

ホームページ掲載用

患者満足度アンケート調査報告書

[2019年1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.	音声ガイダンスによる電話案内について	7
	ガイダンスの内容	7
	電話は繋がりがよくなりましたか	7
IV.	当院ホームページについて	8
	お知らせやスケジュールについて	8
	初めて受診されたときの Web での予約方法	8
V.	当院に対する評価	9
	生殖医療技術について／プライバシー保護の取り組み.....	9
VI.	スタッフに対する評価	11
	医師	11
	看護師.....	13
	受付	15
	胚培養士	17
VII.	当院について	18
	当院を知ったきっかけ	18
	当院を選んだ理由.....	18
VIII.	待ち時間・診療時間について	19
	平均の待ち時間	19
	希望する時間に予約が取れますか.....	19
	診療を受けたい時間	20
	最終の受付時間は何時までがいいですか	20
	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	20
IX.	アンケート結果を受けて：各部門より	21

医師	21
看護師	21
受付	22
胚培養士	24

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。

2019年1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：2019年1月26日～2月1日（7日間）

対象者：過去1年以内に当院に来院歴のある方（2,987名）

回答者：466名（回答率15.6%）

■ 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/>

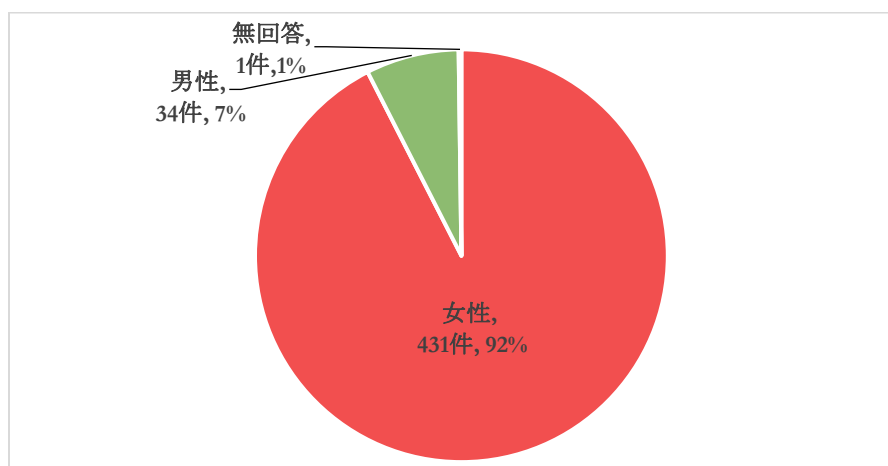
回答期間：1月26日（土）～2月1日（金）

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。

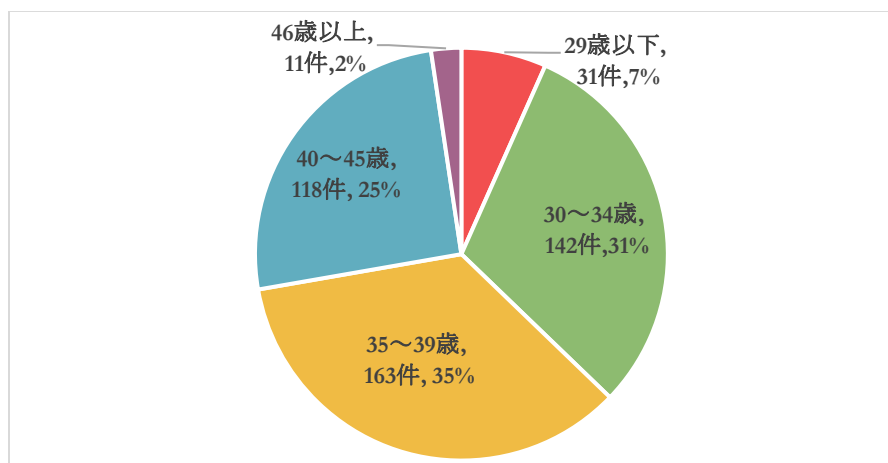
回答者の背景

性別



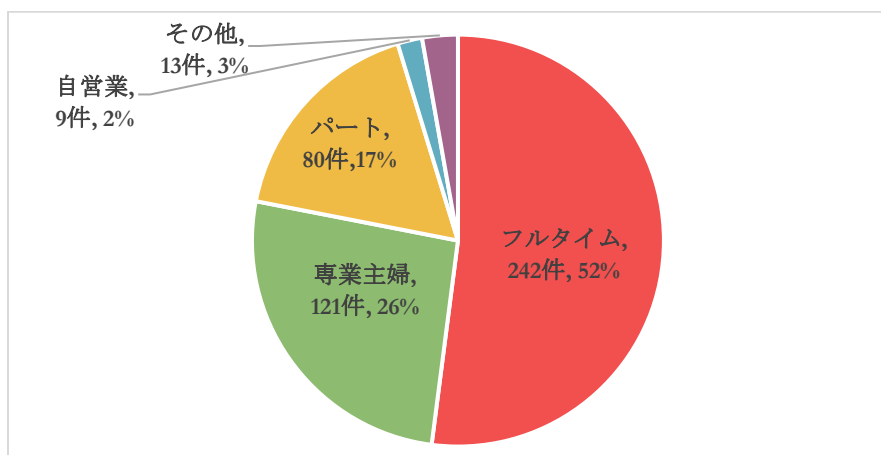
	前回	今回
女性	428 (89%)	431 (92%)
男性	47 (10%)	34 (7%)
無回答	3 (1%)	1 (1%)

年齢



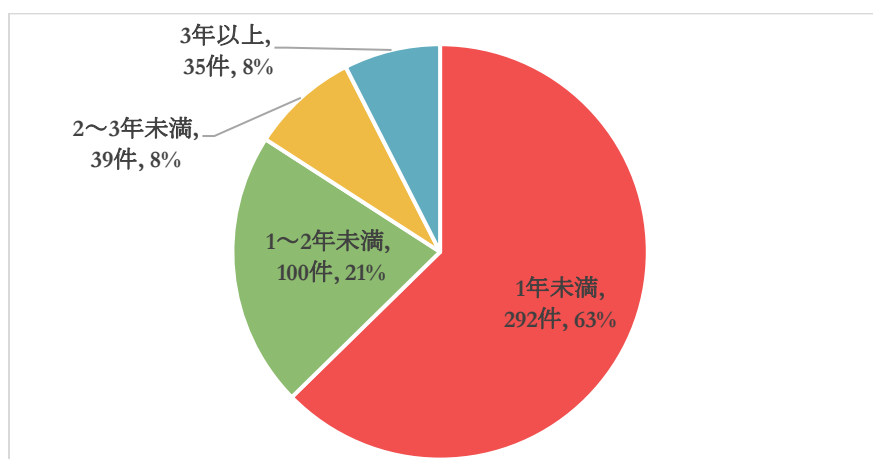
	前回	今回
29歳以下	25 (5%)	31 (7%)
30~34歳	136 (29%)	142 (31%)
35~39歳	178 (37%)	163 (35%)
40~45歳	125 (26%)	118 (25%)
46歳以上	11 (2%)	11 (2%)

