

ホームページ掲載用

患者満足度アンケート調査報告書

[2021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。

2021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：2021年12月8日～12月14日（7日間）

対象者：過去1年以内に当院に来院歴のある方（2,649名）

回答者：477名（回答率18.0%）

■ 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/>

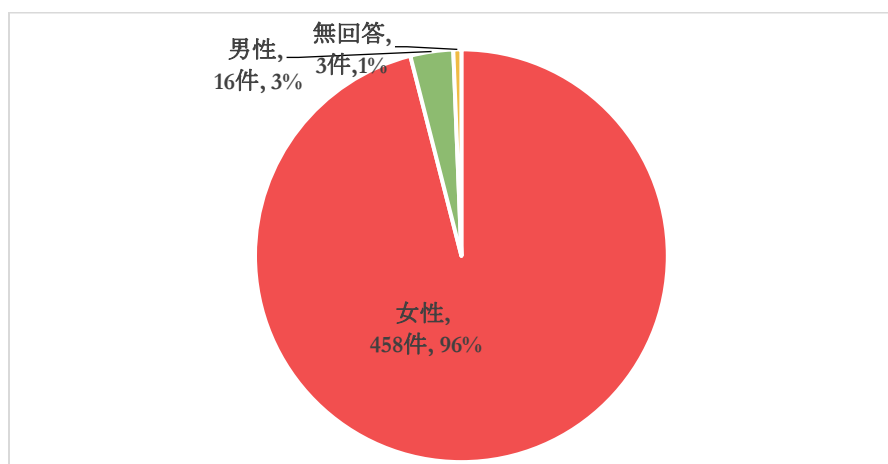
回答期間：12月8日（水）～12月14日（火）

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。

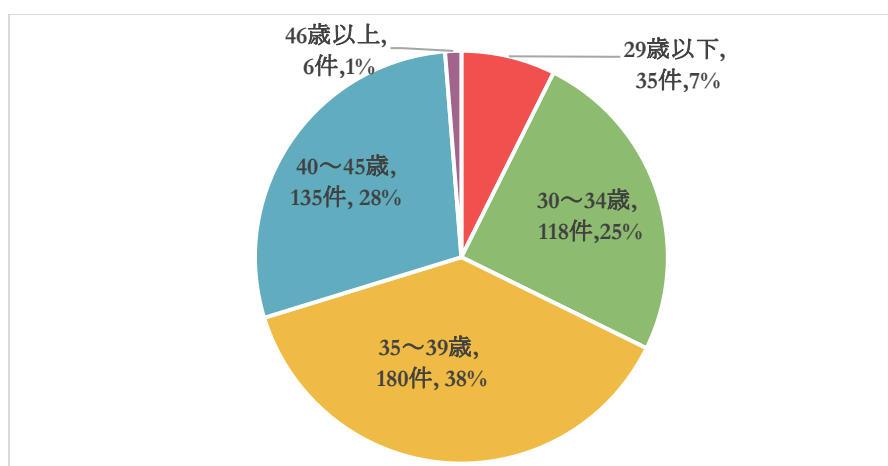
回答者の背景

性別



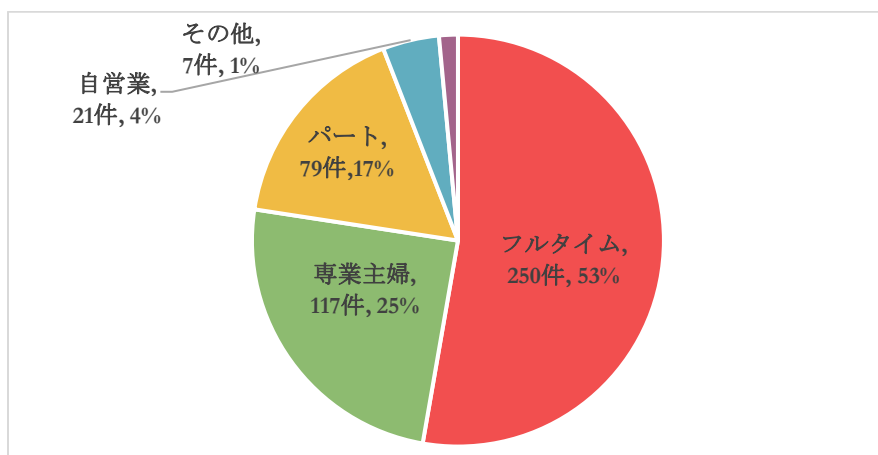
	前回	今回
女性	458 (97%)	458 (96%)
男性	13 (3%)	16 (3%)
無回答	2 (0%)	3 (1%)

年齢



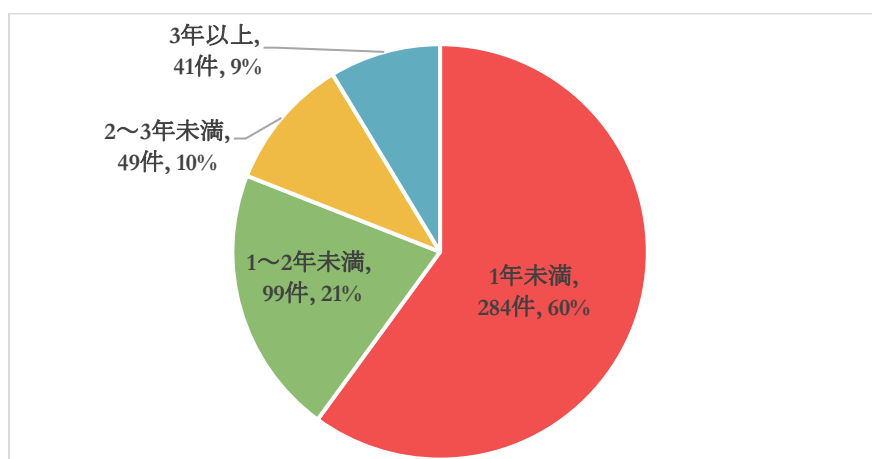
	前回	今回
29歳以下	21 (4%)	35 (7%)
30～34歳	125 (27%)	118 (25%)
35～39歳	181 (38%)	180 (38%)
40～45歳	134 (28%)	135 (28%)
46歳以上	10 (2%)	6 (1%)

職業



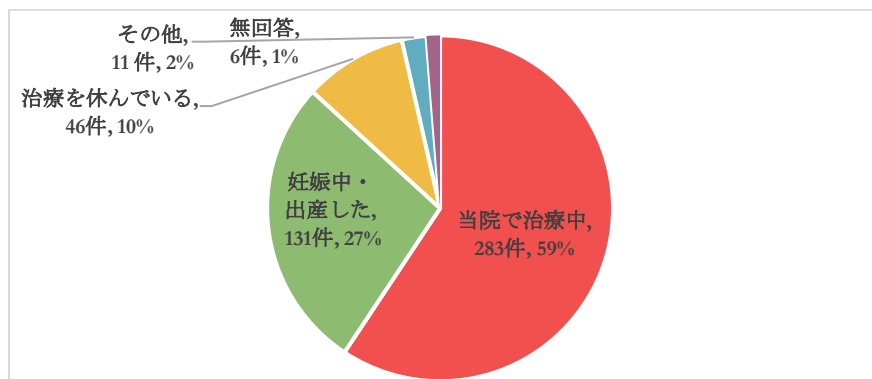
	前回	今回
フルタイム（常勤）	227（48%）	250（53%）
専業主婦/無職	142（30%）	117（25%）
パート	72（15%）	79（17%）
自営業	18（4%）	21（4%）
その他	11（2%）	7（1%）

