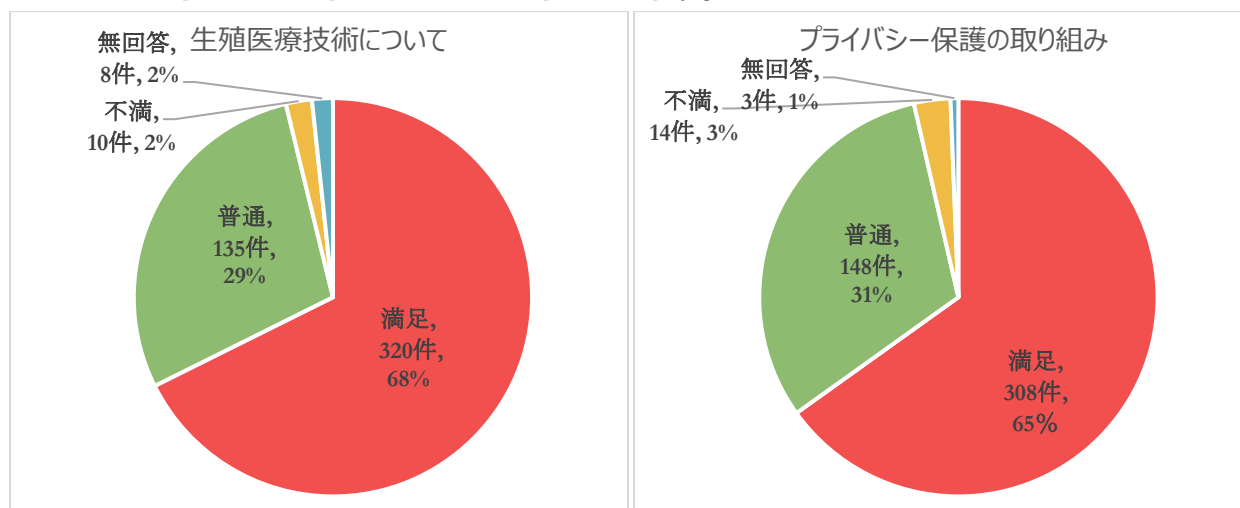


	前回 (2019 年 1 月)	今回
タイミング法	53	13
人工授精	64	76
ART(高度生殖医療)	292	285
その他	15	7

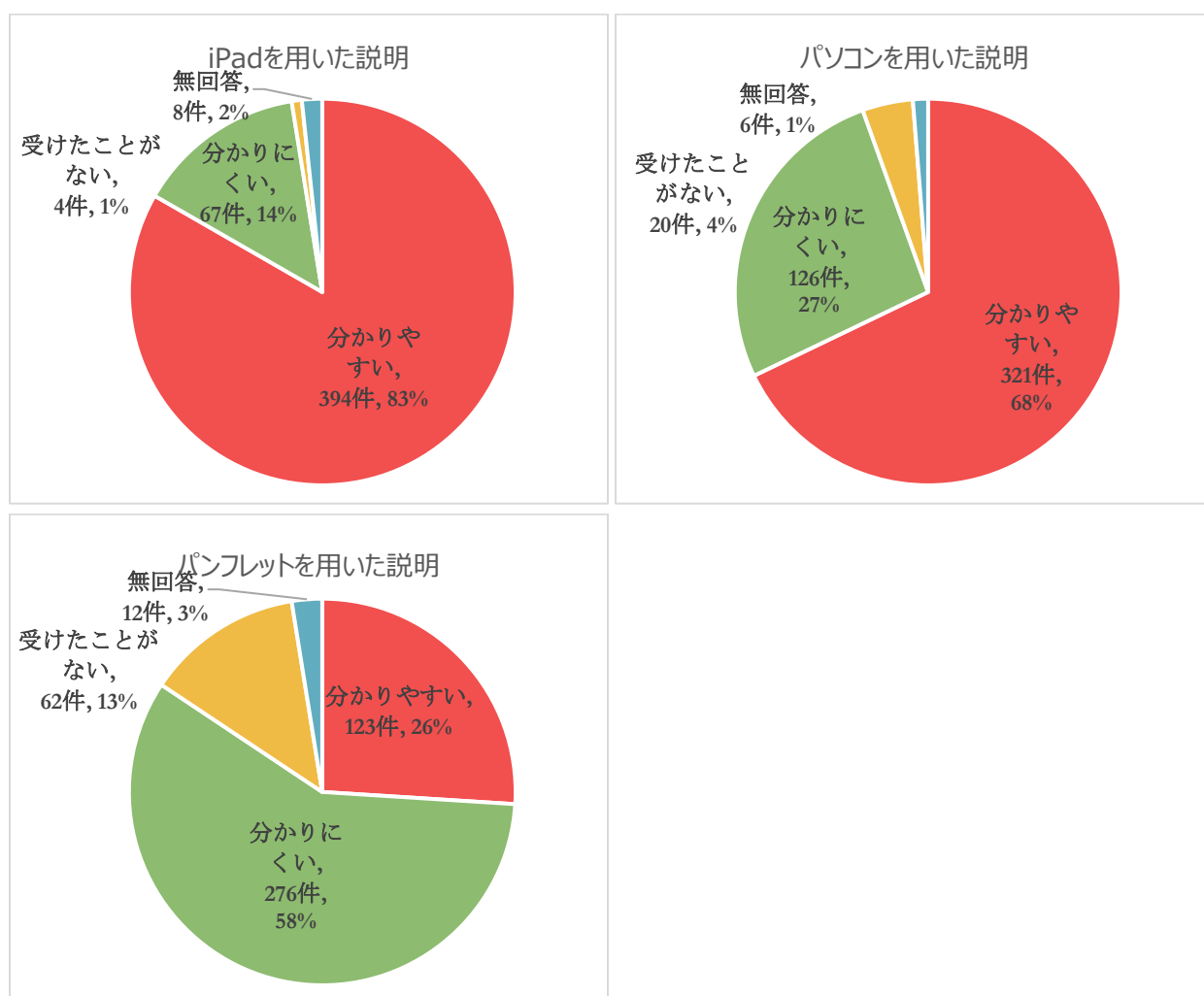
※複数回答あり

当院に対する評価

生殖医療技術について／プライバシー保護の取り組み



治療のステップアップ時などに説明資料や媒体を使って説明する際のわかりやすさ



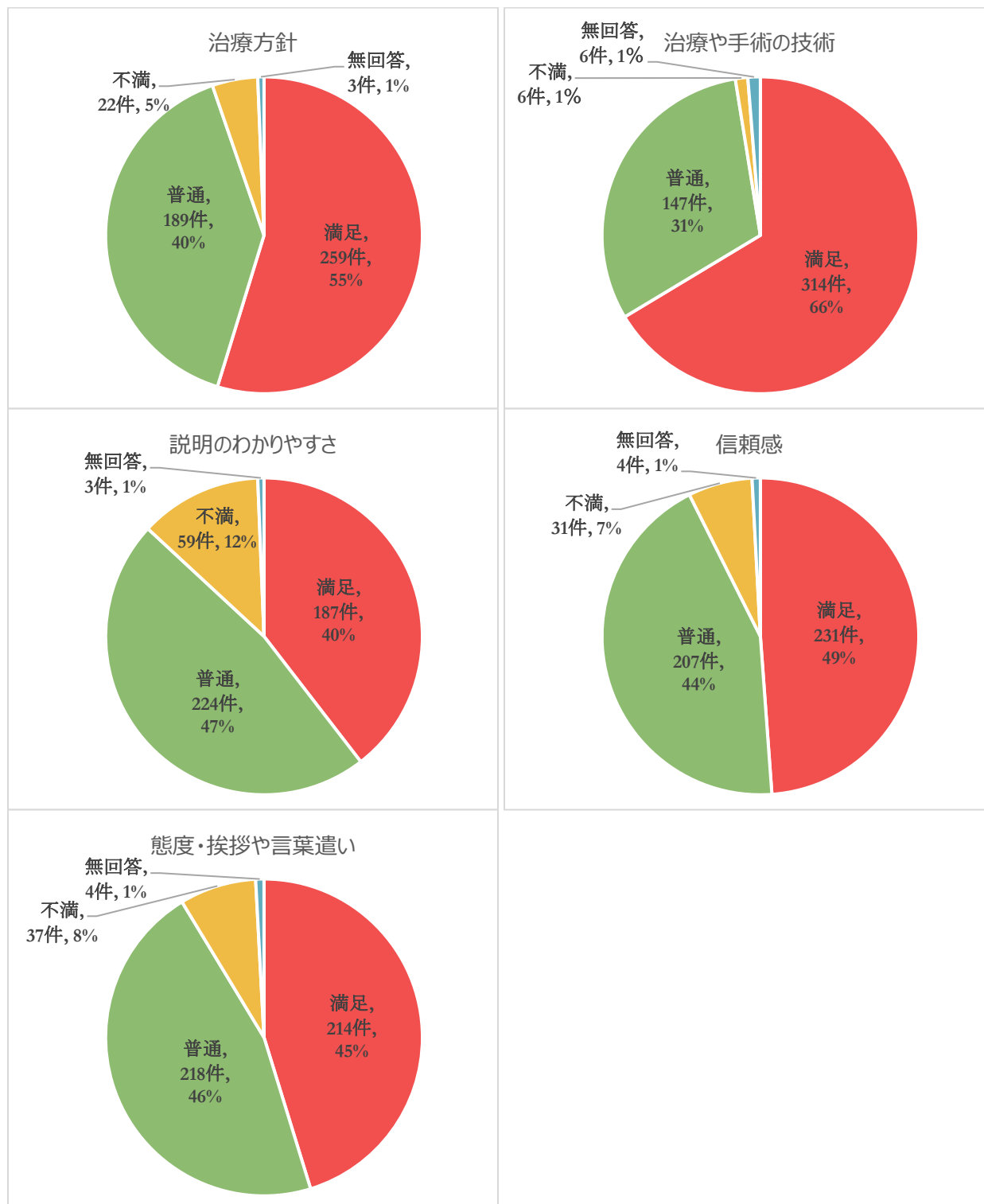
	生殖医療技術		プライバシー保護の取り組み	
	前回	今回	前回	今回
満足	253 (54%)	320 (68%)	237 (51%)	308 (65%)
普通	179 (38%)	135 (29%)	201 (43%)	148 (31%)
不満	16 (3%)	10 (2%)	23 (5%)	20 (4%)
無回答	18 (4%)	8 (2%)	5 (1%)	3 (1%)

説明のわかりやすさ

	iPad を用いた説明		パソコンを用いた説明		パンフレットを用いた説明	
	前回	今回	前回	今回	前回	今回
わかりやすい	76 (16%)	394 (83%)	116 (25%)	321 (68%)	230 (49%)	123 (26%)
わかりにくい	5 (1%)	67 (14%)	10 (2%)	126 (27%)	32 (7%)	276 (58%)
受けたことがない	365 (78%)	4 (1%)	323 (69%)	20 (4%)	184 (39%)	62 (13%)
無回答	20 (4%)	8 (2%)	17 (4%)	6 (1%)	20 (4%)	12 (3%)

