

患者満足度アンケート調査報告書

[2023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/>

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。

2023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：2023年12月11日～12月18日（8日間）

対象者：過去1年以内に当院に来院歴のある方（2,741名）

回答者：339名（回答率12.4%）

■ 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/>

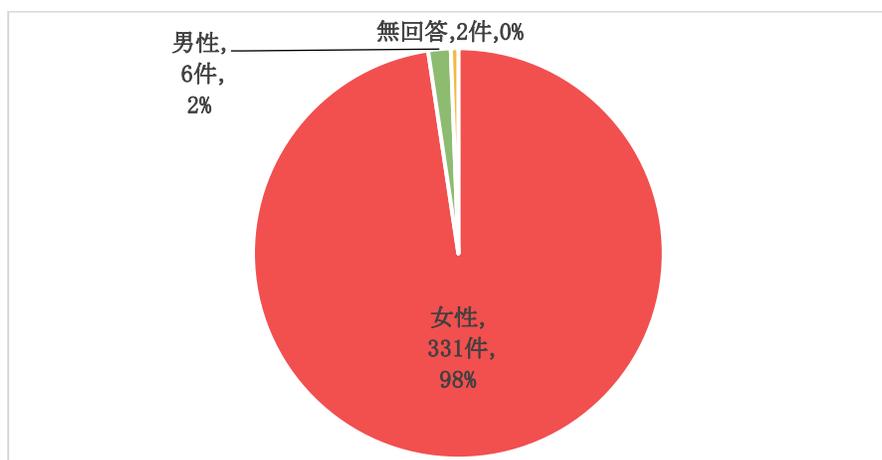
回答期間：12月11日（月）～12月18日（月）

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。

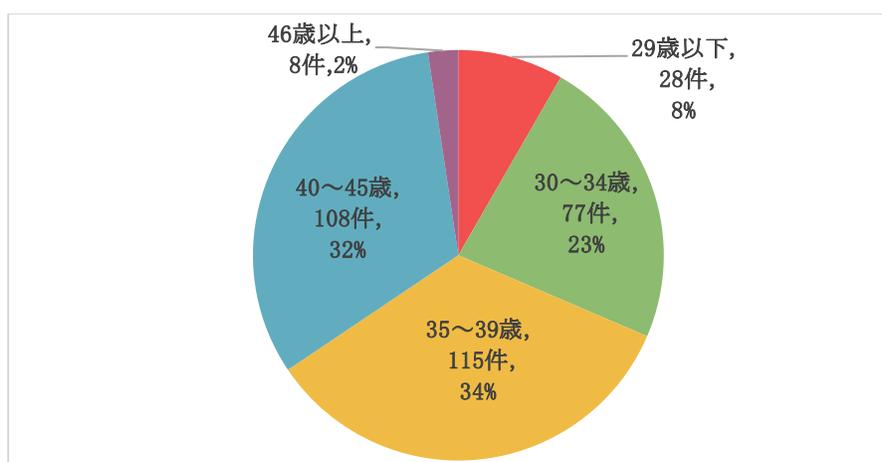
回答者の背景

性別



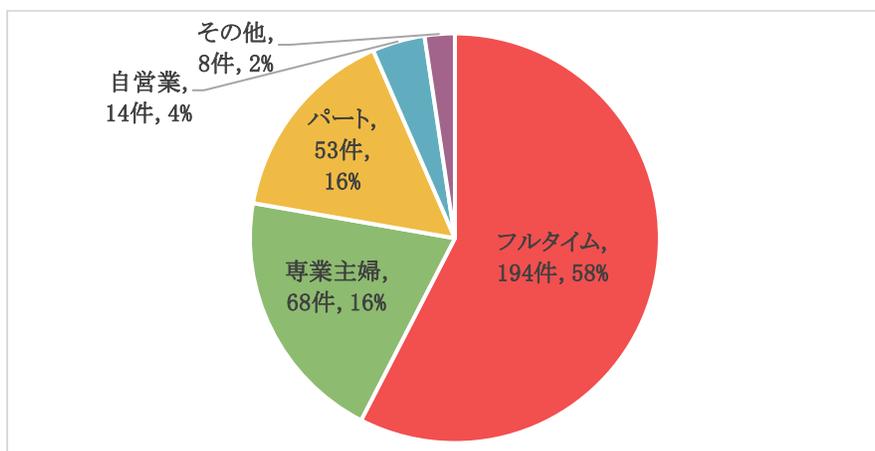
	前回	今回
女性	506 (99%)	331 (98%)
男性	4 (1%)	6 (2%)
無回答	0 (0%)	2 (0%)

年齢



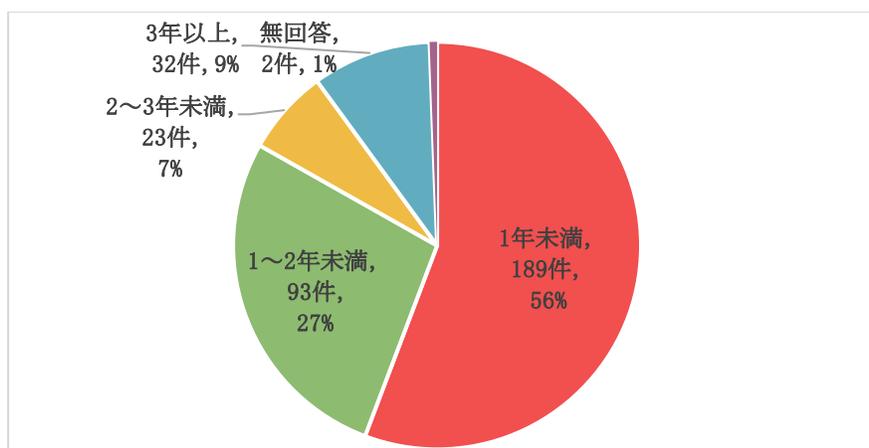
	前回	今回
29歳以下	29 (6%)	28 (8%)
30~34歳	118 (23%)	78 (23%)
35~39歳	210 (41%)	115 (34%)
40~45歳	140 (28%)	108 (32%)
46歳以上	12 (2%)	8 (2%)

職業



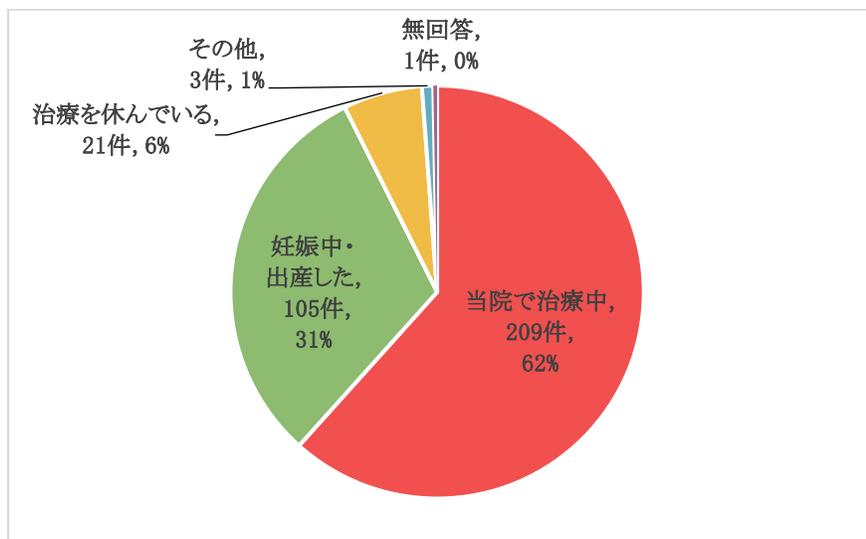
	前回	今回
フルタイム（常勤）	280 (55%)	194 (58%)
専業主婦/無職	113 (22%)	68 (18%)
パート	80 (16%)	53 (16%)
自営業	22 (4%)	14 (4%)
その他	14 (3%)	8 (2%)
無回答	1(0%)	0 (0%)