当院への通院期間



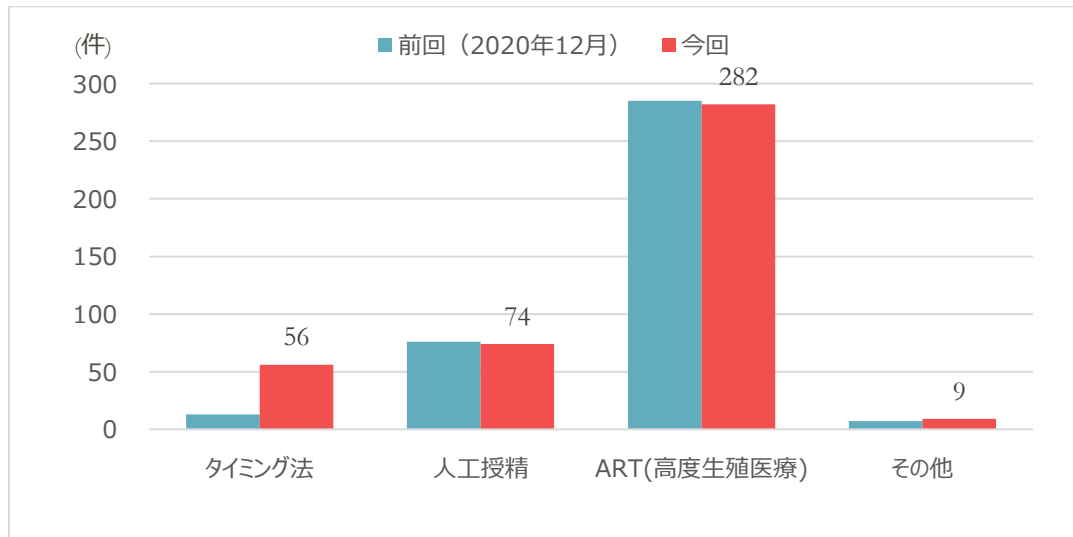
	前回	今回
1年未満	239（51%）	284（60%）
1年～2年未満	118（25%）	99（21%）
2年～3年未満	65（14%）	49（10%）
3年以上	49（10%）	41（9%）
無回答	0（0%）	0（0%）

治療の状況



	前回	今回
当院で治療中	294 (63%)	283 (59%)
妊娠中・出産した	119 (26%)	131 (27%)
治療を休んでいる	40 (9%)	46 (10%)
その他	13 (3%)	11 (2%)
無回答	-	6 (1%)

現在受けている治療

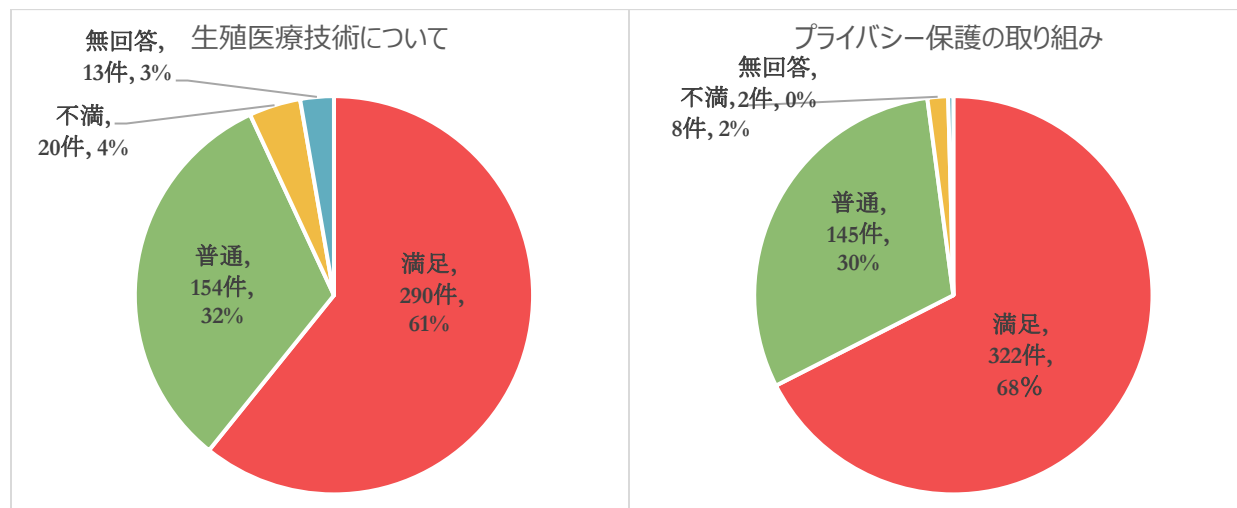


	前回 (2020年12月)	今回
タイミング法	13	56
人工授精	76	74
ART(高度生殖医療)	285	282
その他	7	9

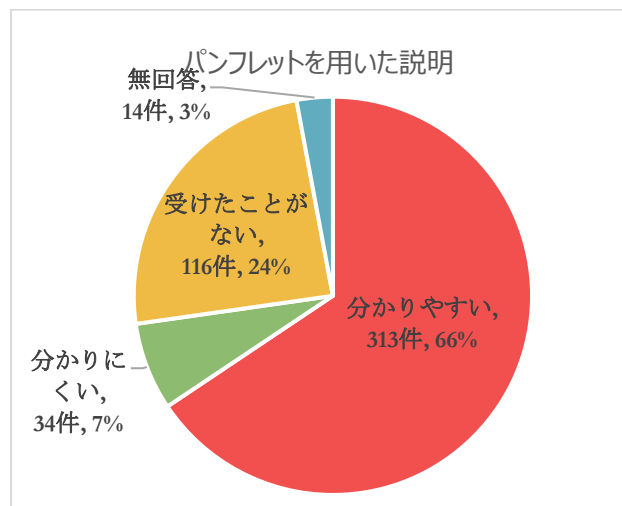
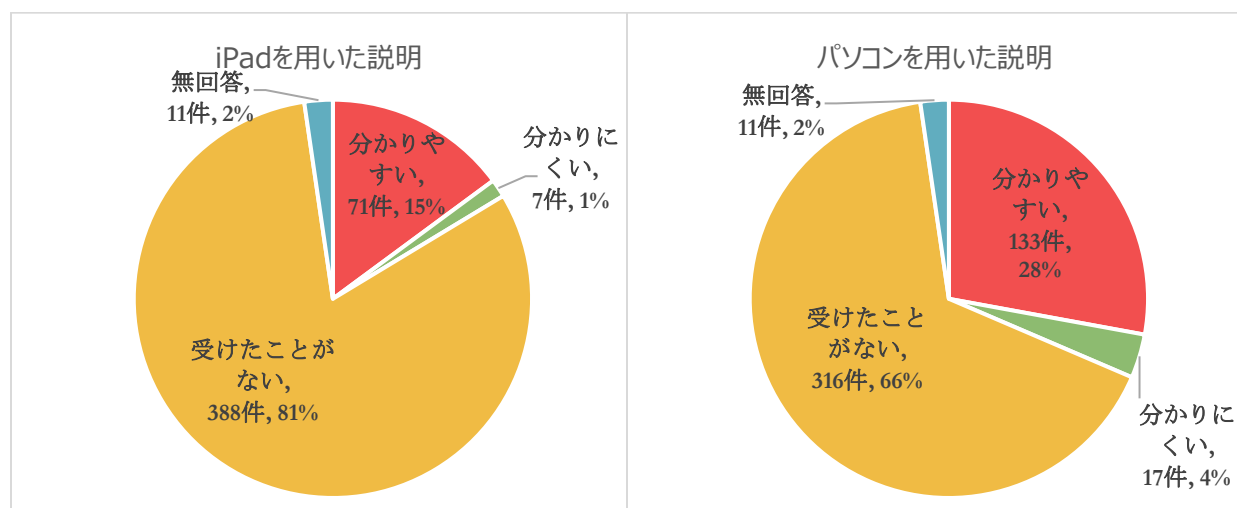
※複数回答あり