職業



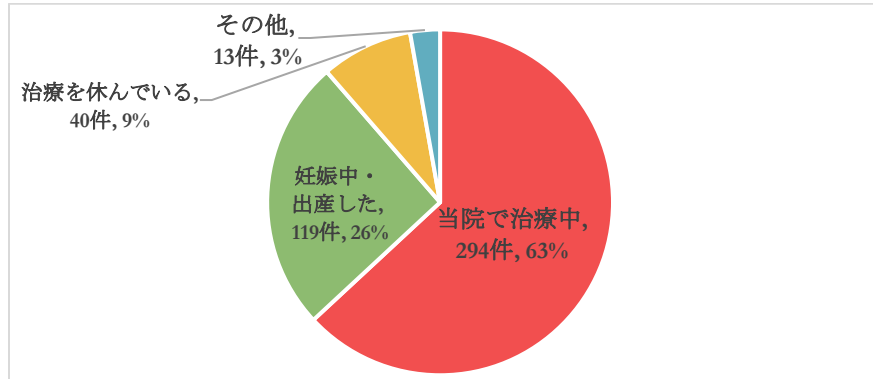
	前回	今回
フルタイム（常勤）	224（41%）	242（52%）
専業主婦/無職	136（25%）	121（26%）
パート	168（18%）	80（17%）
自営業	13（2%）	9（2%）
その他	8（1%）	13（3%）

当院への通院期間



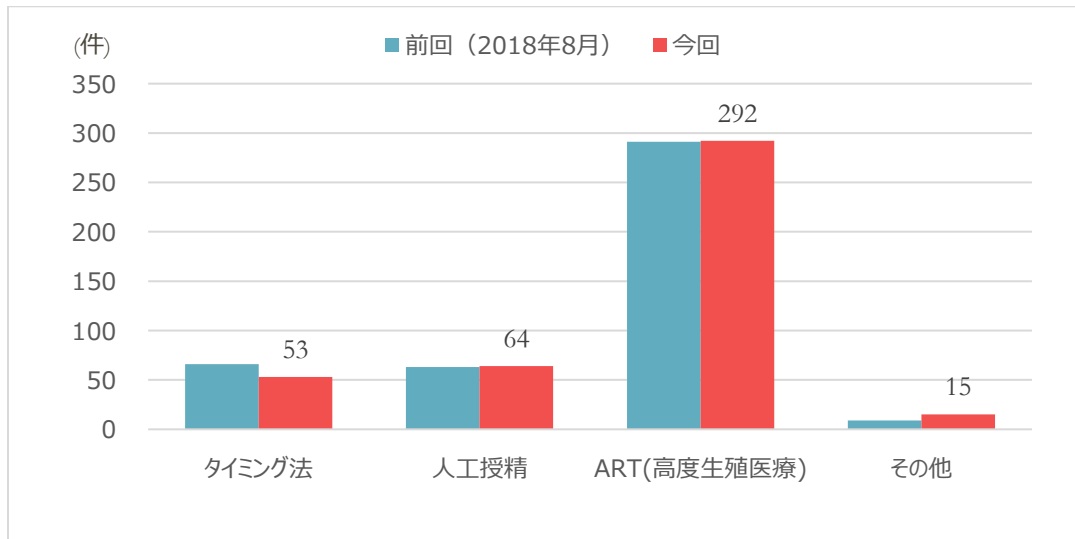
	前回	今回
1年未満	294（62%）	292（63%）
1年～2年未満	93（19%）	100（21%）
2年～3年未満	53（11%）	39（8%）
3年以上	34（7%）	35（8%）
無回答	4（1%）	3（1%）

治療の状況



	前回	今回
当院で治療中	303 (63%)	294 (63%)
妊娠中・出産した	126 (26%)	119 (26%)
治療を休んでいる	33 (7%)	40 (9%)
その他	13 (3%)	13 (3%)
無回答	3 (1%)	-