スタッフに対する評価

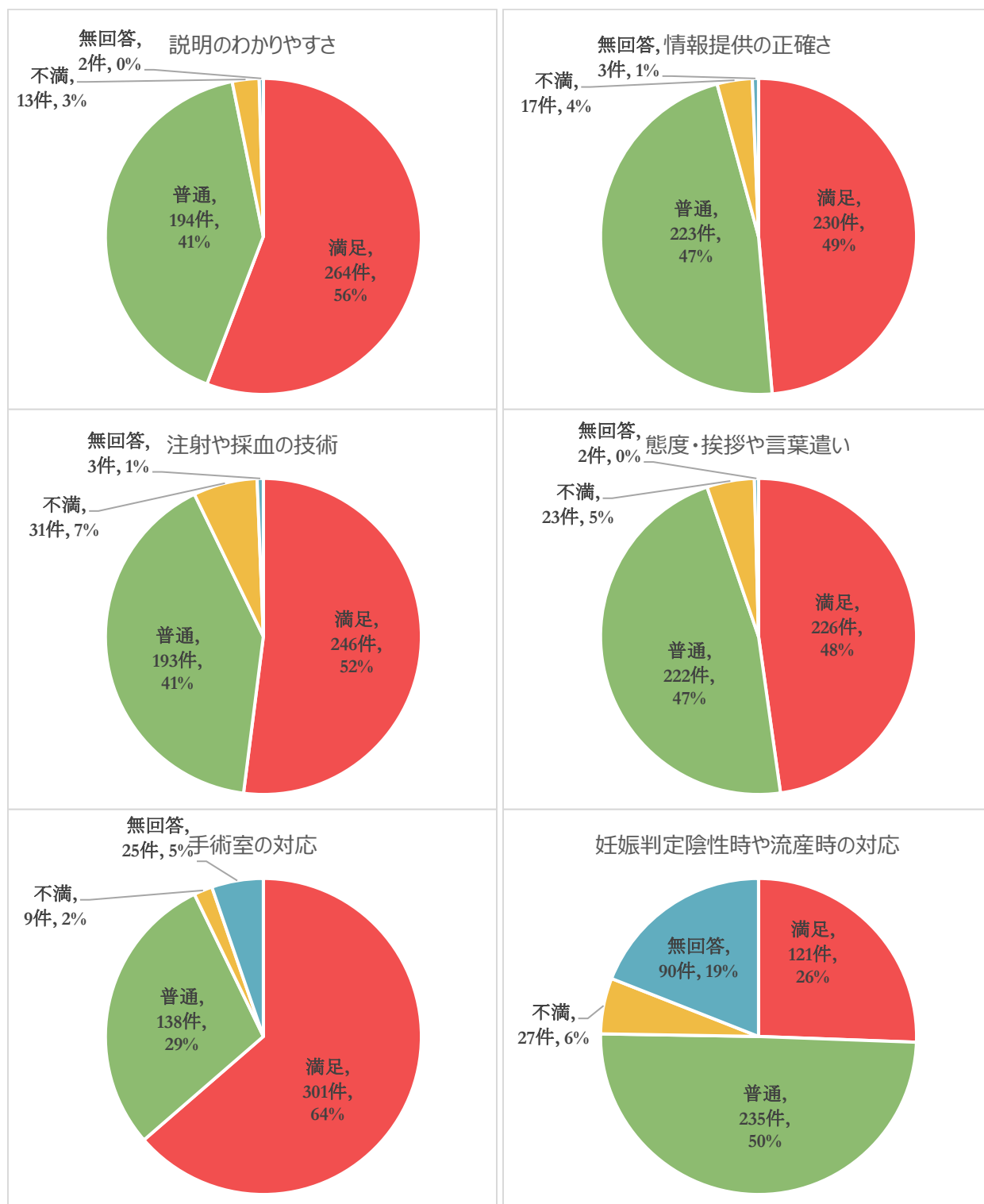
医師



	治療方針		治療や手術の技術		説明のわかりやすさ	
	前回	今回	前回	今回	前回	今回
満足	230 (49%)	259 (55%)	265 (57%)	314 (66%)	178 (38%)	187 (40%)
普通	213 (46%)	189 (40%)	172 (37%)	147 (31%)	224 (48%)	224 (47%)
不満	17 (4%)	22 (5%)	14 (3%)	6 (1%)	59 (13%)	59 (12%)
無回答	6 (1%)	3 (1%)	15 (3%)	6 (1%)	5 (1%)	3 (1%)
	信頼感		態度・挨拶や言葉遣い			
	前回	今回	前回	今回		
満足	224 (48%)	231 (62%)	236 (51%)	214 (45%)		
普通	209 (45%)	207 (44%)	196 (42%)	218 (46%)		
不満	24 (5%)	31 (7%)	29 (6%)	37 (8%)		
無回答	9 (2%)	4 (1%)	5 (1%)	4 (1%)		