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



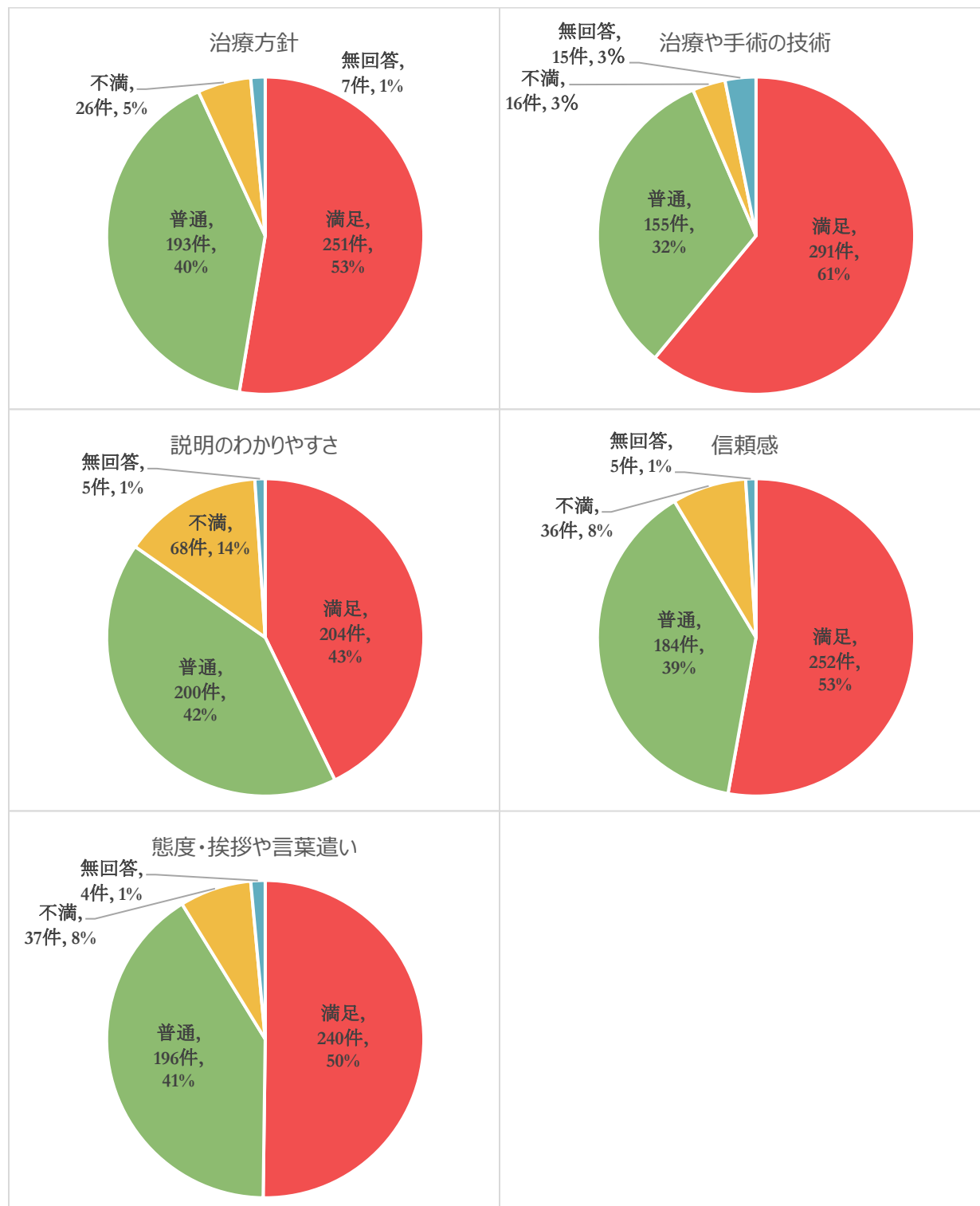
	生殖医療技術		プライバシー保護の取り組み	
	前回	今回	前回	今回
満足	320 (68%)	290 (61%)	308 (65%)	322 (68%)
普通	135 (29%)	154 (32%)	148 (31%)	145 (30%)
不満	10 (2%)	20 (4%)	20 (4%)	8 (2%)
無回答	8 (2%)	13 (3%)	3 (1%)	2 (0%)

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	394 (83%)	71 (15%)	321 (68%)	133 (28%)	123 (26%)	313 (66%)
わかりにくい	67 (14%)	7 (1%)	126 (27%)	17 (4%)	276 (58%)	34 (7%)
受けたことがない	4 (1%)	388 (81%)	20 (4%)	316 (66%)	62 (13%)	116 (24%)
無回答	8 (2%)	11 (2%)	6 (1%)	11 (2%)	12 (3%)	14 (3%)