当院への通院期間



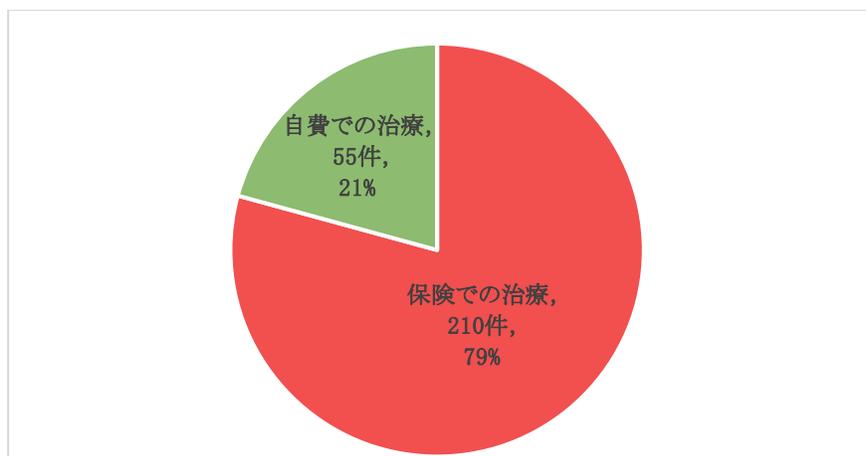
	前回	今回
1年未満	297 (58%)	189 (56%)
1年~2年未満	95 (19%)	93 (27%)
2年~3年未満	68 (13%)	23 (7%)
3年以上	48 (9%)	32 (9%)
無回答	0(0%)	2(1%)

治療の状況



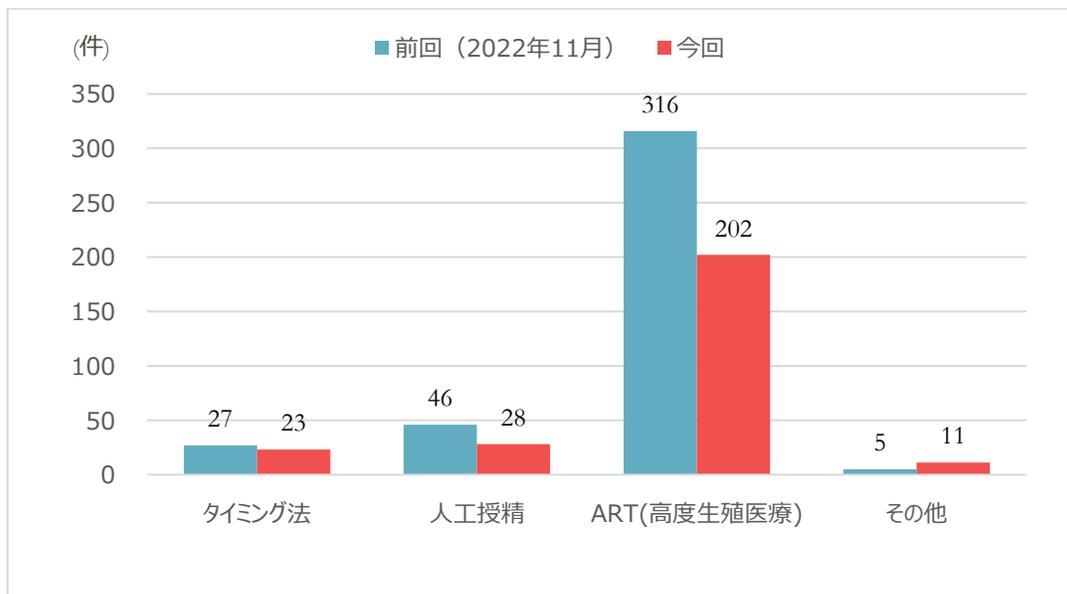
	前回	今回
当院で治療中	331 (65%)	209 (62%)
妊娠中・出産した	133 (26%)	105 (31%)
治療を休んでいる	32 (6%)	21 (6%)
その他	10 (2%)	3 (1%)
無回答	4 (1%)	1 (0%)

現在の治療



	今回
保険での治療	210 (79%)
自費での治療	55 (21%)