現在受けている治療

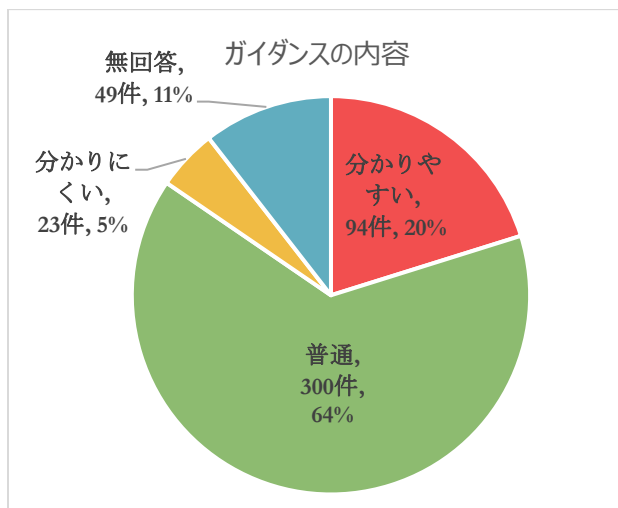


	前回 (2018年8月)	今回
タイミング法	66	53
人工授精	63	64
ART(高度生殖医療)	291	292
その他	9	15

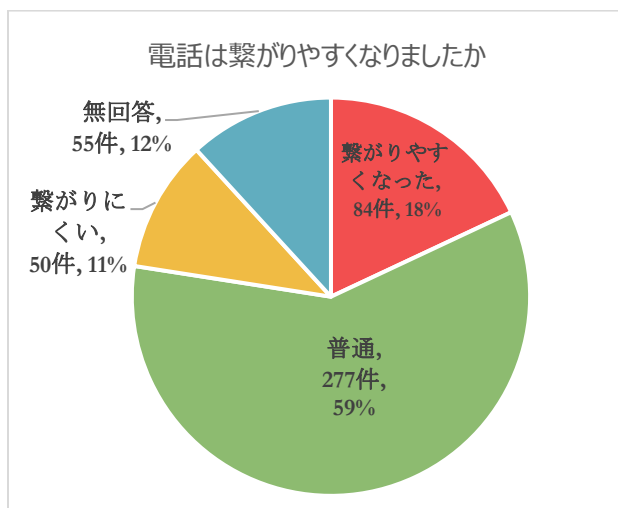
※複数回答あり

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

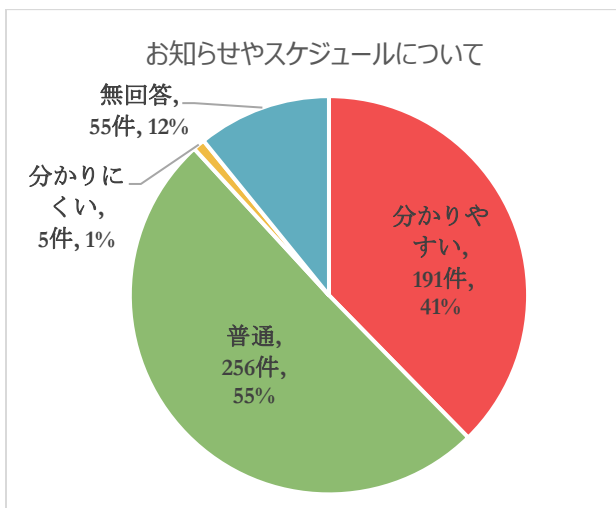


電話は繋がりましたか

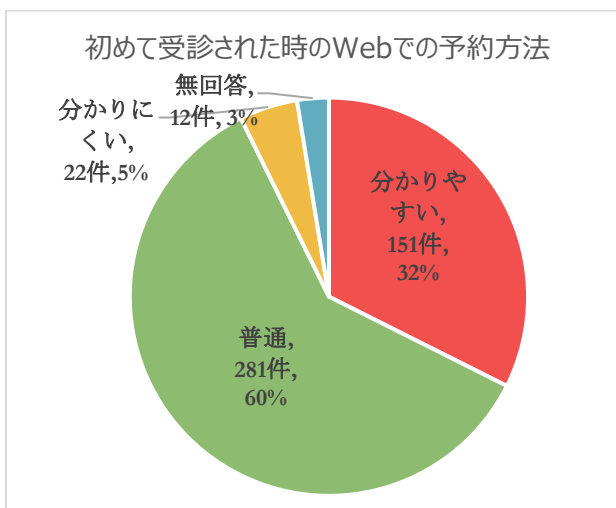


当院ホームページについて

お知らせやスケジュールについて

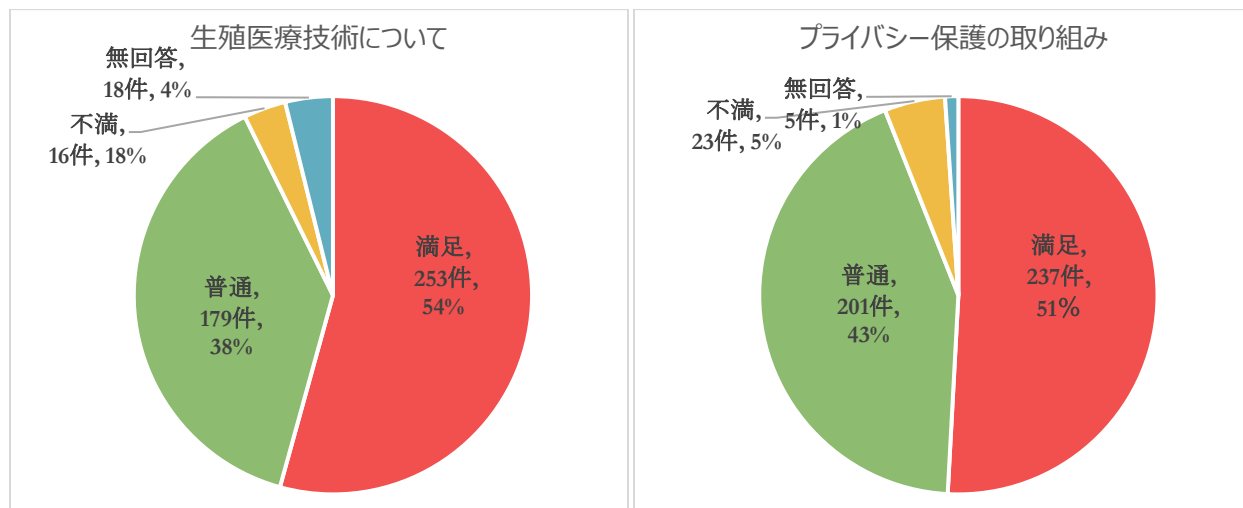


初めて受診されたときの Web での予約方法

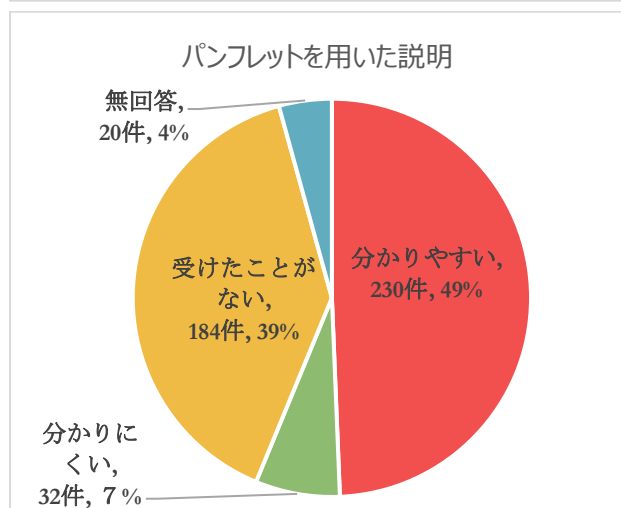
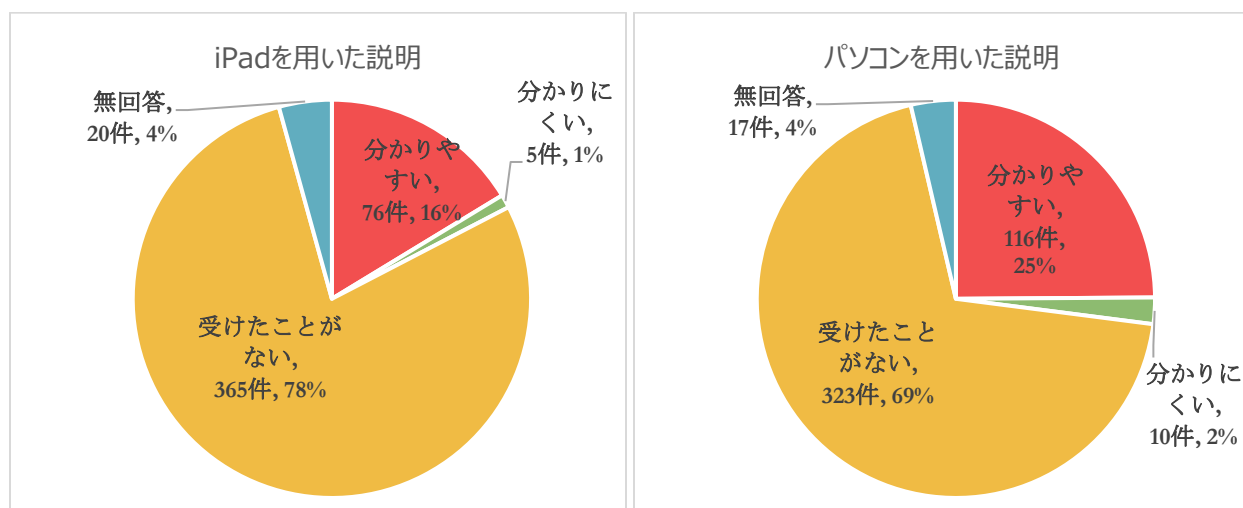


