

# 患者満足度アンケート調査報告書

## [2022年11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。

2022年11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：2022年11月7日～11月13日（7日間）

対象者：過去1年以内に当院に来院歴のある方（2,760名）

回答者：510名（回答率18.5%）

### ■ 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/>

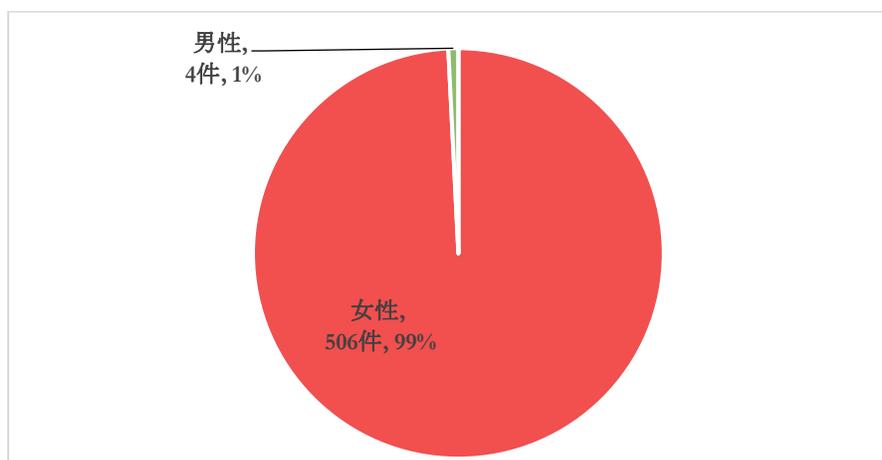
回答期間：11月7日（水）～11月13日（日）

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。

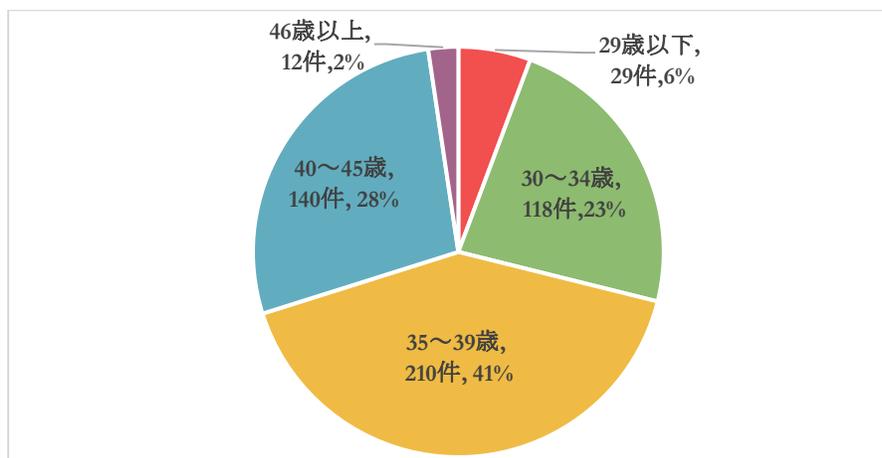
## 回答者の背景

### 性別



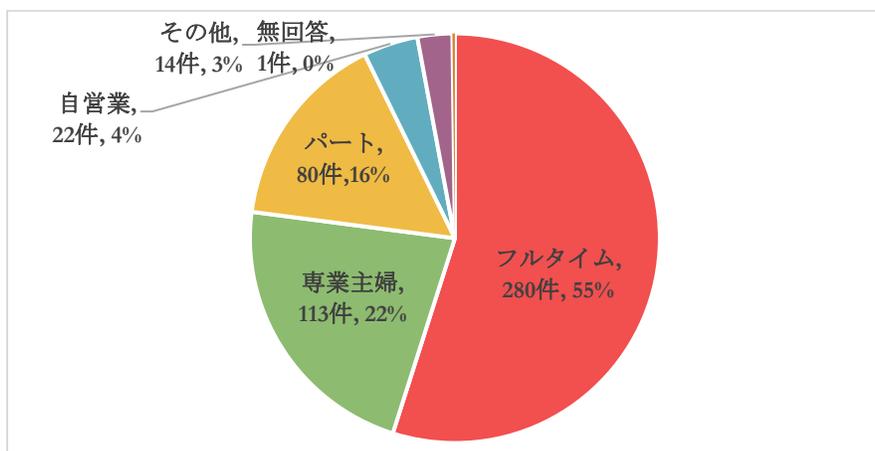
|    | 前回        | 今回               |
|----|-----------|------------------|
| 女性 | 458 (96%) | <b>506 (99%)</b> |
| 男性 | 16 (3%)   | <b>4 (1%)</b>    |