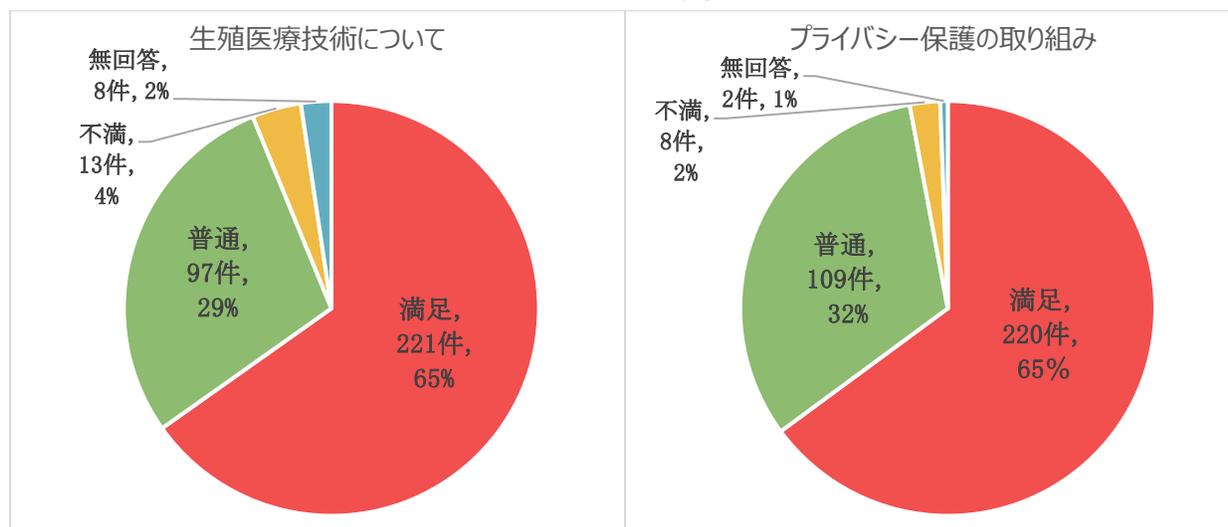
現在受けている治療



	前回 (2022年11月)	今回
タイミング法	27	23
人工授精	46	28
ART(高度生殖医療)	316	202
その他	5	11

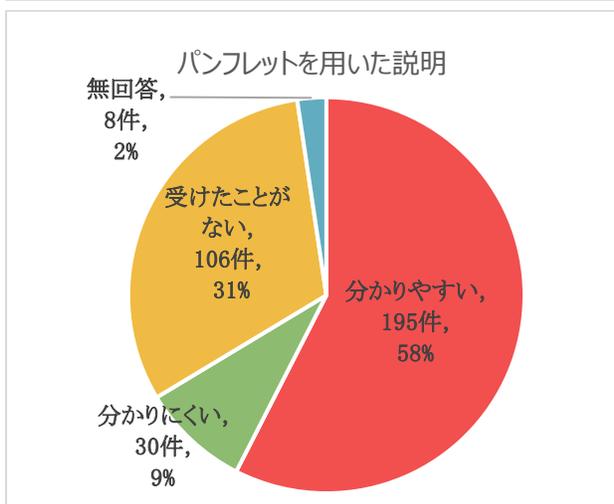
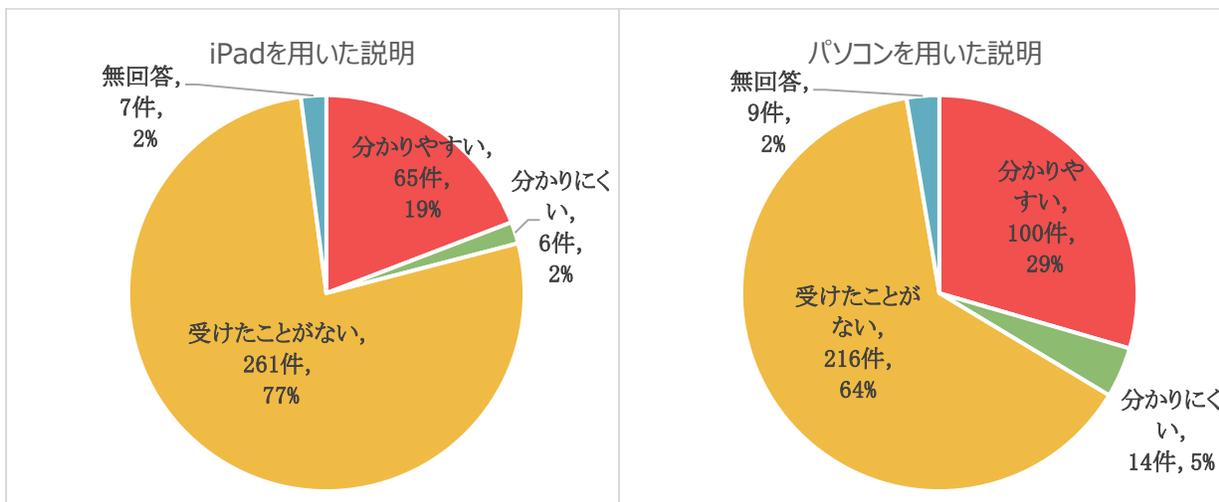
当院に対する評価

生殖医療技術について／プライバシー保護の取り組み



	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	316 (62%)	221 (65%)	361 (71%)	220 (65%)
普通	163 (32%)	97 (29%)	135 (26%)	109 (32%)
不満	19 (4%)	13 (4%)	11 (2%)	8 (2%)
無回答	12 (2%)	8 (2%)	3 (1%)	2 (1%)

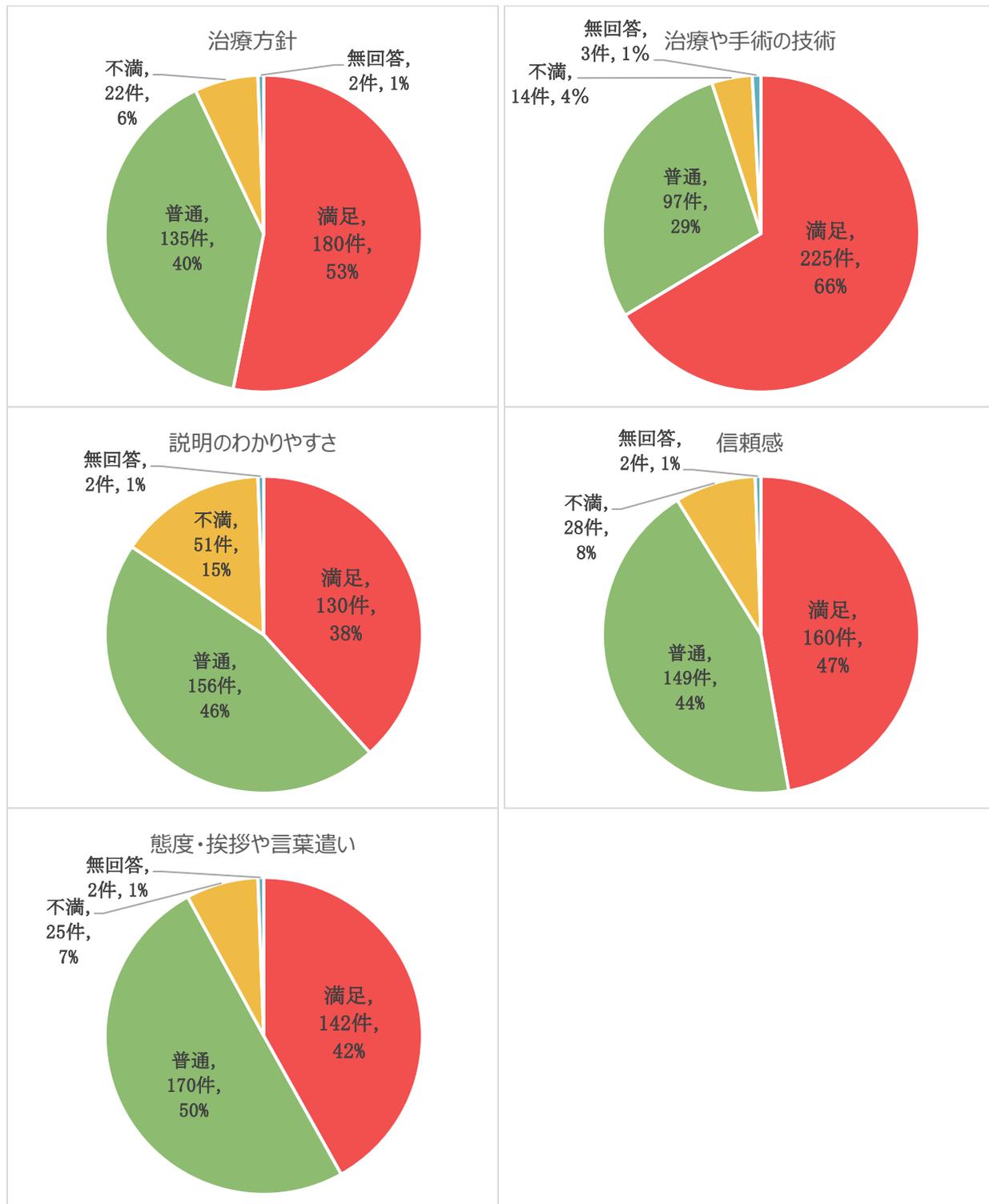
治療のステップアップ時などに説明資料や媒体を使って説明する際のわかりやすさ



	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	71 (15%)	65 (19%)	133 (28%)	100 (29%)	313 (66%)	195 (58%)
わかりにくい	7 (1%)	6 (2%)	17 (4%)	14 (5%)	34 (7%)	30 (9%)
受けたことがない	388 (81%)	261 (77%)	316 (66%)	216 (64%)	116 (24%)	106 (31%)
無回答	11 (2%)	7 (2%)	11 (2%)	9 (2%)	14 (3%)	8 (2%)