当院に対する評価

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



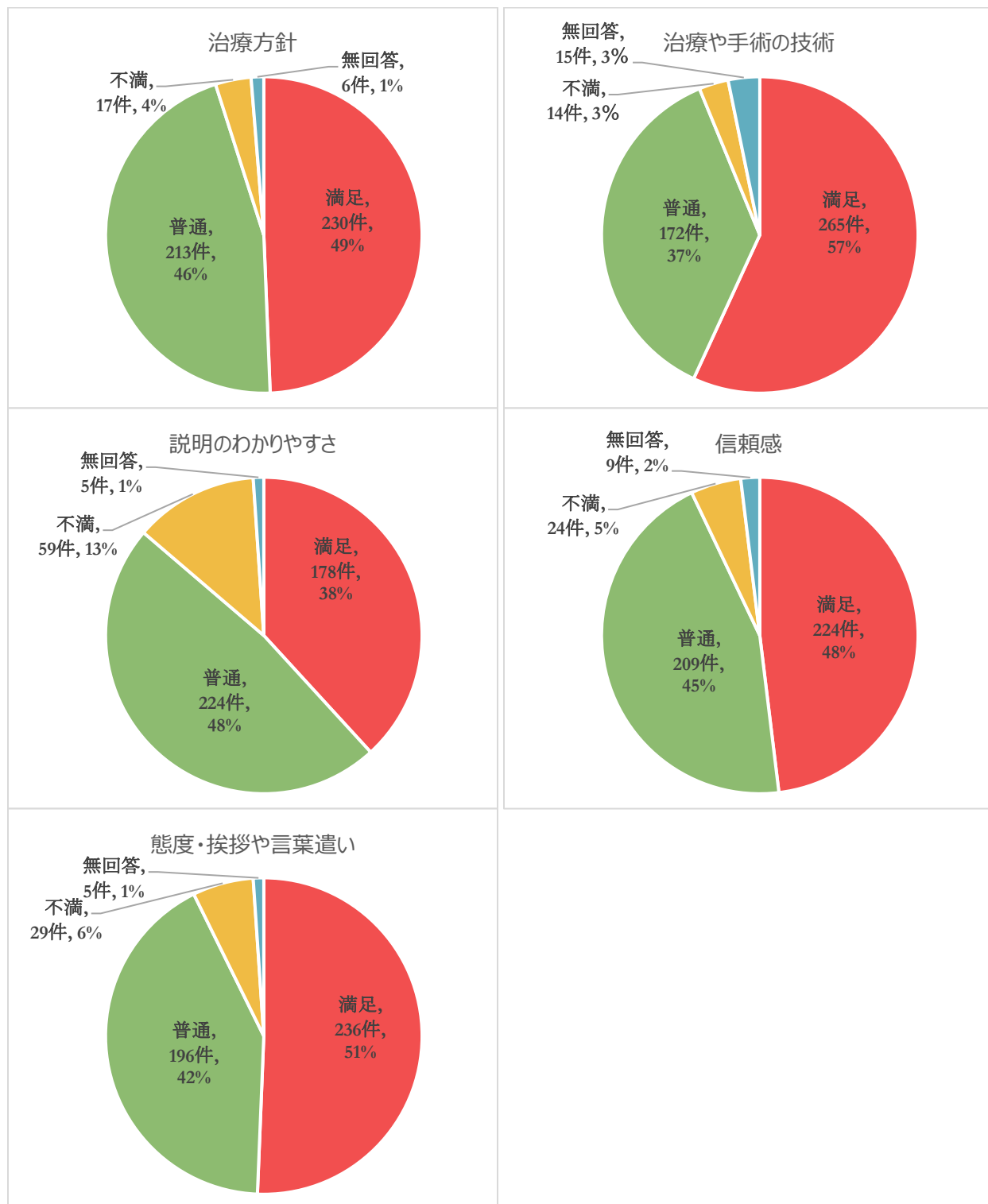
	生殖医療技術		プライバシー保護の取り組み	
	前回	今回	前回	今回
満足	260 (54%)	253 (54%)	278 (58%)	237 (51%)
普通	175 (37%)	179 (38%)	170 (35%)	201 (43%)
不満	15 (3%)	16 (3%)	22 (5%)	23 (5%)
無回答	28 (6%)	18 (4%)	8 (2%)	5 (1%)

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	92 (19%)	76 (16%)	150 (31%)	116 (25%)	264 (55%)	230 (49%)
わかりにくい	7 (1%)	5 (1%)	8 (2%)	10 (2%)	24 (5%)	32 (7%)
受けたことがない	367 (77%)	365 (78%)	303 (63%)	323 (69%)	173 (36%)	184 (39%)
無回答	12 (3%)	20 (4%)	17 (4%)	17 (4%)	17 (4%)	20 (4%)