※複数回答あり

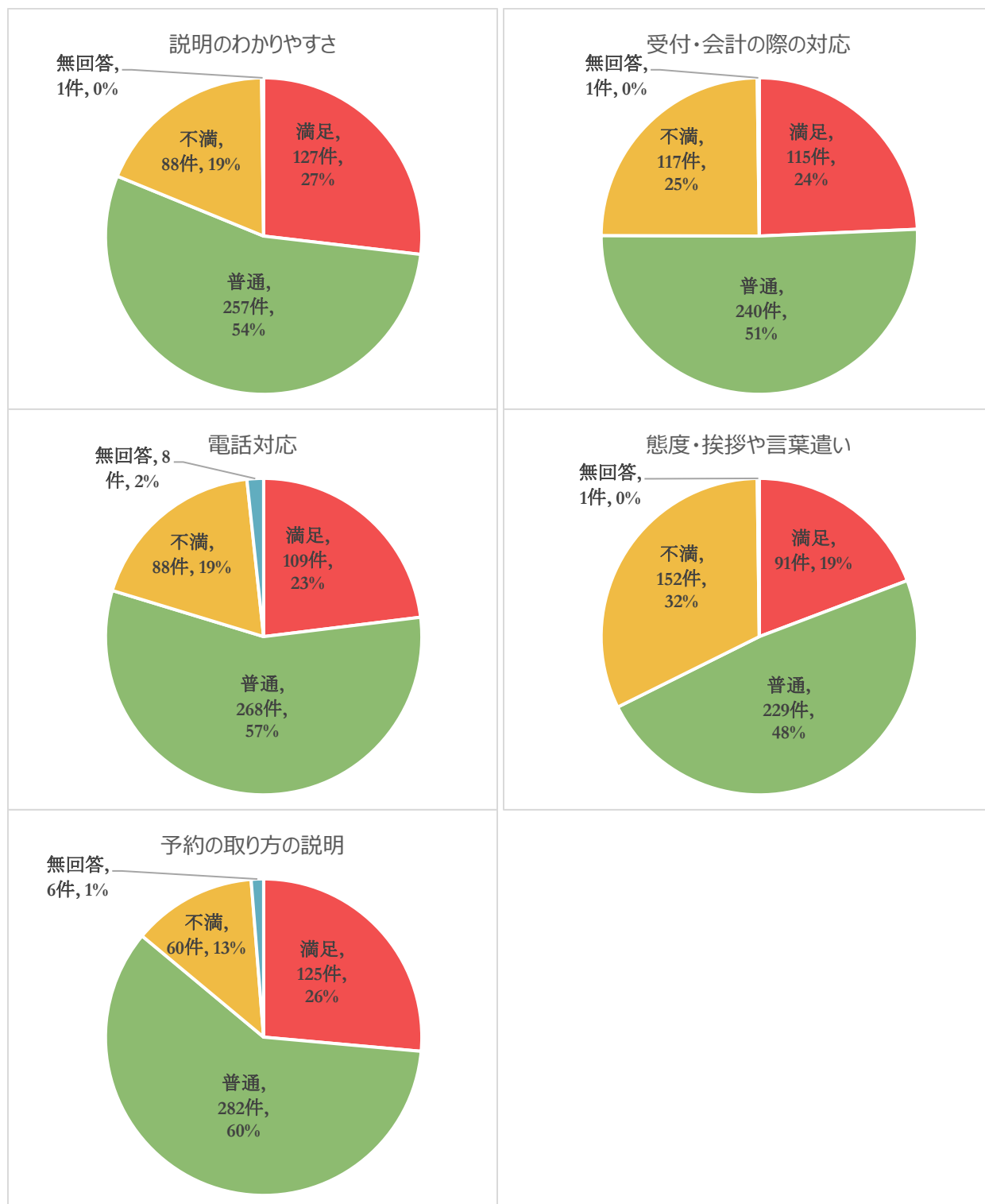
看護師



	説明のわかりやすさ		情報提供の正確さ		注射や採血の技術	
	前回	今回	前回	今回	前回	今回
満足	287 (60%)	264 (56%)	220 (47%)	230 (49%)	240 (52%)	246 (52%)
普通	175 (37%)	194 (41%)	224 (48%)	223 (47%)	194 (42%)	193 (41%)
不満	20 (4%)	13 (3%)	14 (3%)	17 (4%)	25 (5%)	31 (7%)
無回答	4 (1%)	2 (0%)	8 (2%)	3 (1%)	7 (2%)	3 (1%)
	態度・挨拶や言葉遣い		手術室の対応		妊娠判定陰性時や流産時の対応	
	前回	今回	前回	今回	前回	今回
満足	233 (50%)	226 (48%)	241 (52%)	301 (64%)	112 (24%)	121 (26%)
普通	203 (44%)	222 (47%)	169 (36%)	138 (29%)	233 (50%)	235 (50%)
不満	25 (5%)	23 (5%)	24 (5%)	9 (2%)	18 (4%)	27 (6%)
無回答	5 (1%)	2 (0%)	32 (7%)	25 (5%)	103 (22%)	90 (19%)

※複数回答あり

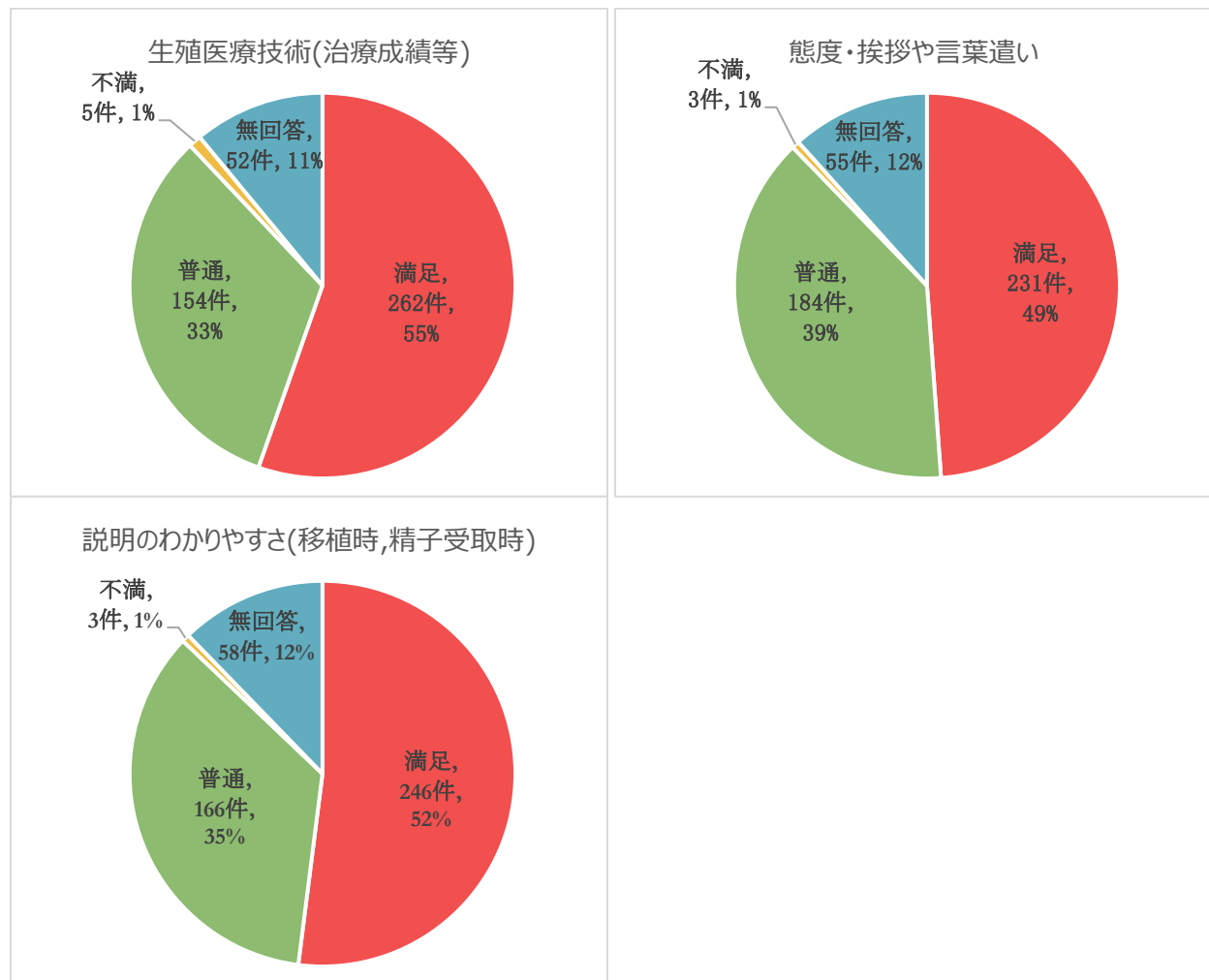
受付



	説明のわかりやすさ		受付・会計の際の対応		電話対応	
	前回	今回	前回	今回	前回	今回
満足	142 (30%)	127 (27%)	147 (32%)	115 (24%)	130 (28%)	109 (23%)
普通	271 (58%)	257 (54%)	258 (55%)	240 (51%)	270 (59%)	268 (57%)
不満	45 (10%)	88 (19%)	55 (12%)	117 (25%)	50 (11%)	88 (19%)
無回答	8 (2%)	1 (0%)	6 (1%)	1 (0%)	16 (3%)	8 (2%)
	態度・挨拶や言葉遣い		予約の取り方の説明			
	前回	今回	前回	今回		
満足	135 (29%)	91 (19%)	152 (33%)	125 (26%)		
普通	244 (52%)	229 (48%)	266 (57%)	282 (60%)		
不満	85 (18%)	152 (32%)	35 (8%)	60 (13%)		
無回答	2 (4%)	1 (0%)	13 (3%)	6 (1%)		