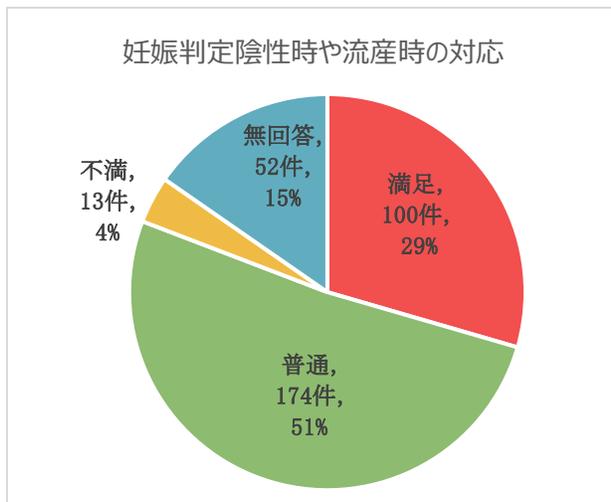
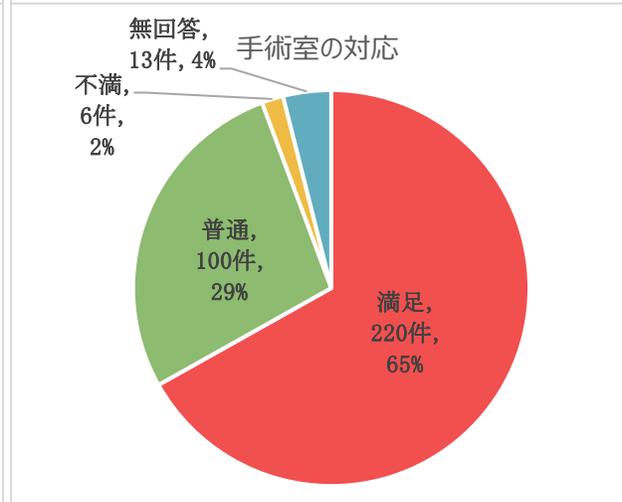
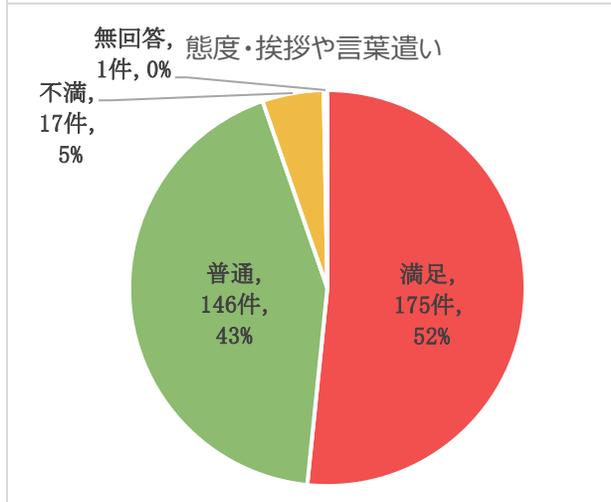
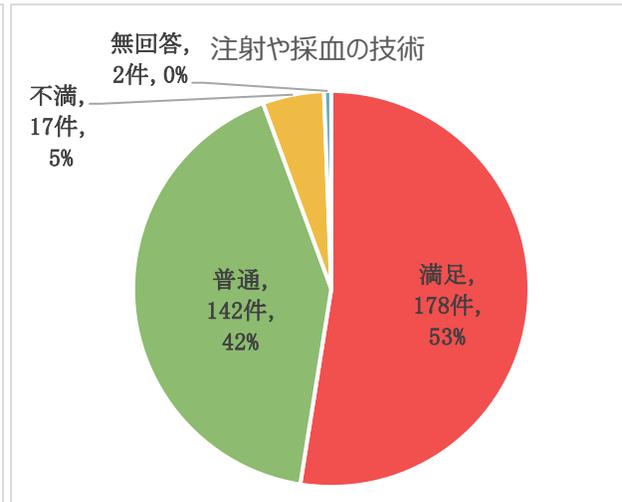
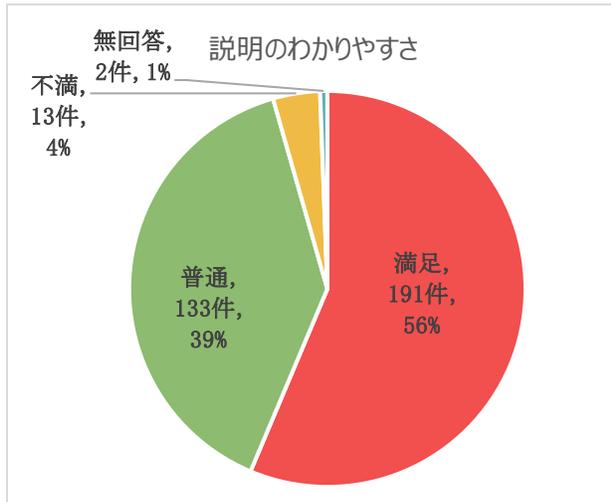
スタッフに対する評価

医師



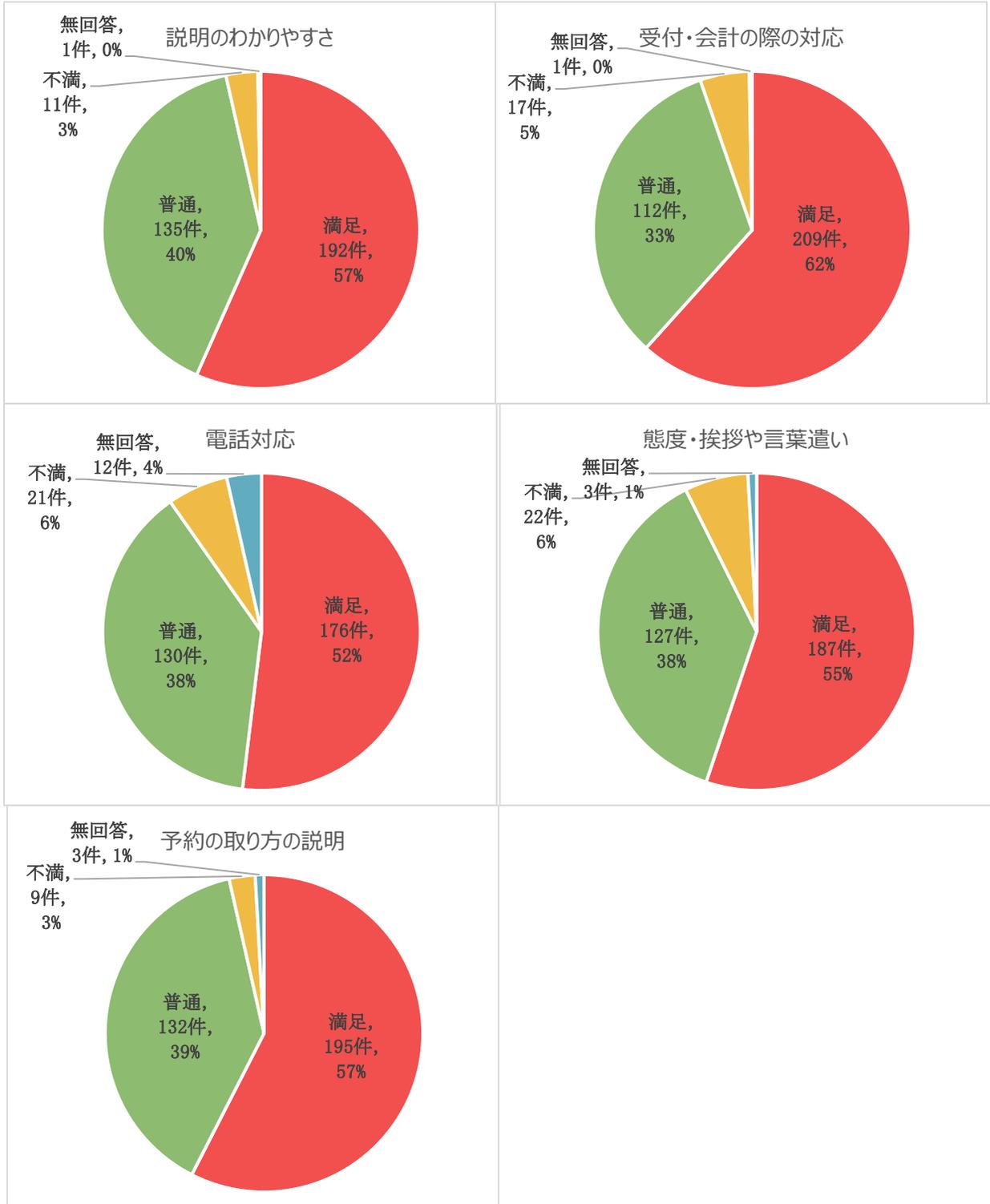
	治療方針		治療や手術の技術		説明のわかりやすさ	
	前回	今回	前回	今回	前回	今回
満足	-	180 (53%)	321 (63%)	225 (66%)	190 (37%)	130 (38%)
普通	-	135 (40%)	166 (33%)	97 (29%)	235 (46%)	156 (46%)
不満	-	22 (6%)	17 (3%)	14 (4%)	84 (16%)	51 (15%)
無回答	-	2 (1%)	6 (1%)	3 (1%)	1 (0%)	2 (1%)
	信頼感		態度・挨拶や言葉遣い			
	前回	今回	前回	今回		
満足	-	160 (47%)	210 (41%)	142 (42%)		
普通	-	149 (44%)	265 (52%)	170 (50%)		
不満	-	28 (8%)	34 (7%)	25 (7%)		
無回答	-	2 (1%)	1 (0%)	2 (1%)		