スタッフに対する評価

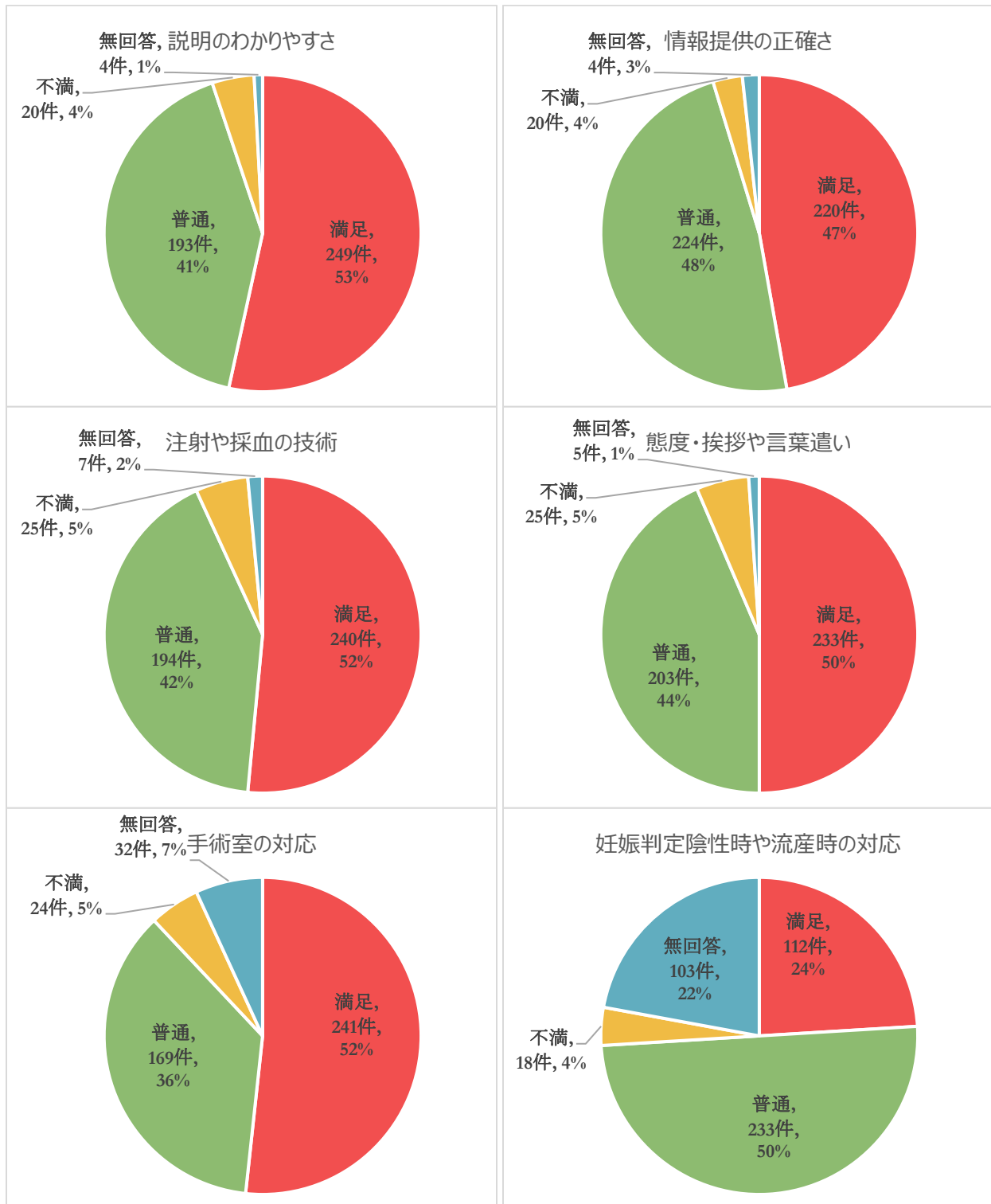
医師



	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	268 (56%)	230 (49%)	296 (62%)	265 (57%)	227 (48%)	178 (38%)
普通	176 (37%)	213 (46%)	159 (33%)	172 (37%)	196 (41%)	224 (48%)
不満	28 (6%)	17 (4%)	12 (3%)	14 (3%)	49 (10%)	59 (13%)
無回答	6 (1%)	6 (1%)	11 (2%)	15 (3%)	6 (1%)	5 (1%)
	信頼感		態度・挨拶や言葉遣い			
	前回	今回	前回	今回		
満足	255 (53%)	224 (48%)	265 (55%)	236 (51%)		
普通	186 (39%)	209 (45%)	185 (39%)	196 (42%)		
不満	29 (6%)	24 (5%)	21 (4%)	29 (6%)		
無回答	8 (2%)	9 (2%)	7 (2%)	5 (1%)		

※複数回答あり

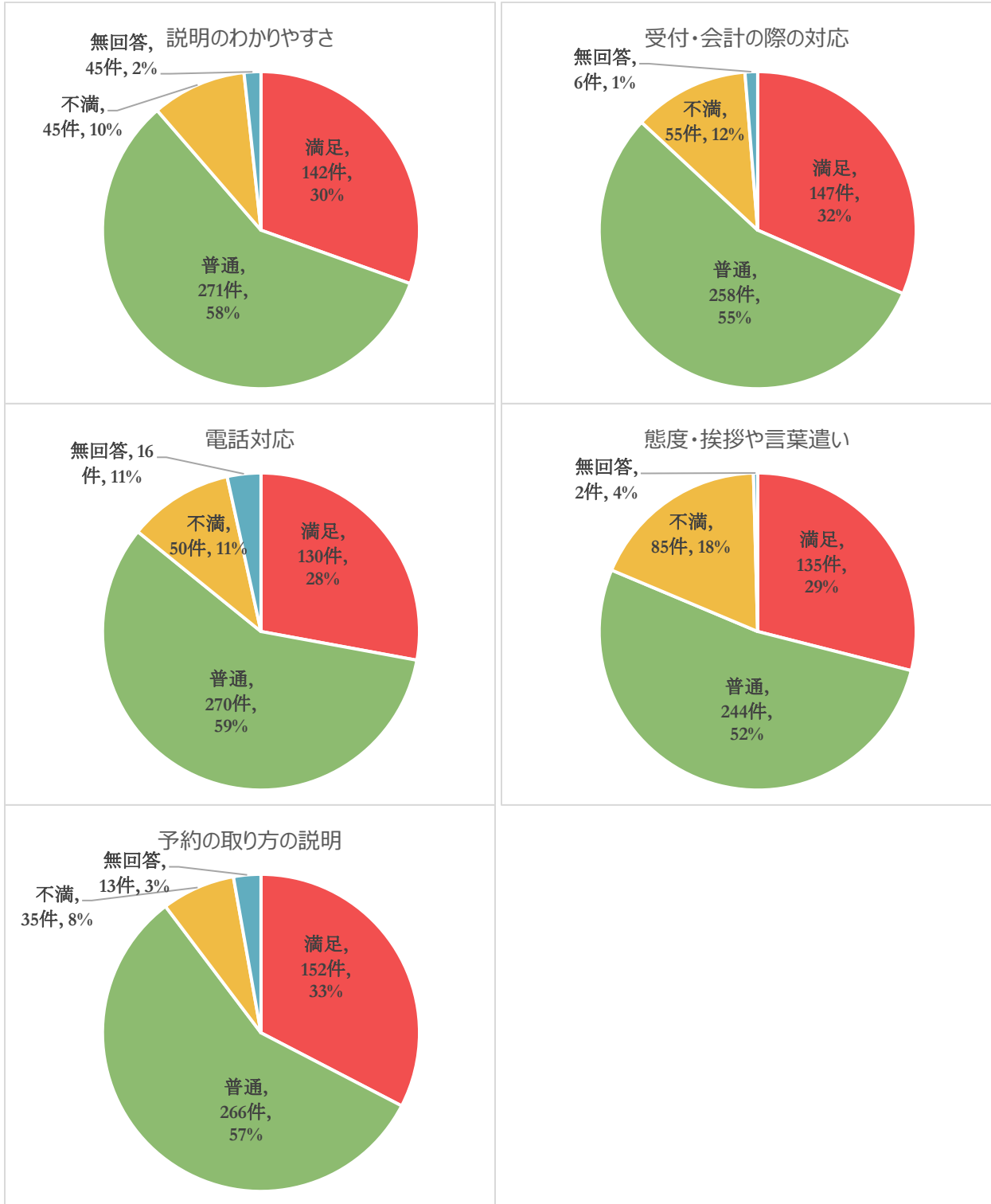
看護師



	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	249 (53%)	287 (60%)	259 (54%)	220 (47%)	261 (55%)	240 (52%)
普通	193 (41%)	175 (37%)	199 (42%)	224 (48%)	189 (39%)	194 (42%)
不満	9 (2%)	20 (4%)	11 (2%)	14 (3%)	22 (5%)	25 (5%)
無回答	7 (1%)	4 (1%)	9 (2%)	8 (2%)	6 (1%)	7 (2%)
	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	276 (58%)	233 (50%)	258 (54%)	241 (52%)	113 (24%)	112 (24%)
普通	176 (37%)	203 (44%)	136 (28%)	169 (36%)	191 (40%)	233 (50%)
不満	20 (4%)	25 (5%)	22 (5%)	24 (5%)	11 (2%)	18 (4%)
無回答	6 (1%)	5 (1%)	62 (13%)	32 (7%)	163 (34%)	103 (22%)