スタッフに対する評価

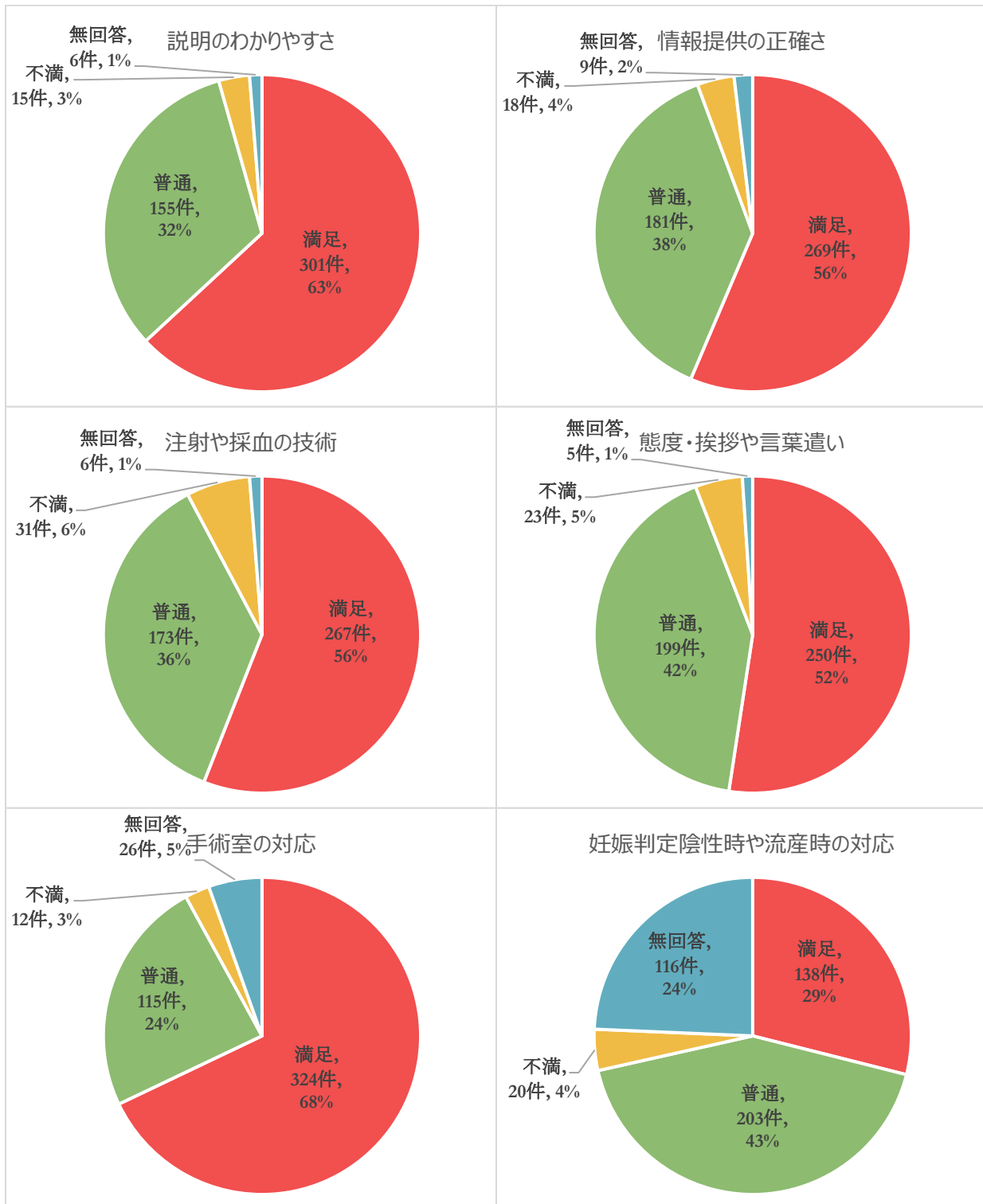
医師



	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	259 (55%)	251 (53%)	314 (66%)	291 (61%)	187 (40%)	204 (43%)
普通	189 (40%)	193 (40%)	147 (31%)	155 (32%)	224 (47%)	200 (42%)
不満	22 (5%)	26 (5%)	6 (1%)	16 (3%)	59 (12%)	68 (14%)
無回答	3 (1%)	7 (1%)	6 (1%)	15 (3%)	3 (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	231 (62%)	252 (53%)	214 (45%)	240 (50%)		
普通	207 (44%)	184 (39%)	218 (46%)	196 (41%)		
不満	31 (7%)	36 (8%)	37 (8%)	35 (7%)		
無回答	4 (1%)	5 (1%)	4 (1%)	6 (1%)		

※複数回答あり

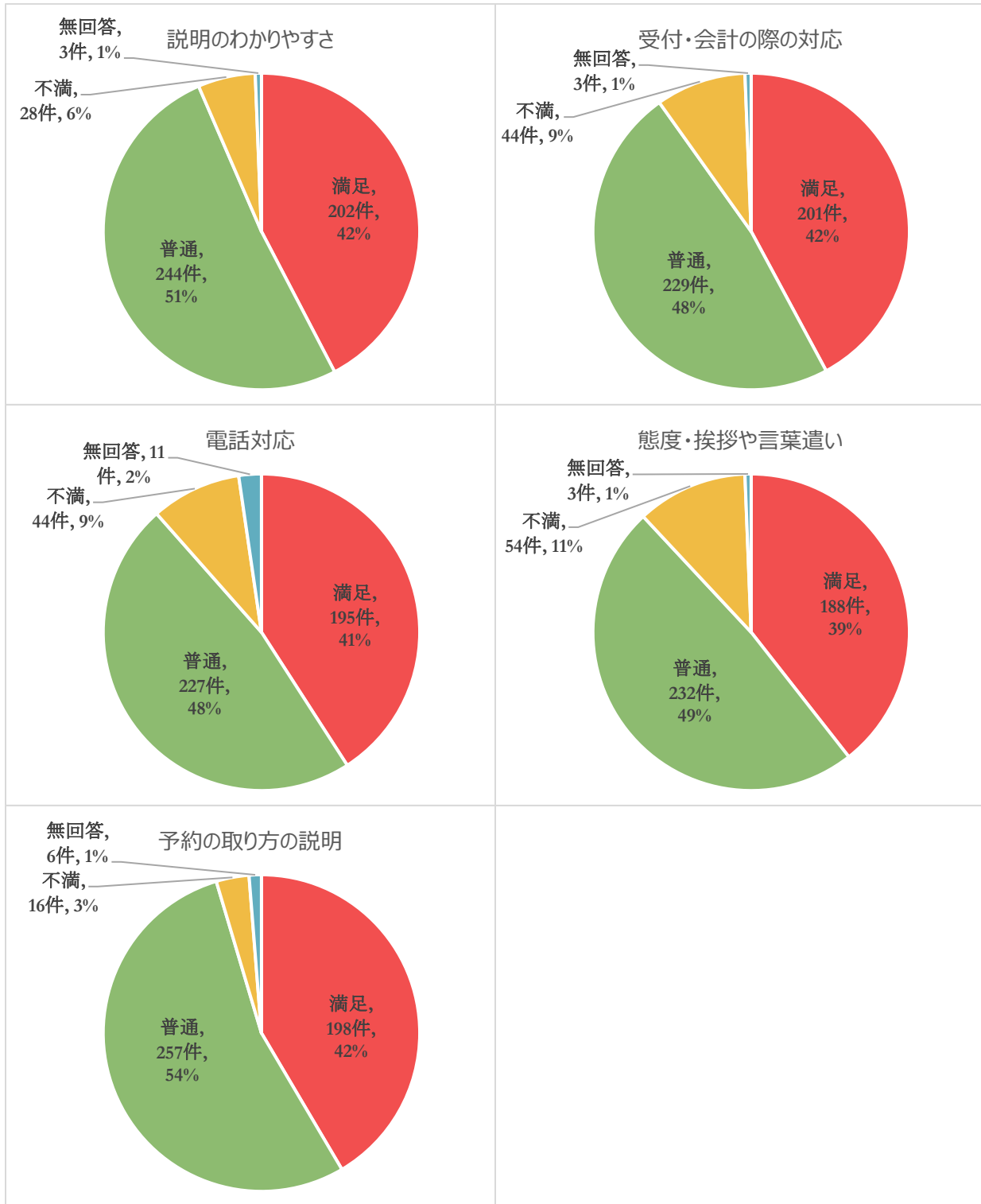
看護師



	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	264 (56%)	301 (63%)	230 (49%)	269 (49%)	246 (52%)	267 (56%)
普通	194 (41%)	155 (32%)	223 (47%)	181 (38%)	193 (41%)	173 (36%)
不満	13 (3%)	15 (3%)	17 (4%)	18 (4%)	31 (7%)	31 (6%)
無回答	2 (0%)	6 (1%)	3 (1%)	9 (2%)	3 (1%)	6 (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	226 (48%)	250 (52%)	301 (64%)	324 (68%)	121 (26%)	138 (29%)
普通	222 (47%)	199 (42%)	138 (29%)	115 (24%)	235 (50%)	203 (43%)
不満	23 (5%)	23 (5%)	9 (2%)	12 (3%)	27 (6%)	20 (4%)
無回答	2 (0%)	5 (1%)	25 (5%)	26 (5%)	90 (19%)	116 (24%)