看護師



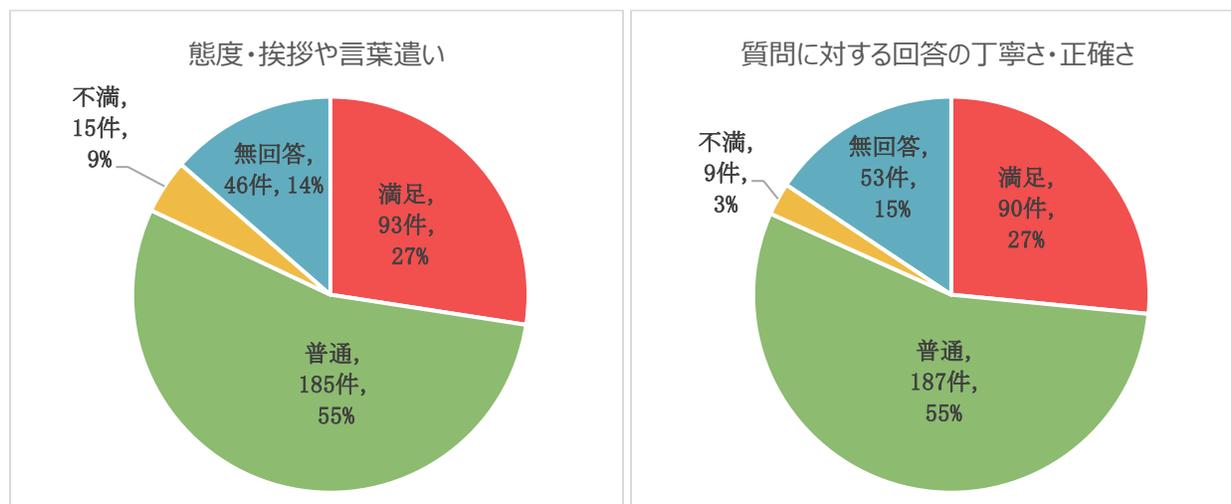
	説明のわかりやすさ		注射や採血の技術		態度・挨拶や言葉遣い	
	前回	今回	前回	今回	前回	今回
満足	289 (57%)	191 (56%)	289 (57%)	178 (53%)	259 (51%)	175 (52%)
普通	214 (42%)	133 (39%)	198 (39%)	142 (42%)	232 (45%)	146 (43%)
不満	6 (1%)	13 (4%)	22 (4%)	17 (5%)	17 (3%)	17 (5%)
無回答	1 (0%)	2 (1%)	1 (0%)	2 (0%)	2 (0%)	1 (0%)
	手術室の対応		妊娠判定陰性時や流産時の対応			
	前回	今回	前回	今回		
満足	341 (67%)	220 (65%)	-	100 (29%)		
普通	140 (27%)	100 (29%)	-	174 (51%)		
不満	9 (2%)	6 (2%)	-	13 (4%)		
無回答	20 (4%)	13 (4%)	-	52 (15%)		

受付



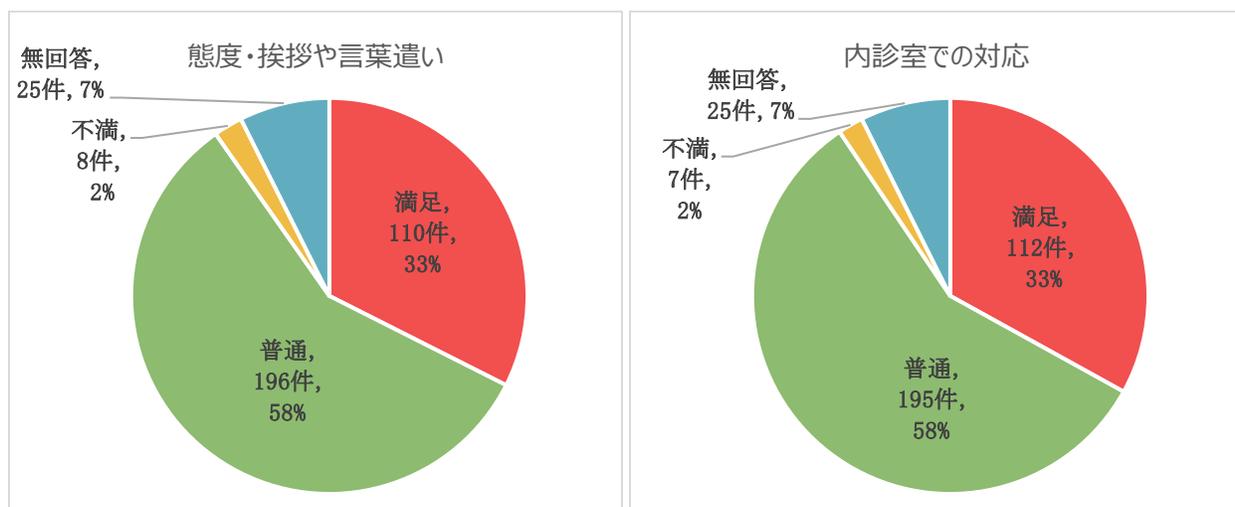
	説明のわかりやすさ		受付・会計の際の対応		電話対応	
	前回	今回	前回	今回	前回	今回
満足	295 (58%)	192 (57%)	319 (63%)	209 (62%)	276 (54%)	176 (52%)
普通	203 (40%)	135 (40%)	174 (34%)	112 (33%)	212 (42%)	130 (38%)
不満	11 (2%)	11 (3%)	16 (3%)	17 (5%)	17 (3%)	21 (6%)
無回答	1 (0%)	1 (0%)	3 (1%)	1 (0%)	5 (1%)	12 (4%)
	態度・挨拶や言葉遣い		予約の取り方の説明			
	前回	今回	前回	今回		
満足	312 (61%)	187 (55%)	-	195 (57%)		
普通	187 (37%)	127 (38%)	-	132 (39%)		
不満	10 (2%)	22 (6%)	-	9 (3%)		
無回答	1 (0%)	3 (1%)	-	3 (1%)		