※複数回答あり

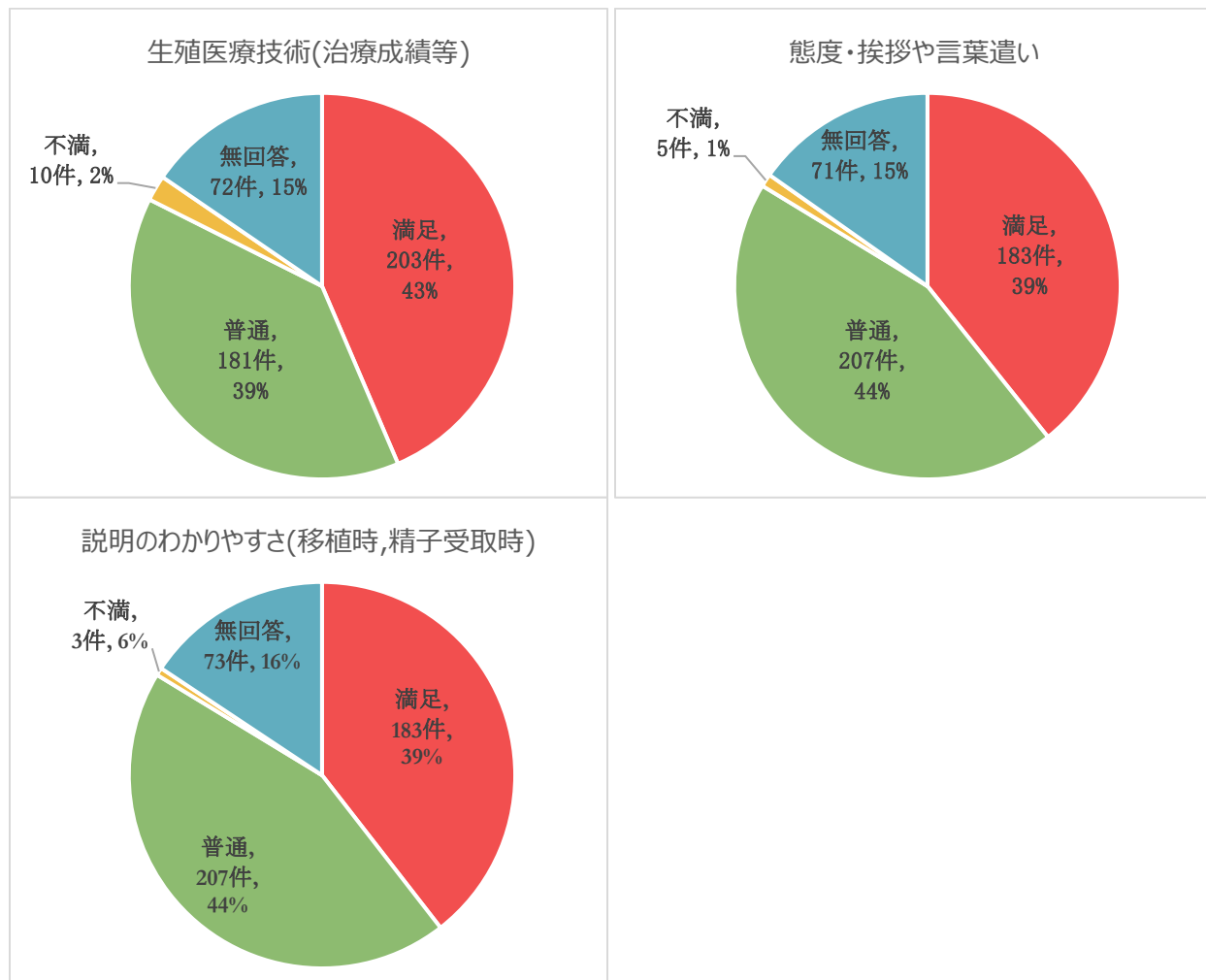
受付



	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	179 (37%)	142 (30%)	169 (36%)	147 (32%)	153 (32%)	130 (28%)
普通	233 (49%)	271 (58%)	216 (45%)	258 (55%)	225 (47%)	270 (59%)
不満	61 (13%)	45 (10%)	87 (18%)	55 (12%)	58 (12%)	50 (11%)
無回答	5 (1%)	8 (2%)	6 (1%)	6 (1%)	42 (9%)	16 (3%)
	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	166 (35%)	135 (29%)	177 (37%)	152 (33%)		
普通	202 (42%)	244 (52%)	236 (49%)	266 (57%)		
不満	101 (21%)	85 (18%)	45 (10%)	35 (8%)		
無回答	9 (2%)	2 (4%)	20 (4%)	13 (3%)		

※複数回答あり

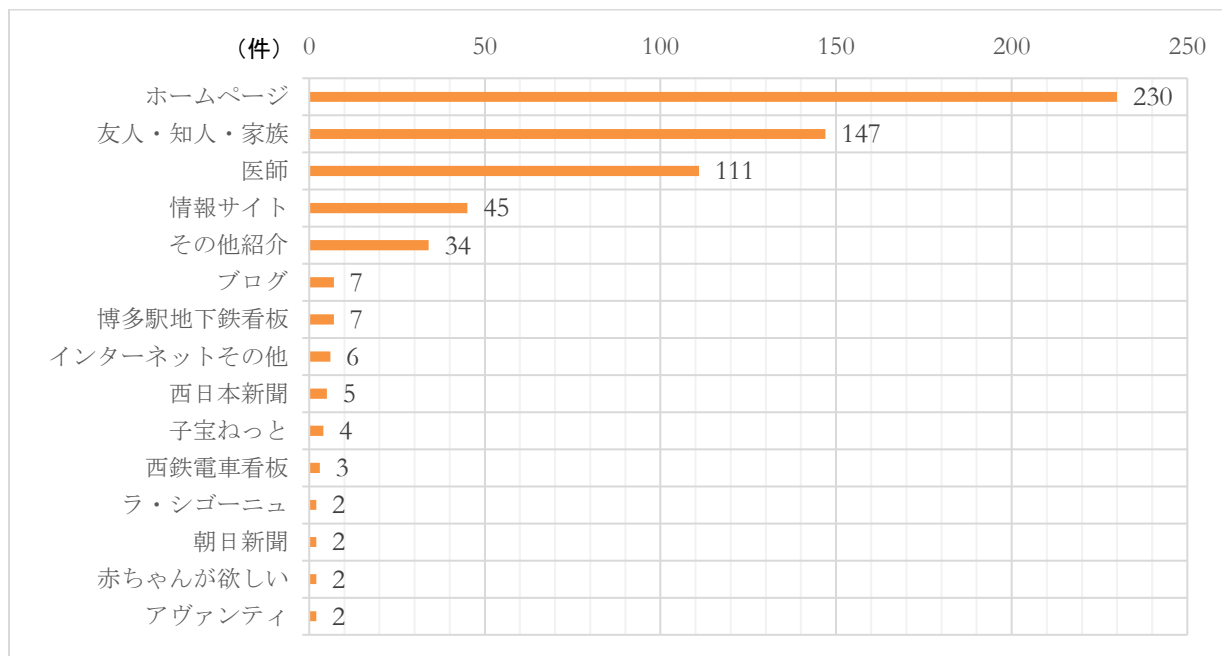
胚培養士



	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	213 (45%)	203 (43%)	194 (41%)	183 (39%)	202 (42%)	184 (39%)
普通	146 (30%)	181 (39%)	170 (35%)	207 (44%)	149 (31%)	206 (44%)
不満	15 (3%)	10 (2%)	9 (2%)	5 (1%)	11 (3%)	3 (6%)
無回答	104 (22%)	72 (15%)	105 (22%)	71 (15%)	116 (24%)	73 (16%)