※複数回答あり

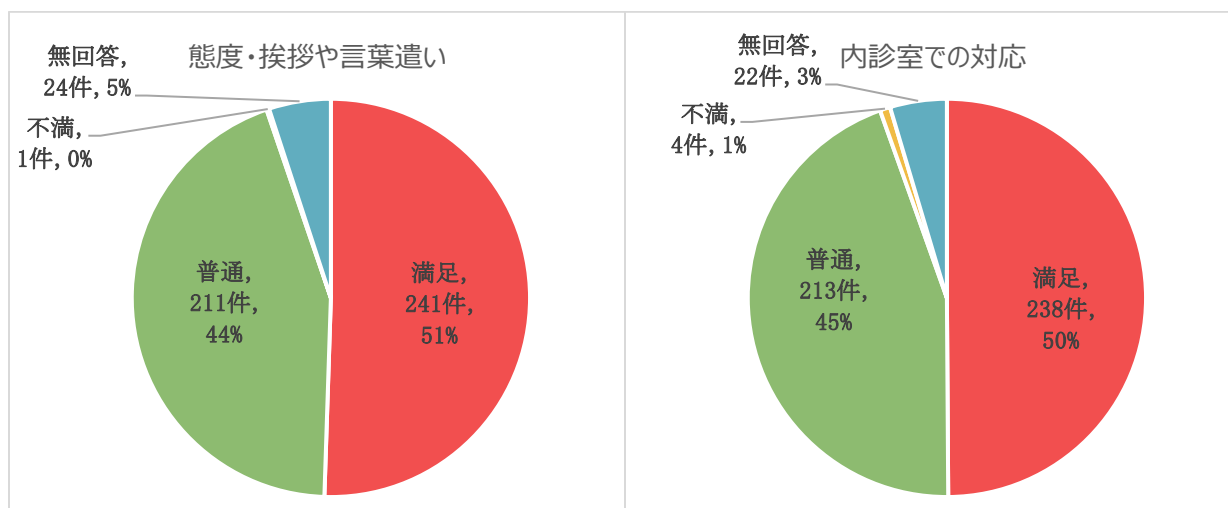
受付



	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	127 (27%)	202 (42%)	115 (24%)	201 (42%)	109 (23%)	195 (41%)
普通	257 (54%)	244 (51%)	240 (51%)	229 (48%)	268 (57%)	227 (48%)
不満	88 (19%)	28 (6%)	117 (25%)	44 (9%)	88 (19%)	44 (9%)
無回答	1 (0%)	3 (1%)	1 (0%)	3 (1%)	8 (2%)	11 (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	91 (19%)	188 (39%)	125 (26%)	198 (42%)		
普通	229 (48%)	232 (49%)	282 (60%)	257 (54%)		
不満	152 (32%)	54 (11%)	60 (13%)	16 (3%)		
無回答	1 (0%)	3 (1%)	6 (1%)	6 (1%)		

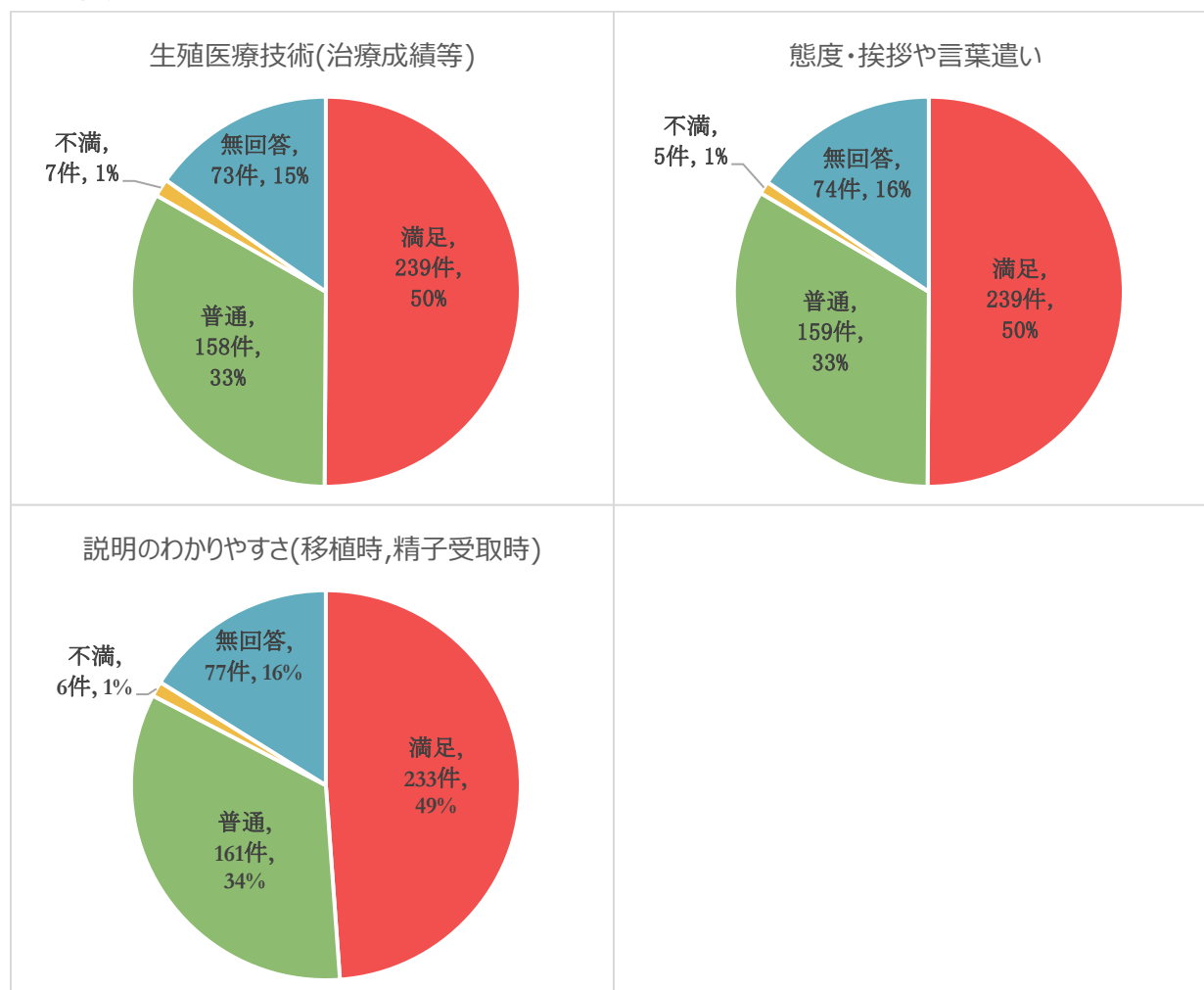
※複数回答あり

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	213 (45%)	241 (51%)	216 (46%)	238 (50%)
普通	242 (51%)	211 (44%)	239 (51%)	213 (45%)
不満	5 (1%)	1 (0%)	5 (1%)	4 (1%)
無回答	13 (3%)	24 (5%)	13 (3%)	22 (5%)