※複数回答あり

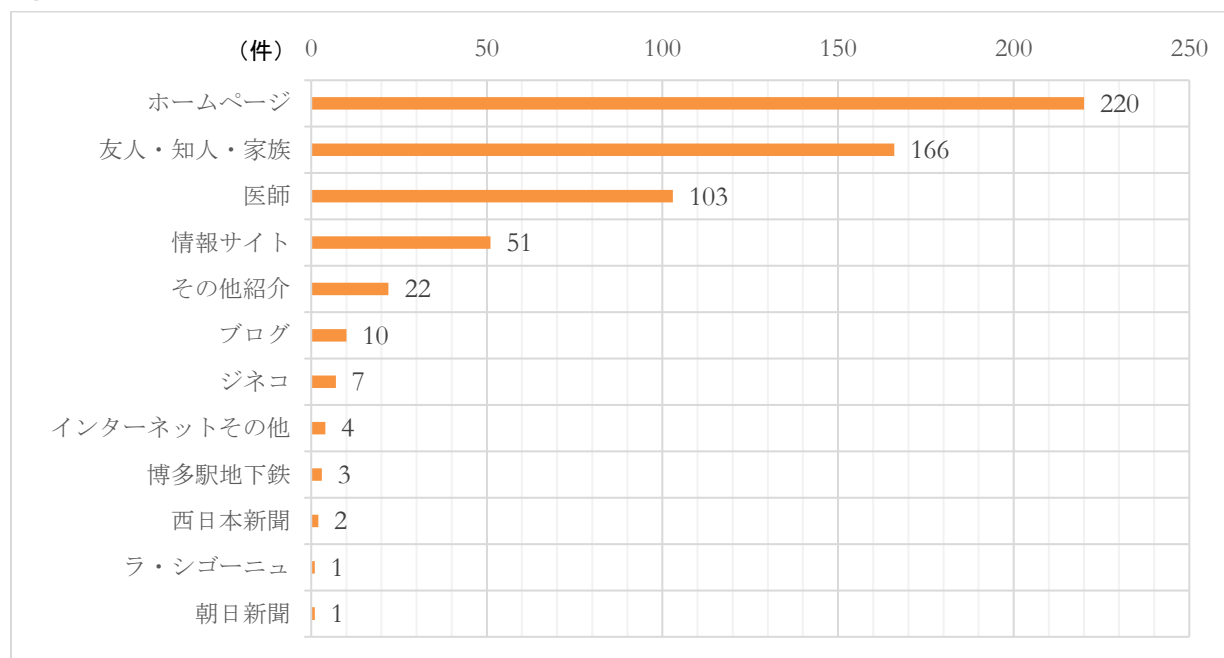
胚培養士



	生殖医療技術		態度・挨拶や言葉遣い		説明のわかりやすさ	
	前回	今回	前回	今回	前回	今回
満足	203 (43%)	262 (55%)	183 (39%)	231 (49%)	184 (39%)	246 (52%)
普通	181 (39%)	154 (33%)	207 (44%)	184 (39%)	206 (44%)	166 (35%)
不満	10 (2%)	5 (1%)	5 (1%)	3 (1%)	3 (6%)	3 (1%)
無回答	72 (15%)	52 (11%)	71 (15%)	55 (12%)	73 (16%)	58 (12%)