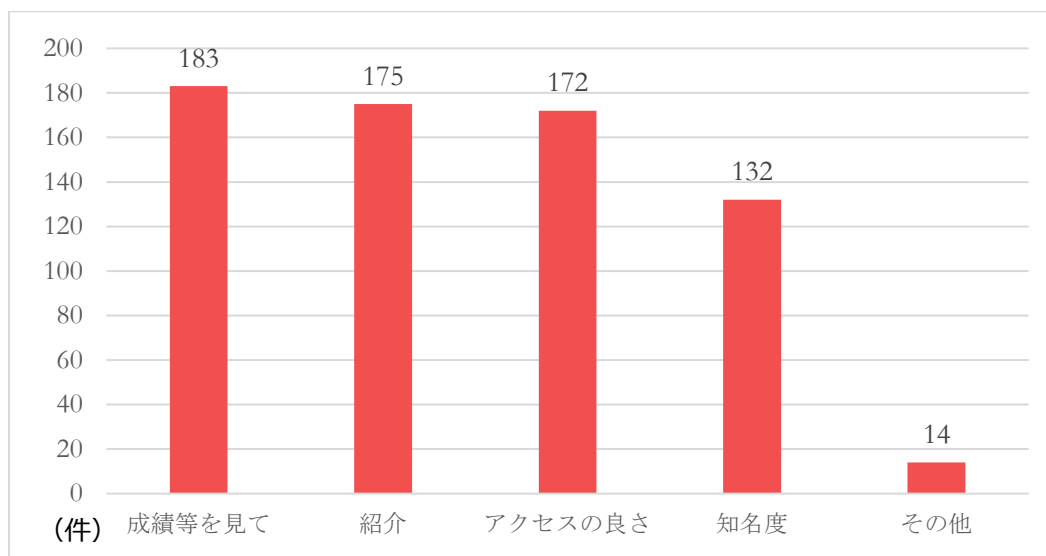
当院について

当院を知ったきっかけ



※複数回答あり

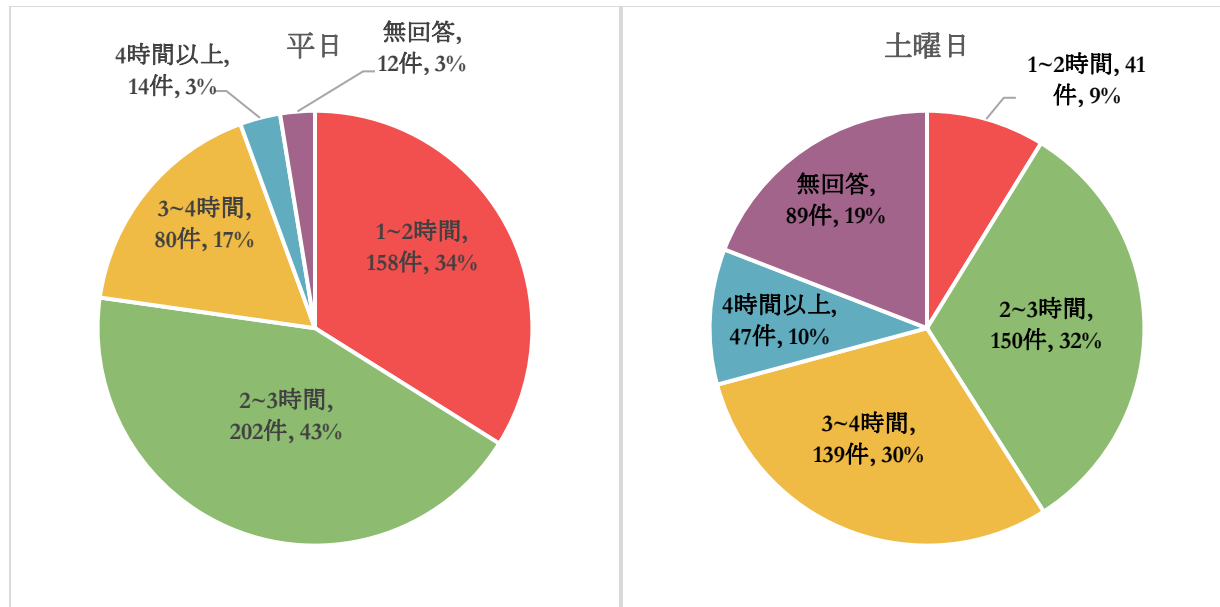
当院を選んだ理由



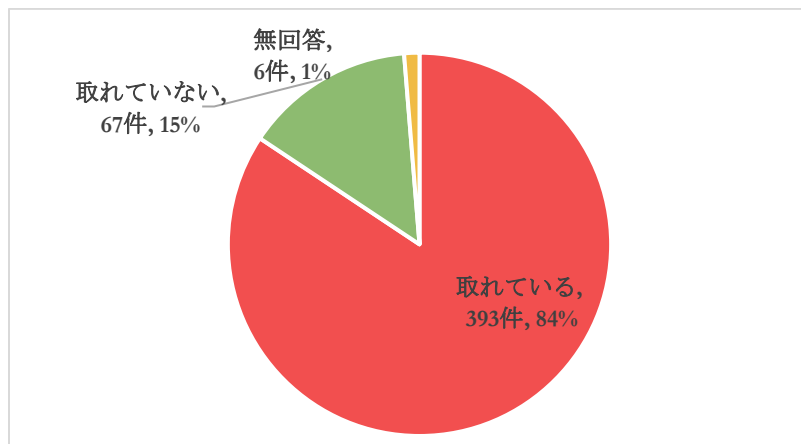
※複数回答あり

待ち時間・診療時間について

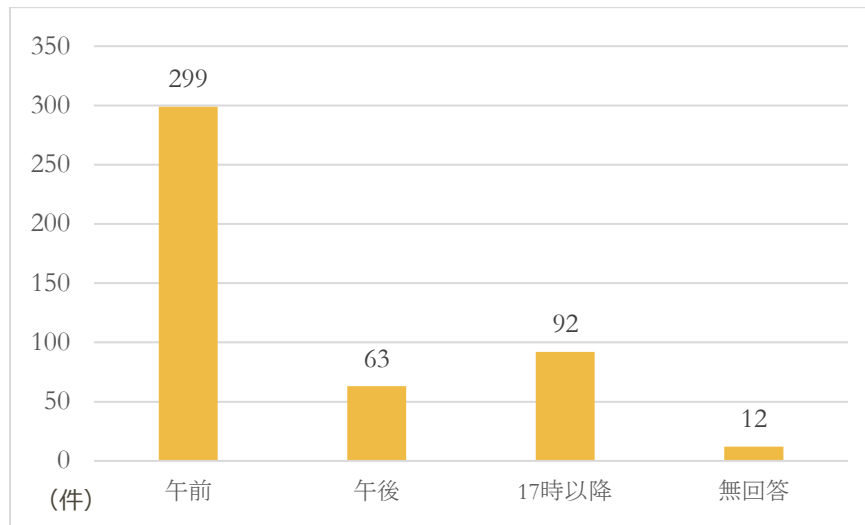
平均の待ち時間



希望する時間に予約が取れますか

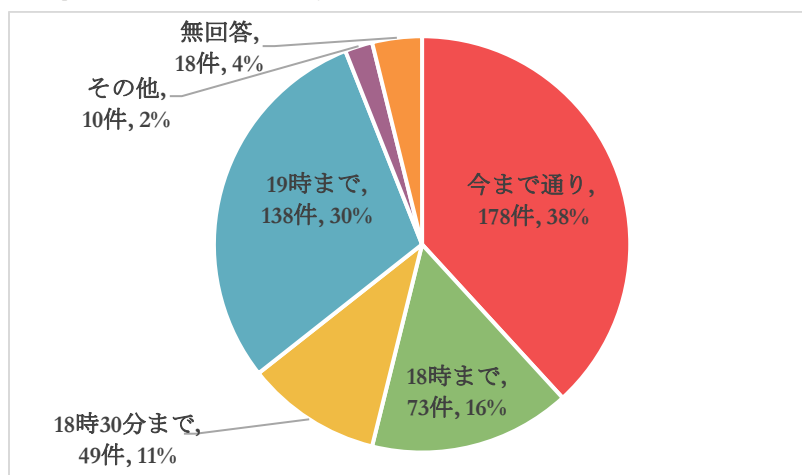


診療を受けたい時間

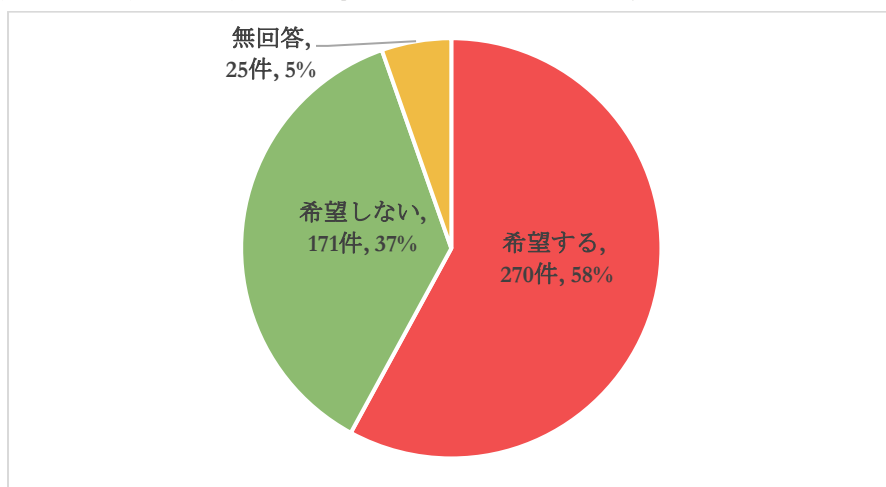


※複数回答あり

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：各部門より

医師

医師間での情報共有について

- 担当医制ではないので信頼感などは湧きません。それと先生が毎回違うので、同じ事を何度も伝えないといけなかったりしているので情報共有が上手くいっていない感じがしました。
- カルテで情報共有されているとはいえ、もう少し同じ先生が続くようにして欲しい。前回の状況を説明しないといけなかったことが何度かあるので。

医師より

カルテの指示書や特記事項を用いて医師間の情報共有を徹底致します。

もっと説明してほしい

- 説明が少ない気がする。聞けばなんでも答えてくれるが、そもそも自分が何をやっているのかも含めてあんまりわかっていないので、何を聞いたらいいのか初めのうちはわからない。
- こうだからこの薬でいきましょうとか、経過が順調なのかどうか、今後の見通しなどについても説明があったら嬉しいです。

医師より

待ち時間の短縮を考えると、患者様に満足いただけるような説明まで行き届いていないということもございます。限られた時間で丁寧な対応に努めて参りますので、ご理解の程よろしくお願い致します。

看護師

私語が気になる

- 以前、手術室から笑い声など聞こえて不快に思ったことはあります。
- 手術後横になっていた際、こそこそ患者の悪口を話していた。聞こえてないと思ったのか、気分が悪かった。

看護師より

私語については必ず慎むよう個人で意識を持ち、部門での会議時に患者様からいただいた意見についての対応策を考えて参ります。

受付

説明が早口で何を言っているのかわからない時がある

- 早口で冷たさを感じる。受付こそ会社の顔であるので、もっと意識してほしい。とても残念です。
- 早口すぎて何を言っているのかわかりにくいときがある。

受付より

落ち着いて患者様の表情を確認しながらの説明を心がけて参ります。