### 年齢



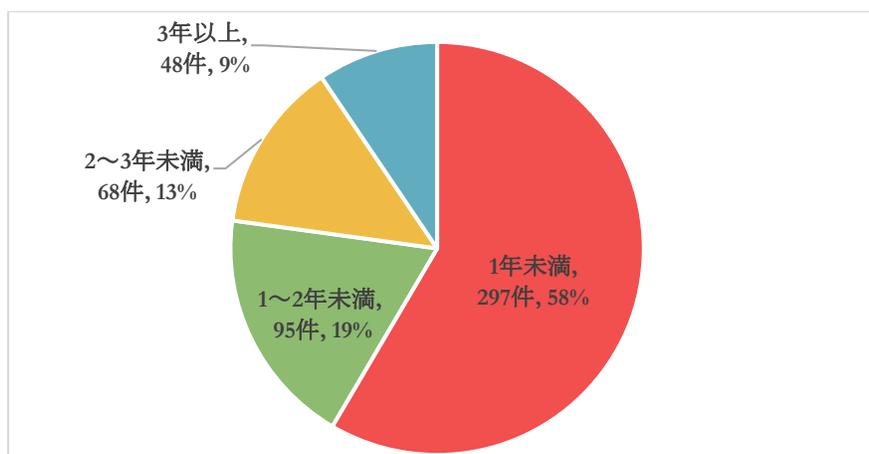
|        | 前回        | 今回               |
|--------|-----------|------------------|
| 29歳以下  | 35 (7%)   | <b>29 (6%)</b>   |
| 30~34歳 | 118 (25%) | <b>118 (23%)</b> |
| 35~39歳 | 180 (38%) | <b>210 (41%)</b> |
| 40~45歳 | 135 (28%) | <b>140 (28%)</b> |
| 46歳以上  | 6 (1%)    | <b>12 (2%)</b>   |

## 職業



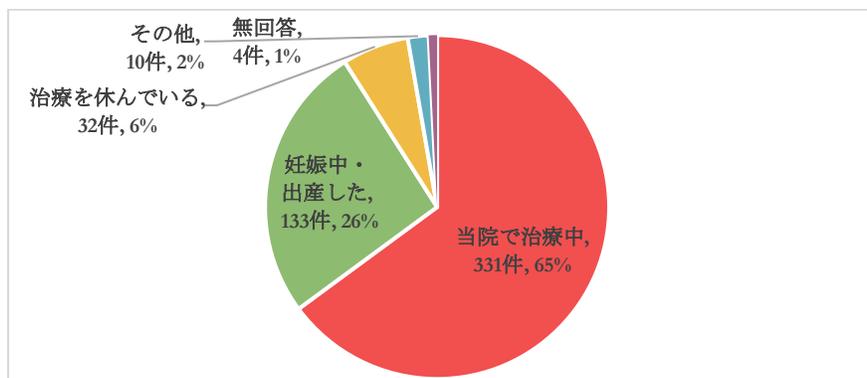
|           | 前回       | 今回              |
|-----------|----------|-----------------|
| フルタイム（常勤） | 250（53%） | <b>280（55%）</b> |
| 専業主婦/無職   | 117（25%） | <b>113（22%）</b> |
| パート       | 79（17%）  | <b>80（16%）</b>  |
| 自営業       | 21（4%）   | <b>22（4%）</b>   |
| その他       | 7（1%）    | <b>14（3%）</b>   |
| 無回答       |          | <b>1（0%）</b>    |