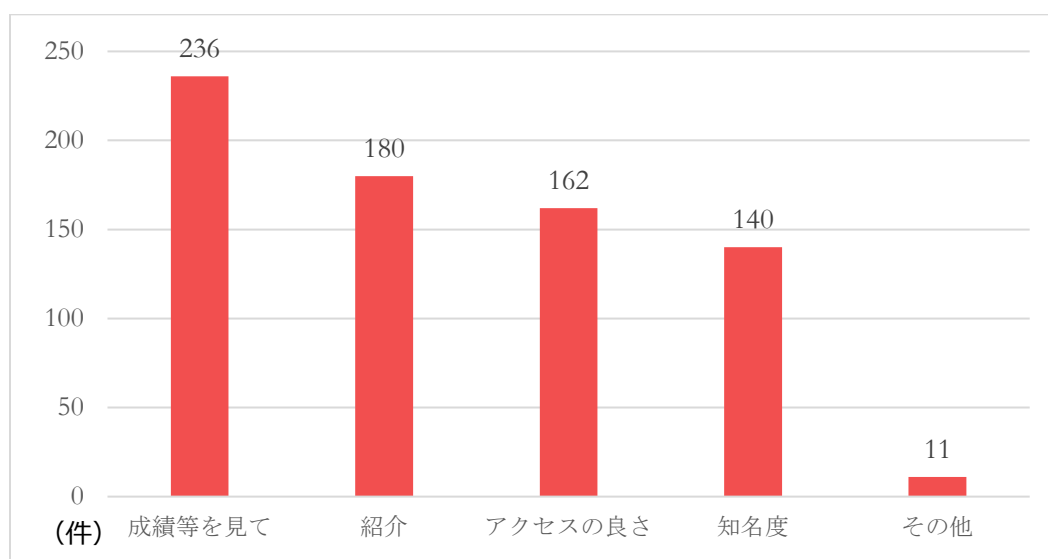
当院について

当院を知ったきっかけ



※複数回答あり

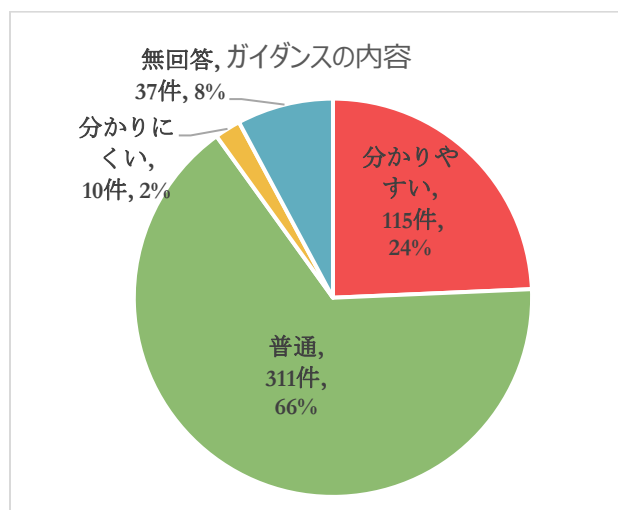
当院を選んだ理由



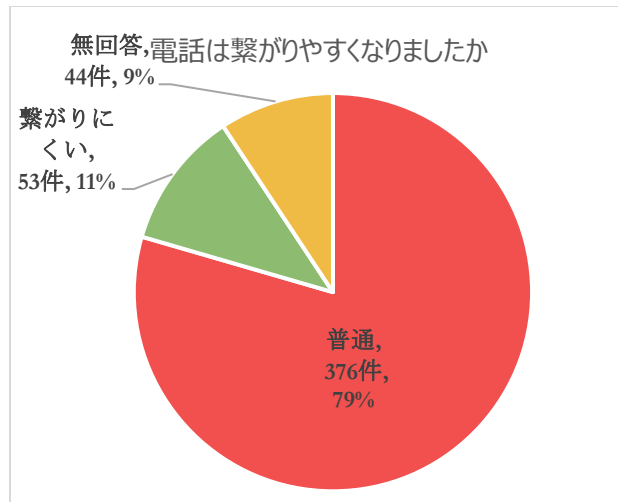
※複数回答あり

音声ガイダンスによる電話案内について

ガイダンスの内容

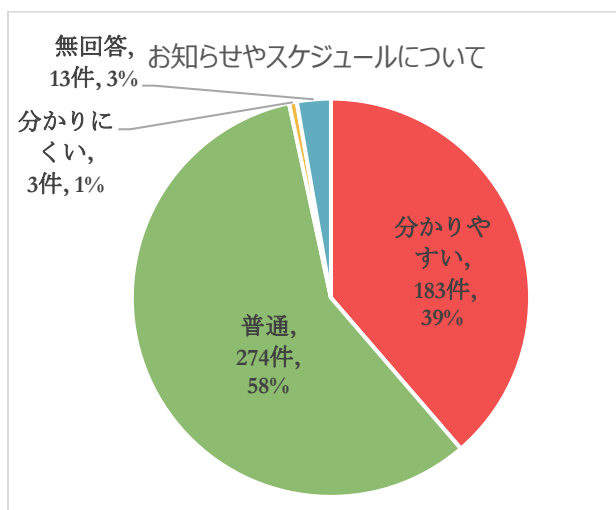


電話は繋がりましたか

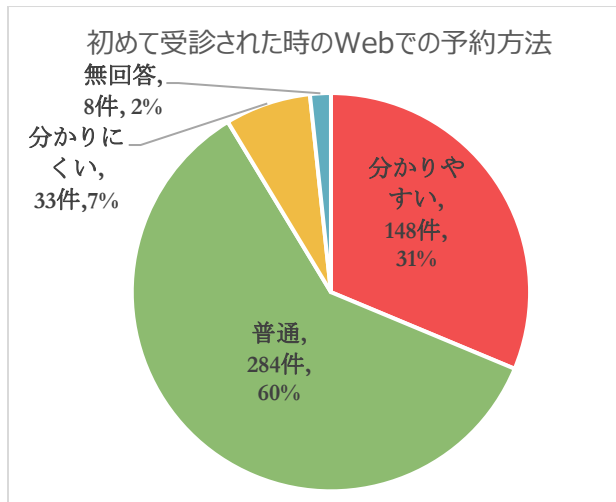


当院ホームページについて

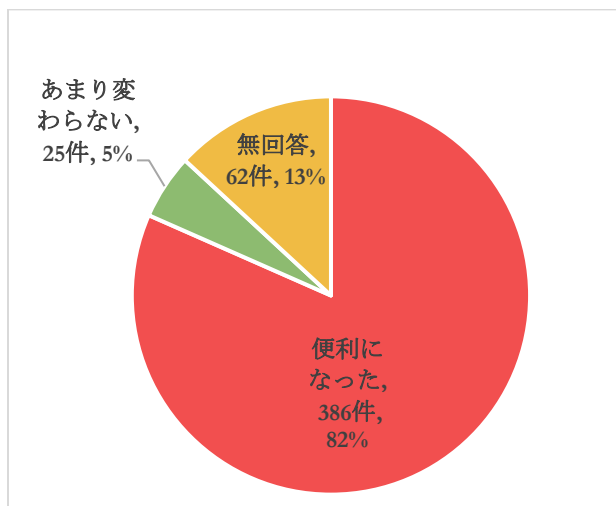
お知らせやスケジュールについて



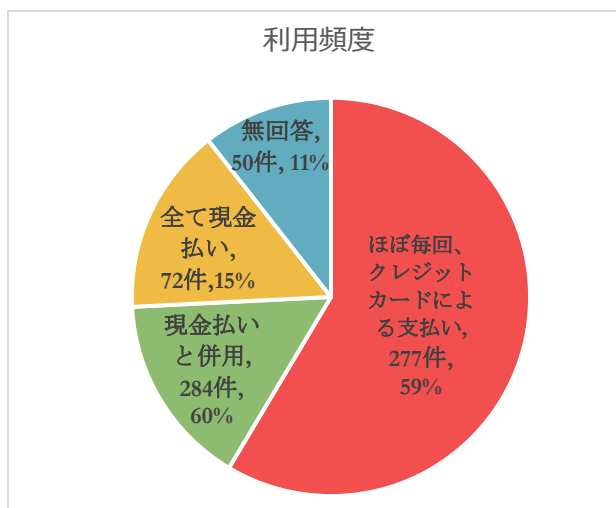
初めて受診されたときの Web での予約方法



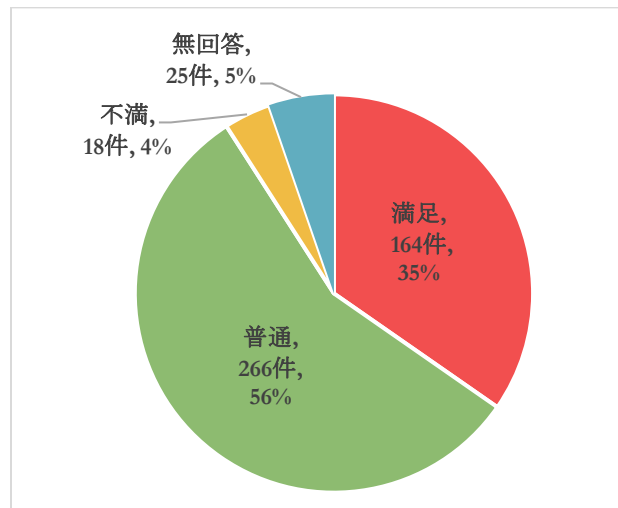
クレジットカード決済について



利用頻度

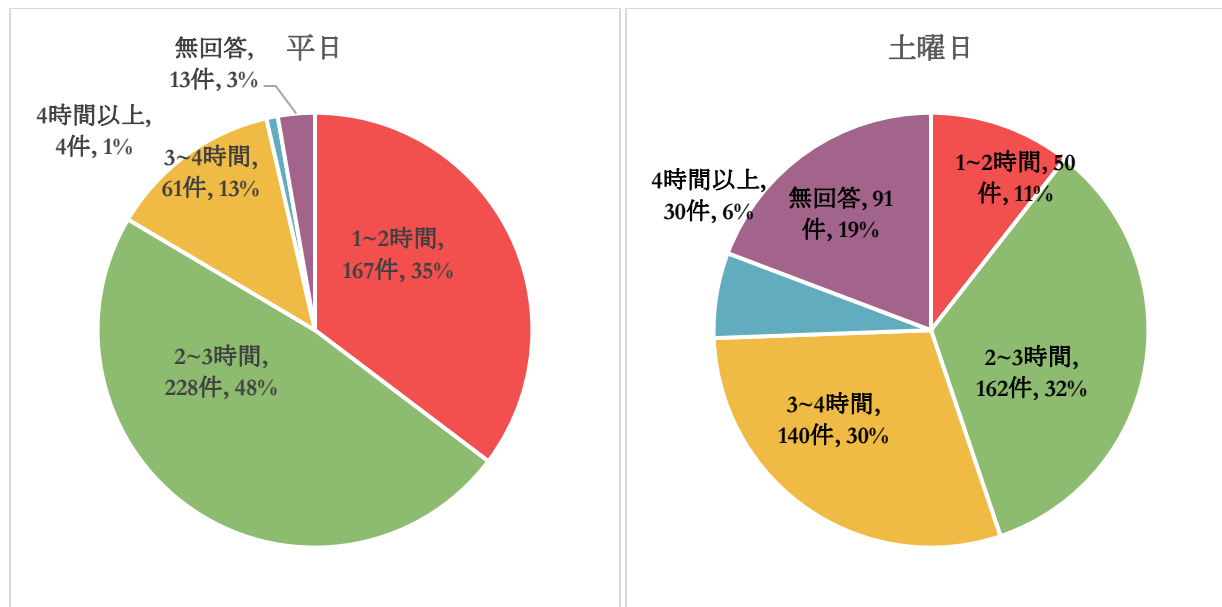


コロナ対策について

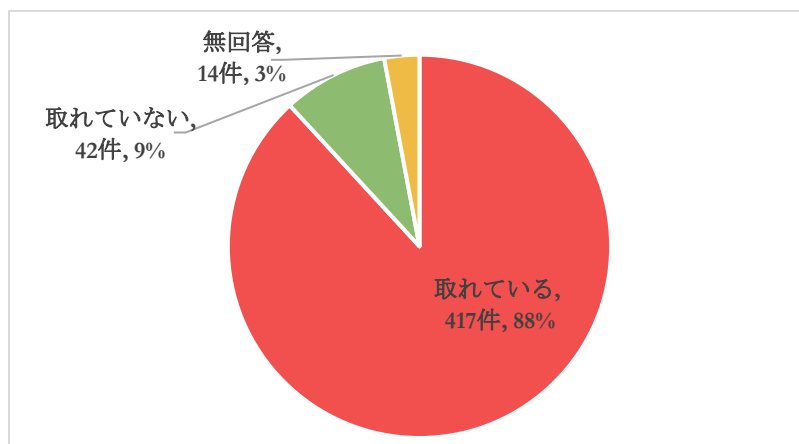


待ち時間・診療時間について

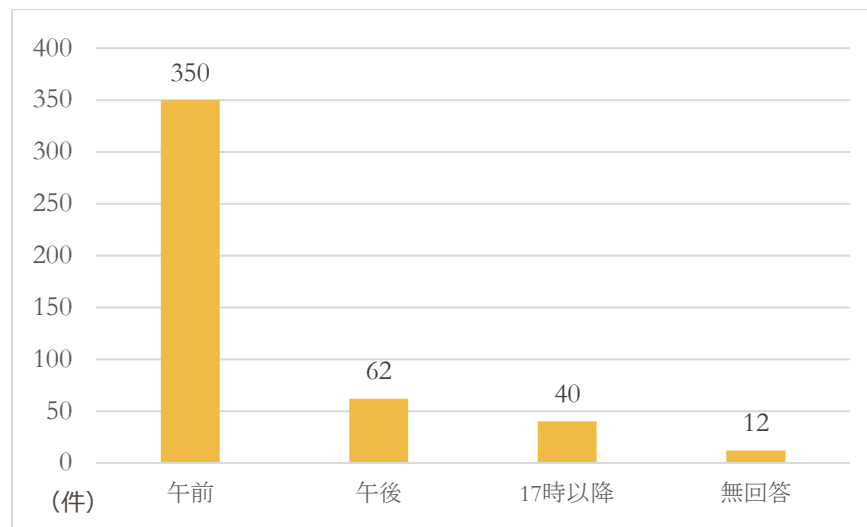
平均の待ち時間



希望する時間に予約が取れますか

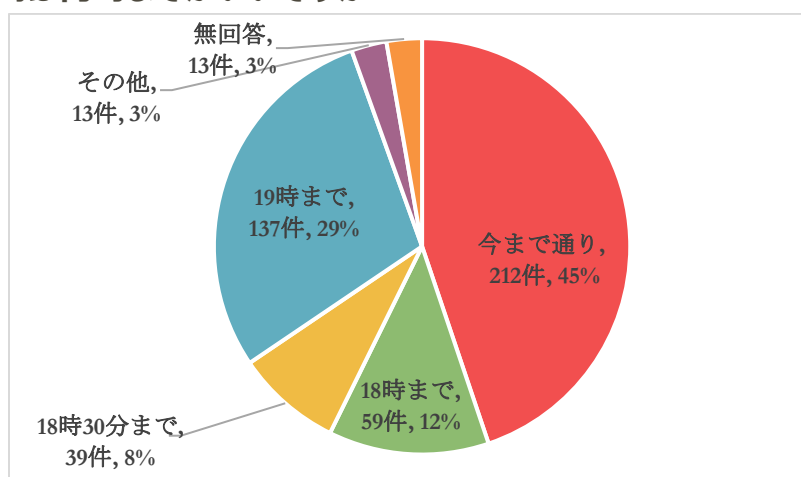


診療を受けたい時間

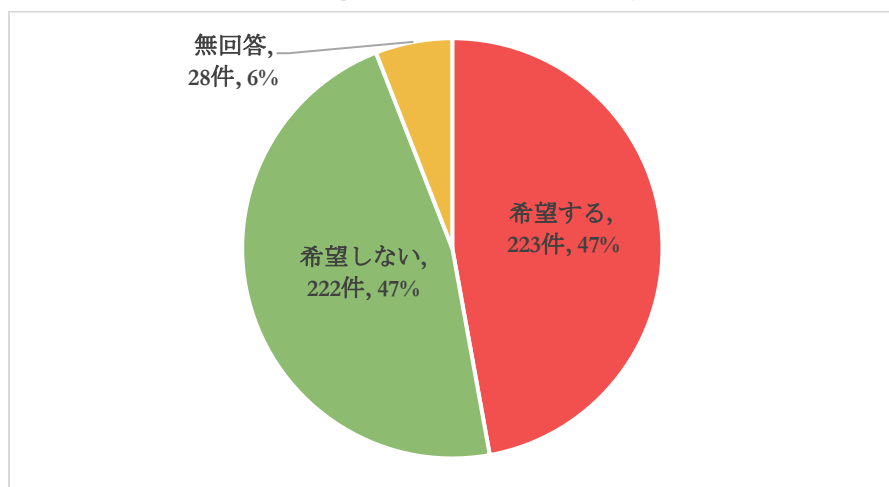


※複数回答あり

最終の受付時間は何時までがいいですか



受付時間が延長された場合、その時間に診療を希望しますか



アンケート結果を受けて：

医師

医師によって説明が足りない、分かりづらい

- ☐説明が少なくよくわかりません。
- ☐医師によって説明が足りなく不安になる事があります

医師より

説明すべき項目をまとめ、全員がなるべく同じように説明できるように共有するようにしています。
新しく来た医師には、情報共有に努めるように指導しています。

医師によって方針や説明が違う

- ☐医師が毎回固定ではないので前回と違った説明でどちらが正しいのか分からない
- ☐先生ごとに、言っていることが違うことが多く、その都度、はいて答えるしかありません。