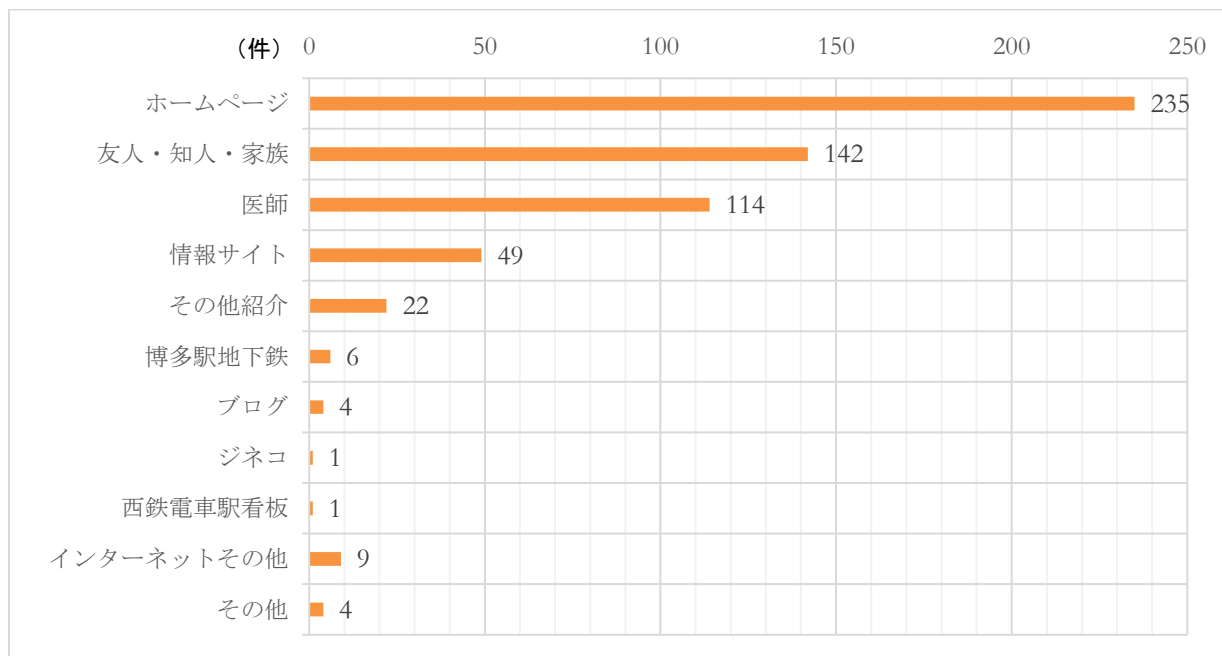
胚培養士



	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	262 (55%)	239 (50%)	231 (49%)	239 (50%)	246 (52%)	233 (49%)
普通	154 (33%)	158 (33%)	184 (39%)	159 (33%)	166 (35%)	161 (34%)
不満	5 (1%)	7 (1%)	3 (1%)	5 (1%)	3 (1%)	6 (1%)
無回答	52 (11%)	73 (15%)	55 (12%)	74 (16%)	58 (12%)	77 (16%)