4F スタッフ



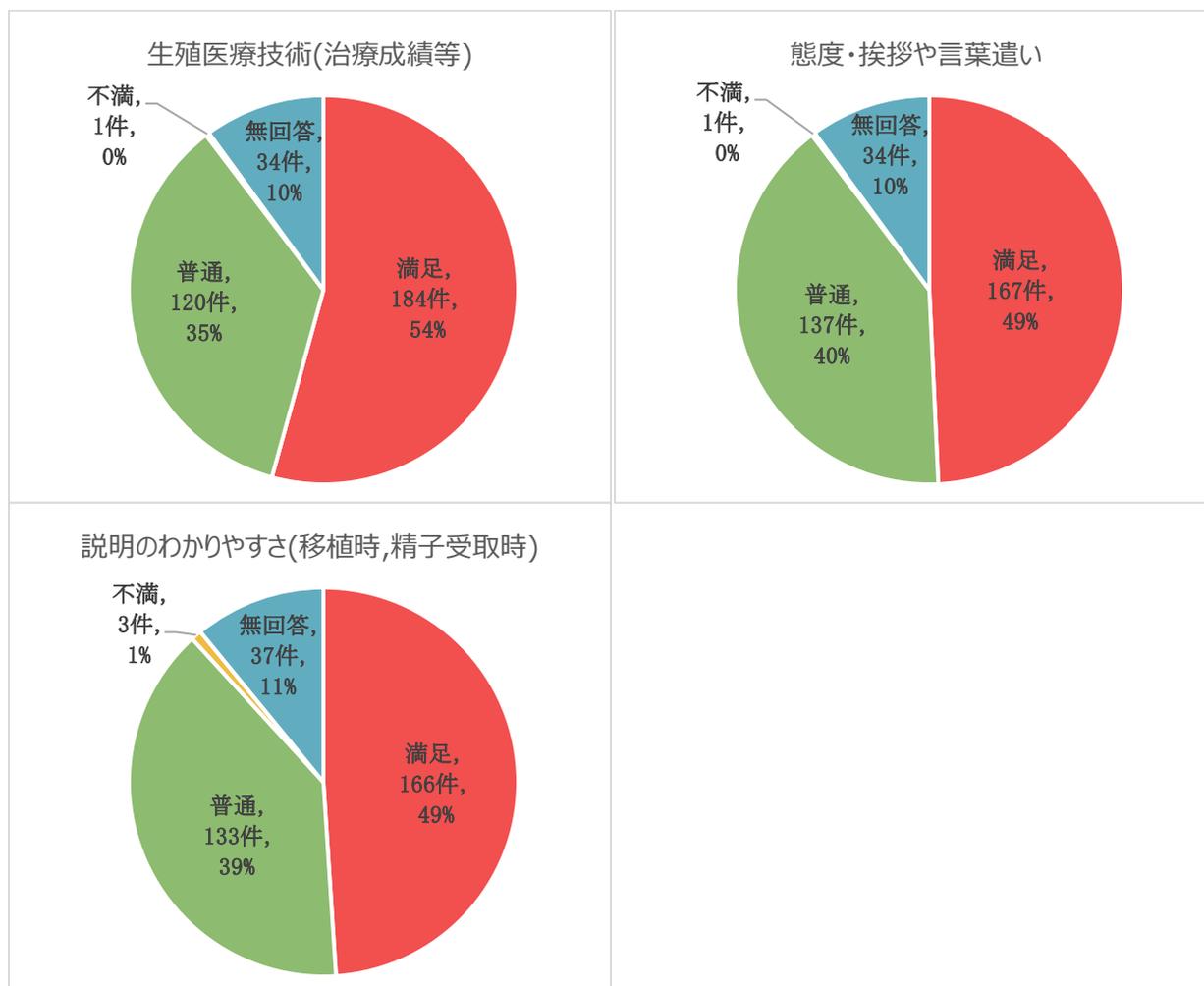
	態度・挨拶や言葉遣い		質問に対する回答の丁寧さ・正確さ	
	前回	今回	前回	今回
満足	-	93 (27%)	-	90 (27%)
普通	-	185 (55%)	-	187 (55%)
不満	-	15 (9%)	-	9 (3%)
無回答	-	46 (14%)	-	53 (15%)

MC (メディカルクラーク)



	態度・挨拶や言葉遣い		内診室での対応	
	前回	今回	前回	今回
満足	238 (48%)	110 (33%)	234 (46%)	112 (33%)
普通	250 (49%)	196 (58%)	257 (50%)	195 (58%)
不満	2 (0%)	8 (2%)	0 (0%)	7 (2%)
無回答	20 (4%)	25 (7%)	19 (4%)	25 (7%)

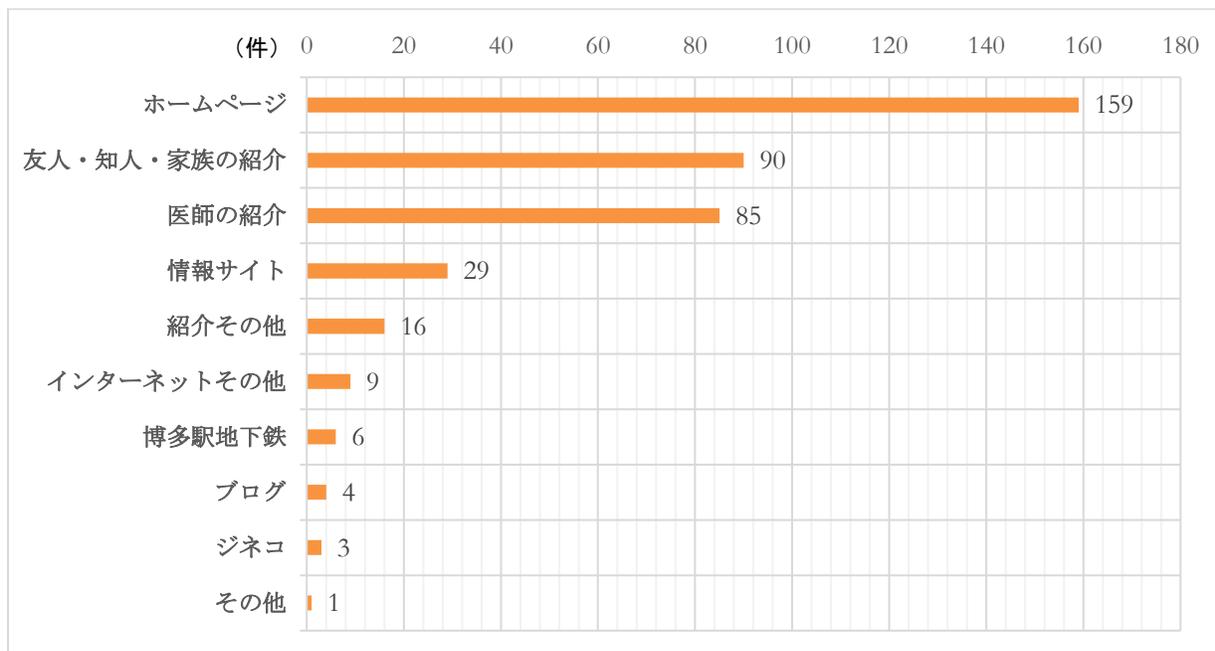
胚培養士



	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	266 (52%)	184 (54%)	249 (49%)	167 (49%)	250 (49%)	166 (49%)
普通	169 (33%)	120 (35%)	193 (38%)	137 (40%)	184 (36%)	133 (39%)
不満	9 (2%)	1 (0%)	5 (1%)	1 (0%)	10 (2%)	3 (1%)
無回答	66 (13%)	34 (10%)	65 (13%)	34 (10%)	66 (13%)	37 (11%)