医師より

カルテに申し送りを書くところを決めて、そこを確認して診察にあたるように全員で努力していますが、まだいたらない点もあり申し訳ありません。引き続き、全員で精進に努めます。

看護師

私語が気になる

- ☐採血をしたり薬をもらう部屋での雑談が、待合室に丸聞こえなのが気になる。しかも声が大い。
- ☐手術室にいる看護師さんたちのおしゃべりが良く聴こえてくるのが少し気になる。

看護師より

私語について慎むよう個人で意識を持ち、お互いに注意をし、患者様が不快な気持ちにならないよう心がけます。

注射が痛い・失敗された

- ☐採血がはっきり言ってストレスでした。練習して欲しいです。10箇所くらい刺された事があります。
- ☐感じの良い方は多いが、採血を失敗する人によく当たるので採血がある時は憂鬱。手術の際の点滴も何度も刺し直されて青あざになる。他の看護師さんに代わるなりして欲しい。

看護師より

患者様の痛みが少しでもなくなるよう、看護技術を磨いていきます。看護師同士で採血や注射を行い、互いの技術をチェックし、改善を行っていきます。

人によって対応に差がある、説明がわかりにくい

- ☐丁寧に説明してくれる方もいれば、そうでない方もいらっしゃいます。
- ☐分からない事があるから聞いているのに、看護師さんによっては態度がかなり上からな人がいるので、とても優しく接して頂いている看護師さんが沢山いる中でそんな方がいると、とても残念に思う。
- ☐医師の方の欄に記入した事と重なるのですが、説明のスピードが早く、そしてマスクをして飛沫防止シートがあるので聞こえにくいです。お忙しく、大変かと思いますが、もう少しゆっくり、大きな声で説明して頂けましたら助かります。宜しくお願い致します。

看護師より

コロナ感染拡大防止のため、マスクを装着しての会話は、わかりづらい点が多いかと思います。治療スケジュールの説明や自己注射指導時、手術前の更衣方法、手術室内の案内など、患者様と接する際は、ゆっくり話をし、医療用語を控え、わかりやすい言葉で説明できるよう心がけます。医師からの説明がわかりにくかった、再度、聞きたいことがあるなど、疑問に思われることがあれば、いつでもお申し出ください。

受付

対応が事務的・笑顔がなく冷たい印象

- ☐忙しいのは分かりますが、事務的過ぎて、とても冷たい印象を受けました。話をする時にもう少し笑顔があるとこちらも話しやすいと思いました。
- ☐さばさばしすぎていて、冷たい印象。患者が気を使って話すことになる。親身になってほしい。

受付より

患者様に寄り添う気持ちで対応して参ります。