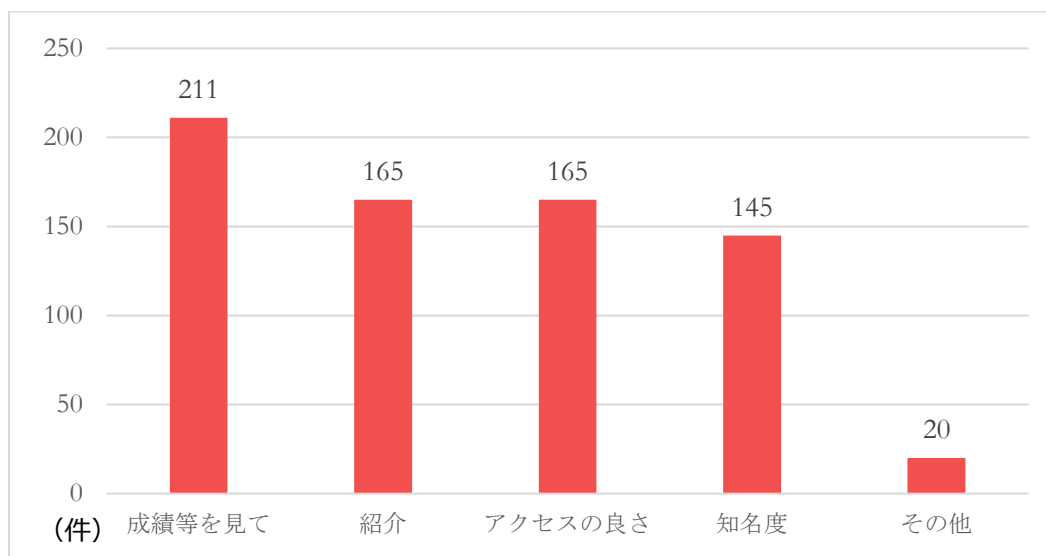
当院について

当院を知ったきっかけ



※複数回答あり

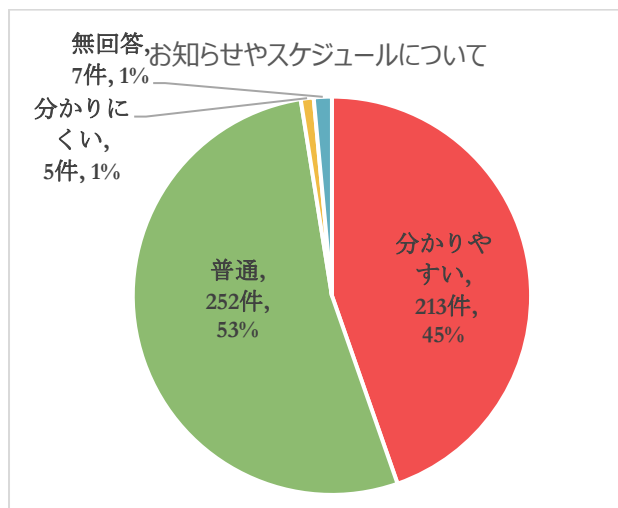
当院を選んだ理由



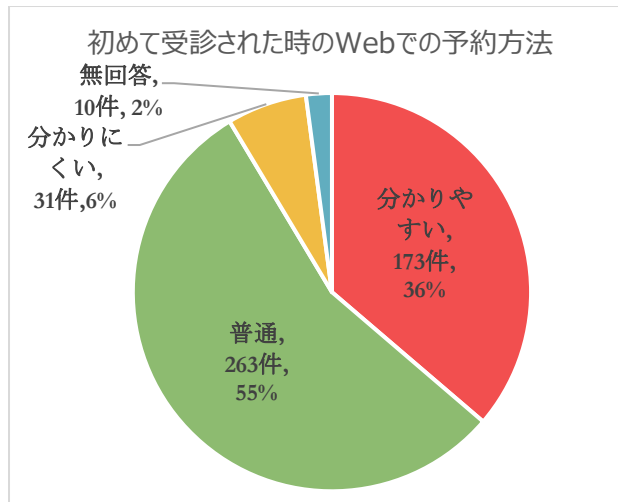
※複数回答あり

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

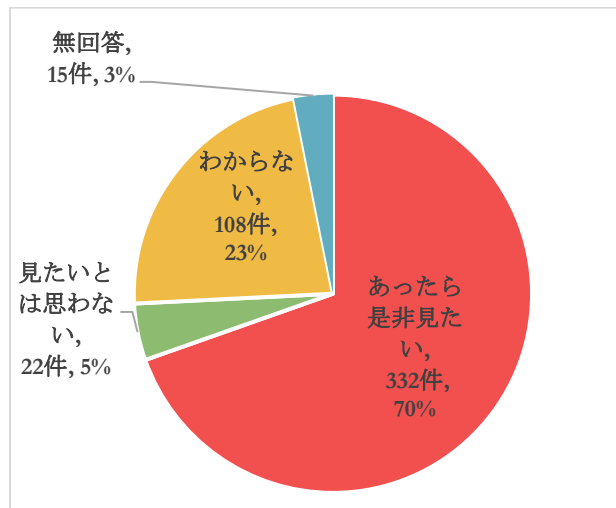


初めて受診されたときの Web での予約方法

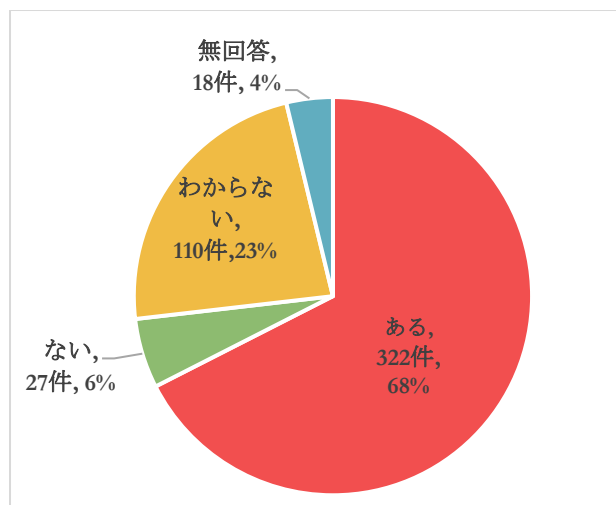


動画による配信について

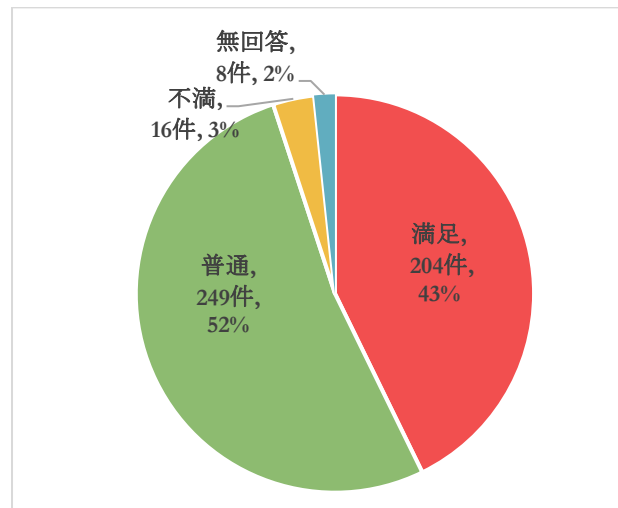
動画配信について



病院を選択する際、動画配信などがあればそれを参考にして病院を決める可能性

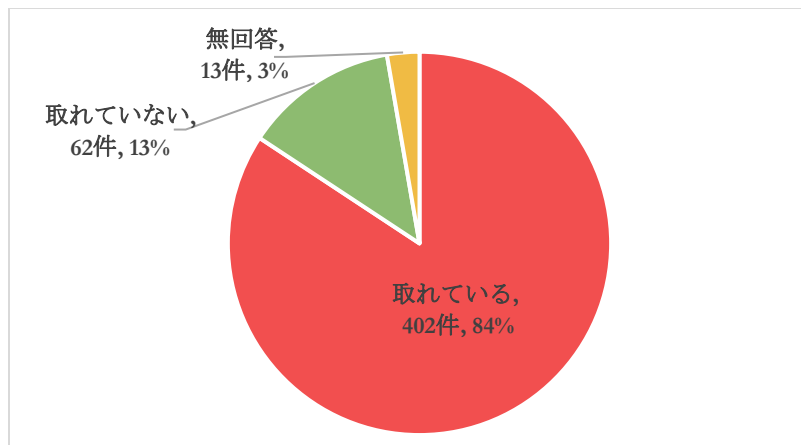


コロナ対策について

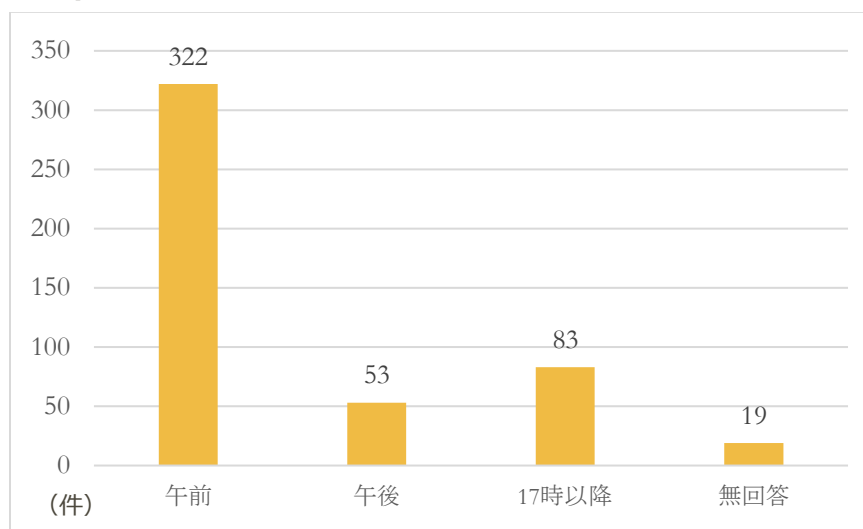


待ち時間・診療時間について

希望する時間に予約が取れますか

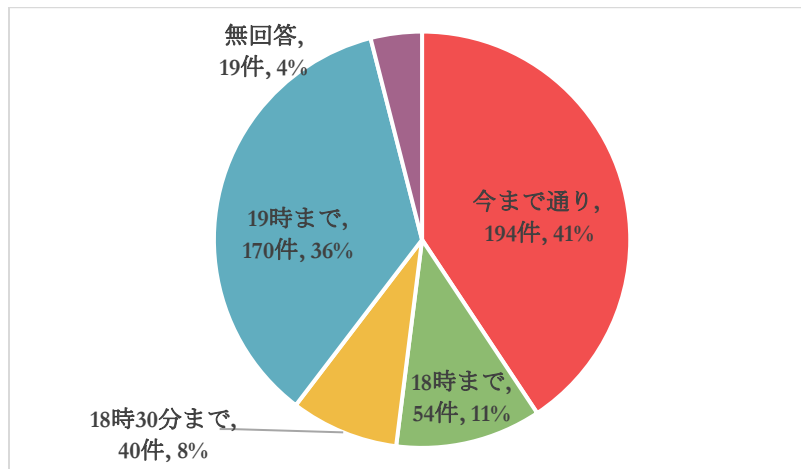


診療を受けたい時間

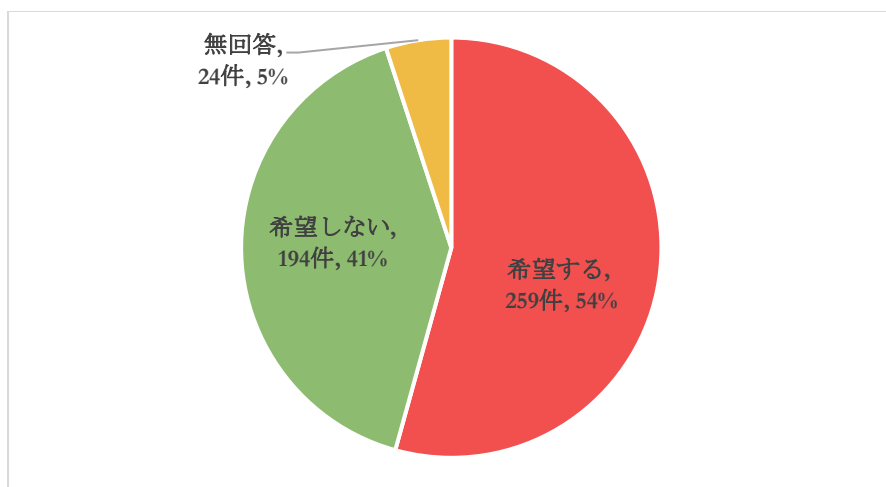


※複数回答あり

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

もっと説明してほしい

- 自分の勉強不足もありますが、血液検査の結果とか治療の流れなどについてもう少し説明があると不安が減ると思います。
- 一つ一つもう少しわかりやすく、詳しく教えて欲しいです。最善策を教えてください。

医師より

2～3回治療して結果が出なかった時や胚移植後の妊娠判定陰性時など、説明をする時期（ポイント）を決めて、その時に説明を重点的に行うように致します。

医師によって方針や説明が違う

- 人によって丁寧だったり、そうでない人に別れる印象です。サービスの差が大きいです。
- 担当により差がある

医師より

ミーティング研修などを行い、なるべく同レベルの診療を行えるように努力致します。

看護師

注射が痛い・失敗された

- 採血や点滴のルート確保が下手。毎回失敗されて内出血するのでストレスになる。
- もう少し、注射の技術を向上してほしいです。先日採血検査で、注射後、青白く痕が残っていたので、痛かったです。

看護師より

血管が出にくい患者様は、あらかじめ温めていただくようにし、無理に採血すると神経損傷の恐れにもつながるため、採血や点滴を受ける患者様に向けての注意事項等を記載したポスターを貼ることを検討致します。

説明についての不満

- 採卵する為の注射の説明をする方がわかりました。他の看護師さんが優しく親切な分余計に感じますその方じゃなければいいのと思います。
- 同業ですが「看護師だからわかりますよね」と説明を省略されると悲しいです。だいたいわかってはいますが、専門ではないし、初めての治療で不安もあるので、他の患者さんと同じように対応して頂きたいです。

看護師より