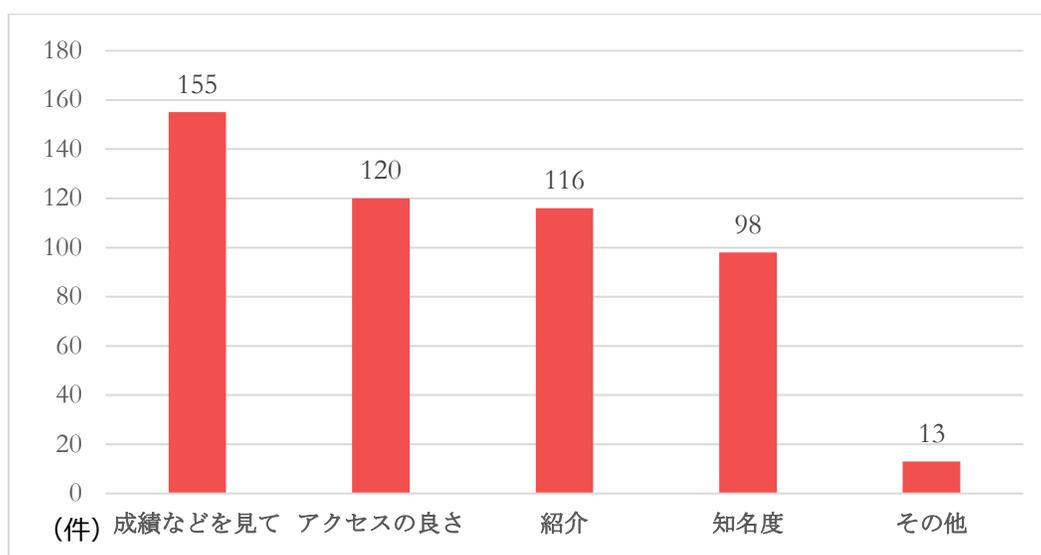
当院について

当院を知ったきっかけ



※複数回答あり

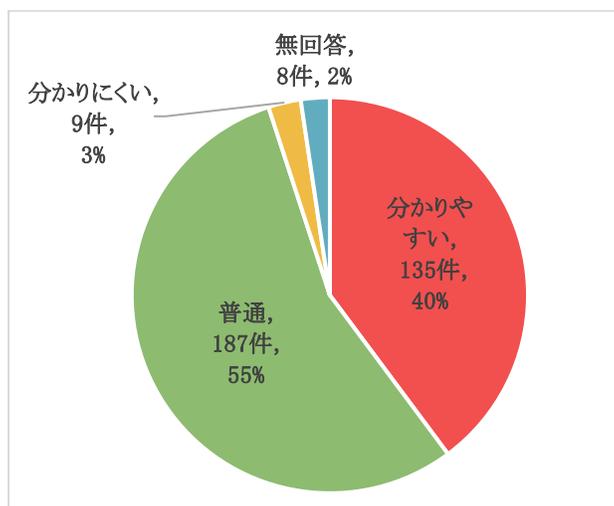
当院を選んだ理由



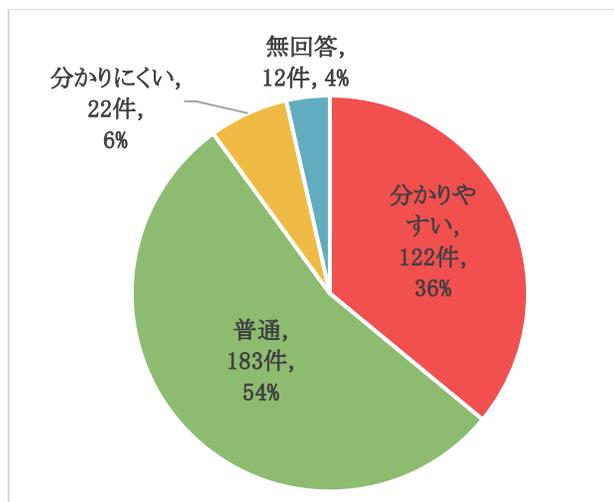
※複数回答あり

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

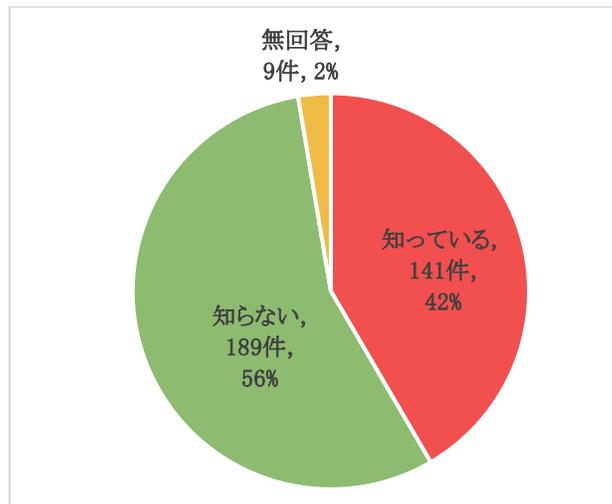


初めて受診されたときの Web での予約方法

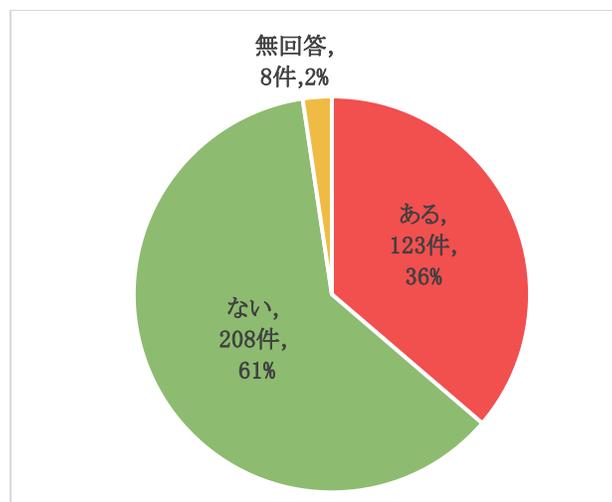


動画による配信について

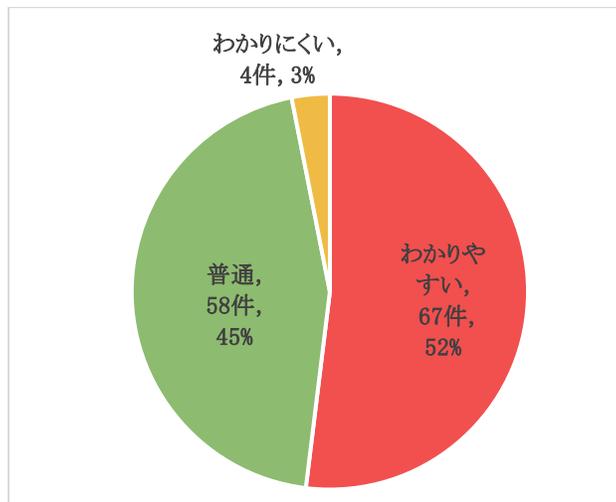
コンテンツ配信サービス「Wovie」について知っているか



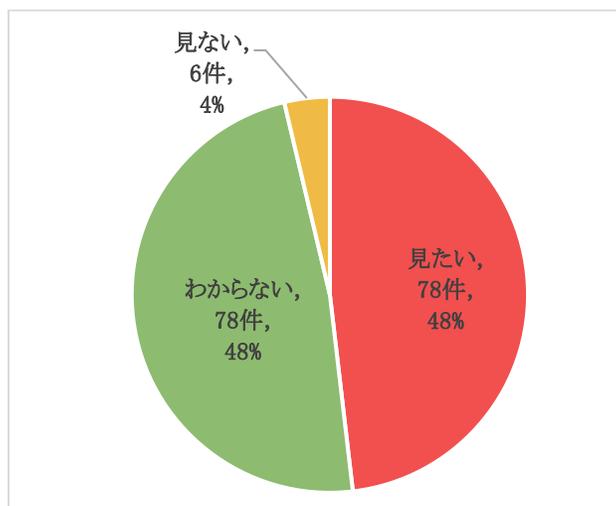
コンテンツ配信サービス「Wovie」をご覧になったことがあるか



動画の内容はどうか

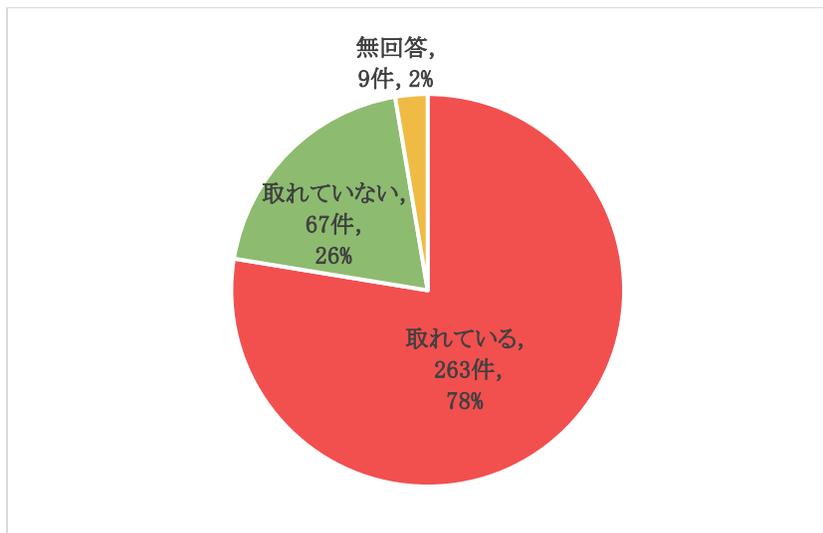


今後、動画を増やしていった場合ご覧になりますか

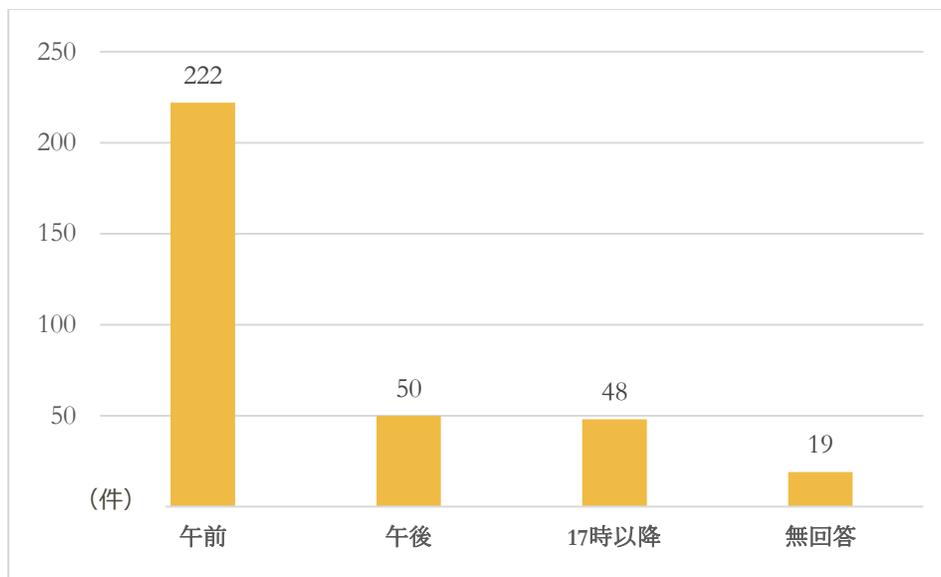


待ち時間・診療時間について

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

アンケート結果を受けて：

医師

もっと説明してほしい

- 保険適応になってから説明自体は丁寧になりましたが、今後どうしたら良いかなどはこちらが聞かないといろいろと教えてもらえない。
- 治療についての的確な説明でしたが、もっと具体的な説明をしてほしいことがあった。

医師より

予約枠の調整し、待ち時間を削減することで、患者様一人一人に十分な説明ができるように努めます。