業務上パソコンの画面に集中してしまうことがございますが、待合室に目を配り、お声掛けやお迎への対応を丁寧に笑顔で行ってまいります。

声をかけづらい

- ☐説明が早く理解できないときがあります。受付時や診療後などもっと笑顔があると心が和むなと思います
- ☐こちらから聞かないと案内がない。
- ☐少し聞きにくい雰囲気がある。

受付より

混雑時はお待たせしてしまう場合もございますが、落ち着いた口調で患者様のご不明な点を解消できるよう、確認しながらの説明を心掛けて参ります。

待ち時間が長い

☐早口で聞き取れない。受付の予約って何ですか。5 時間も待たされると予約の意味が分かりません。こちらの予定も立てられません。

受付より

土曜日や祝日前後はご予約が多くなるため、待ち時間が長くなり大変申し訳ございません。採血結果が出るまでの待ち時間に外出をご案内させて頂くことや、現状コロナの感染防止策もあり、同じ時間帯にご予約患者様が集中しないよう受付で対応できる事は極力行って参ります。待ち時間を受付への質問の時間等にご利用頂いたり、待ち時間短縮につながる体制強化に努めて参ります。

胚培養士

不満・その他

☐移植前の説明が、不安げな声で説明がなされ、その移植時は、注射器の中に卵が残っていたようでカテーテル挿入 2 度行われた。こちらも不安もありつつの移植なのに、さらに不安になってしまい、結果妊娠判定陰性だったので、そのせいでは無いとわかりつつも不信感が残ってしまった。もう少し自信を持った声で説明、対応して欲しいと思う。

胚培養士より

まずは、個々人の能力向上に努めて参ります。イレギュラーな症例で説明に苦慮する場合は、複数のスタッフですり合わせた上で、説明内容を決定するよう致します。

不満・その他

☐手術室で開脚した状態の時に、男性の培養士さんに挨拶されて・・・必要ですか？

胚培養士より

男女関係なく医療人として公平に対応しております。もしどうしても気になる場合がございましたら、予め伝えていただければ女性スタッフで対応致しますので、ご相談ください。

要望

- 体外受精の説明会で、何度も同じ話をされていたので（看護師さんの説明、培養士さんの説明が重複しているところがあった）ので、もっと打ち合わせして、わかりやすい説明会をしてもらえると助かります。配布資料も使われているパワーポイントと違うので、どこの話をしているのか？どこにメモをしたらいいか探すのが大変でした。

胚培養士より

説明用動画を現在作成しております。これまでは内容が多岐に渡っておりましたが、ある程度スリム化する予定としております。