基本はマニュアルに沿って説明しておりますが、伝え方の問題があります。その患者様自身が何を一番聞きたいのか、知りたいのかを説明しながら情報収集できるような技術を身に付けていきます。採血や注射などのちょっとした時間でも患者様とお話ができるよう心がけていきます。

態度、言動を不快に思った

かなり言葉使いが悪く、不快な思いをさせられる看護師が一人いる。注射の持ち帰りの為にケースを買わされたが、ほぼ出してと言われた事が無い。なので持っていかなかった日に言われ怒られた。採卵直前は不要だとわかったが、まだ採卵日確定前なら、ケースを使うのか使わないのか統一して欲しい。買わされた意味も無いし、怒られるのは嫌だ。

看護師より

言葉遣いがおかしい人がいれば、その場でお互いが注意するよう努めてまいります。

受付

態度・言動を不快に思った

ゴールドサインを初めて行った時の出来事ですが、前回受診時に提出についての説明は特になかったため、受付の方にお渡ししようとしたところ、かなり激しい口調で、何ですか？！と2回も言われかなり不快な気分になりました。

新入社員の子は一所懸命さが伝わるが、無表情で質問しづらい人がいる

受付より

患者様に安心して来院、お声掛け頂きやすい環境づくりを心掛けて参ります。
マスク越しで冷たい印象にならないよう、おもてなしの気持ちをもって対応してまいります。

もっとプライバシーに配慮してほしい

受付で金額や次は妊娠判定ですとか言わないでほしい。そういう話しは別室で行っていただきたい。週末は混雑して周りに全て聴こえてプライバシーなし。もう少し東京などの病院を参考にしてほしい

受付より

マスク越しやシートで遮るため大きな声になりがちでした。配慮して参ります。

説明が不十分・わかりづらい

- 高額医療の申請や手順が難しいので受付の方が早口で口頭伝えるだけでは不十分だとおもう。理解できず、めんどくさい顔されるよりもわたしはプリントでほしいです。次回の通院の際に先生に質問できるよう帰りに質問票わたしてほしい

受付より

ゆっくり落ち着いた口調での説明を心掛けて参ります。
書面やメール配信などでお伝えしていくよう努めて参ります。

胚培養士

要望

- 採卵や顕微受精の結果など医師ではなく培養士さんと話せたらなと思います。

胚培養士より

治療システム上お話しする機会を設けるのは難しいですが、胚移植前の説明等もう少し質問しやすい雰囲気を作るよう致します。

要望

- 保存の凍結の証明書が貰えたり、保存状態を定期的に教えて貰えるなどがあるといいですね。

胚培養士より

現在の採卵報告書を元に検討致します。液体窒素中なので保存状態は変化しませんが、期限の連絡時に「〇個の胚をお預かりしています」などの文言を入れる事が出来るか検討致します。

不満・その他

- 時間になり受付で待っていても、「お待たせしました。」等の挨拶がない。

胚培養士より

培養室で周知し、改善致しました。たとえ時間前に来られていたとしても、治療で不安な時は待たされている感覚になるため、一言挨拶をするようにしております。

不満・その他

移植する時に少し時間がかかって股が広げられたままの状態でないといけなかったのが辛かった

胚培養士より

最低限は仕方がないところはあるかと思いますが、ローディングや確認など培養室として短縮できる部分は、そのように行います。