また、患者様に治療に関する基礎知識を深めていただくために、引き続き Wovie にて動画作成を進めて参ります。

看護師

対応が事務的・冷たい

- 忙しいのは分かるが態度が機械的で冷たい印象を受ける。
- 手術室の看護師の気遣いにかかなりの差が見受けられるようになりました。非常に残念です。局所麻酔の場合、かなりの緊張が伴います。体をささってもらえたり、ちょっとした一言をかけてもらえたり、マスク越しでも笑顔をむけてもらえるだけで患者側としては心が休まります。

看護師より

個別の説明時以外の採血時や注射時などのちょっとした時間でも、患者様に対し丁寧なやりとり・対応を心掛けて参ります。

受付

もっとプライバシーに配慮してほしい

- 精液検査や人工授精など、内容がわかるような事を平気で口にするのでやめてほしい。近くにいると聞こえてくる。
- 大きな声で名前を呼ばれることがある為、プライバシーへの配慮をしてほしい。

受付より

個人情報以外の患者様に聞こえないように声のボリュームに配慮して参ります。

態度・言動を不快に思った

- 笑顔が少なく、冷たい印象を受けた。

受付より

お一人お一人に寄り添い、不快な思いをされる方が無いように、より良い環境作りに努めます。

胚培養士

もっと説明してほしい

- 移植時にもう少し詳しく胚の説明してほしい。
- マニュアル通りの文言

胚培養士より

胚の説明に関して、説明者ごとに大きく違いがあってはいけないためある程度マニュアル化をしていますが、患者様にご理解いただいているかどうかを確認しながら行い、流れ作業にならないように意識して参ります。

メディカルクラーク

対応が冷たい

- 無表情の方が多い印象です。その時の診察内容にもよりますが、入室、退室する時くらいは少し明るい声で挨拶していただけるとこちらもうれしいのですが。

メディカルクラークより

患者様の入退室時の挨拶や内診時の案内の仕方、声のトーンなどを個人個人が意識、改善し、患者様が安心できる雰囲気作りに努めます。