電話対応時については表情が見えない分、丁寧に、伝えたいポイントを簡潔にゆっくり話すよう致します。

ARTの料金表が分かりにくい

- ARTの料金表が分かりにくく見にくいです。料金表ページの説明を説明会の時に、さらっと終わるのではなく詳しく教えて欲しいです。

受付より

説明会の時間は限られている為、質問コーナーで対応とし、採卵スタートの時に詳しく案内するよう致します。

分かった者からわからないものへの対応であることを考えてほしい

- わかった者から、わからない者に対する対応が面倒くさそうにする。

受付より

質問や疑問点もわからない患者様がいらっしゃることを踏まえた対応を努めて心がけし、専門用語は言い換える等の工夫を加えるよう致します。

忙しい時の対応が雑に感じる時がある

- 忙しい時の対応が雑。ピリついているのがこちらに伝わり、声をかけづらい時がある。こちらでの治療にて第一子を出産後、2年ぶりくらいに再受診した際に、私語や患者さんへの対応に関して受付の方の質の低下を感じた。

受付より

常に患者様に寄り添った声掛けや対応を心がけて参ります。

忙しさを感じ、質問しづらい時がある

- 忙しいとは思いますが、嫌な顔での対応は辛いです。行くのが嫌になりそうです。

受付より

業務中であっても常に待合室の様子を伺い、困っている患者様がいらっしゃらないか確認するよう致します。

プライバシーへの配慮をしてほしい

- 人がいる前で名前の確認や移植の確認等をしないでほしい。

受付より

メールが届かない等でやむを得ず呼名させていただくことがございますが、声のトーンを調整し、受付周囲の椅子の位置を工夫して少しでも配慮できるよう努めて参ります。

対応が冷たい、話しづらい雰囲気がある

- もう少し優しく対応してもらいたい。言い方がキツイです。
- 対応が冷たい。話しかけづらい雰囲気。

受付より

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、患者様に気づいたら声掛けや立ち上がったの対応を心がけて参ります。

笑顔がなく事務的な対応

- 笑顔ゼロでかなり事務的だなーと思います。
- もう少し自発的に明るく笑顔で挨拶、応対してほしいです。

受付より

常に患者様を第一に考え、患者様に寄り添う気持ちで対応して参ります。

胚培養士

精子受け取り時に声掛けがほしい

- 精子受付時間になっても何の声かけもないので、「もう提出していいんですか？」と聞いています。時間になったら提出していいとわかりやすくしてほしい

胚培養士より

それぞれが患者様への声掛けを徹底するよう致します。

愛想がない

- 精子の受け渡し時の対応が悪い。無表情で塩対応。高額な治療費を払って治療をしている患者への対応なのかな？と思います。

胚培養士より

人当たりのよい対応を心がけるよう努めて参ります。