## 当院への通院期間



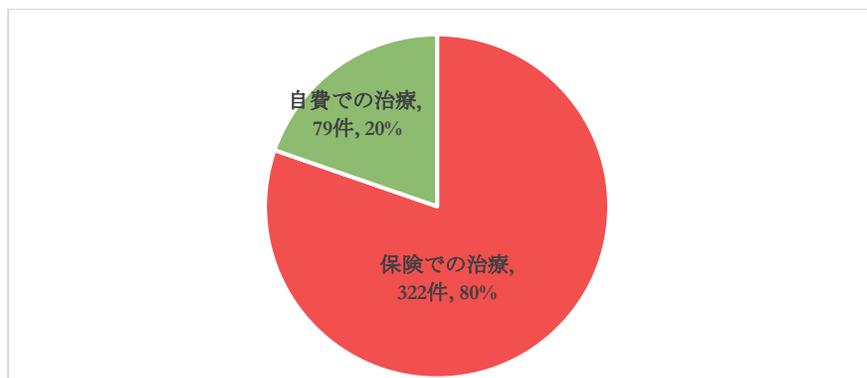
|         | 前回       | 今回              |
|---------|----------|-----------------|
| 1年未満    | 284（60%） | <b>297（58%）</b> |
| 1年～2年未満 | 99（21%）  | <b>95（19%）</b>  |
| 2年～3年未満 | 49（10%）  | <b>68（13%）</b>  |
| 3年以上    | 41（9%）   | <b>48（9%）</b>   |

## 治療の状況



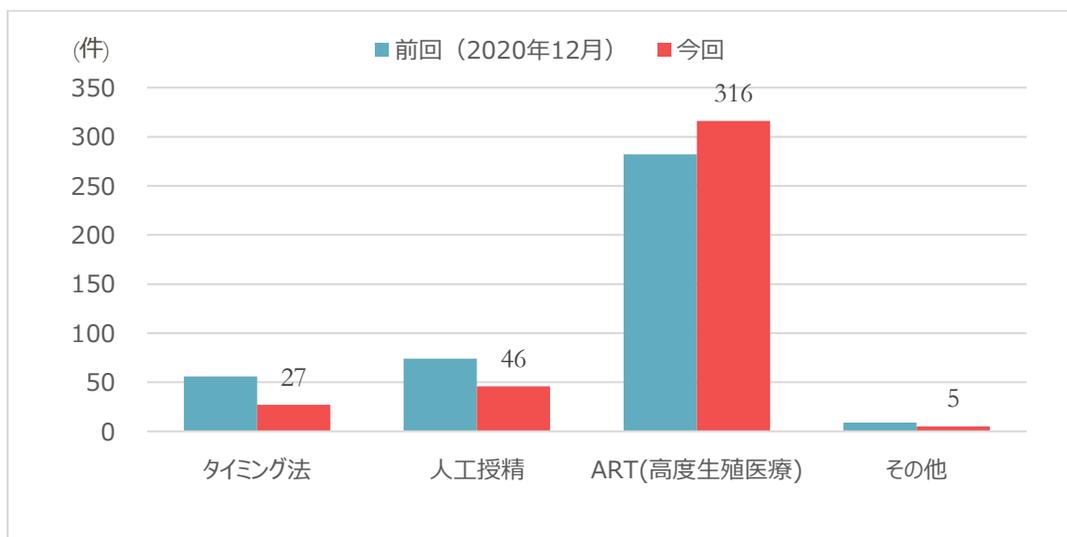
|          | 前回        | 今回               |
|----------|-----------|------------------|
| 当院で治療中   | 283 (59%) | <b>331 (65%)</b> |
| 妊娠中・出産した | 131 (27%) | <b>133 (26%)</b> |
| 治療を休んでいる | 46 (10%)  | <b>32 (6%)</b>   |
| その他      | 11 (2%)   | <b>10 (2%)</b>   |
| 無回答      | 6 (1%)    | <b>4 (1%)</b>    |

## 現在の治療



|        | 今回               |
|--------|------------------|
| 保険での治療 | <b>322 (80%)</b> |
| 自費での治療 | <b>79 (20%)</b>  |

## 現在受けている治療

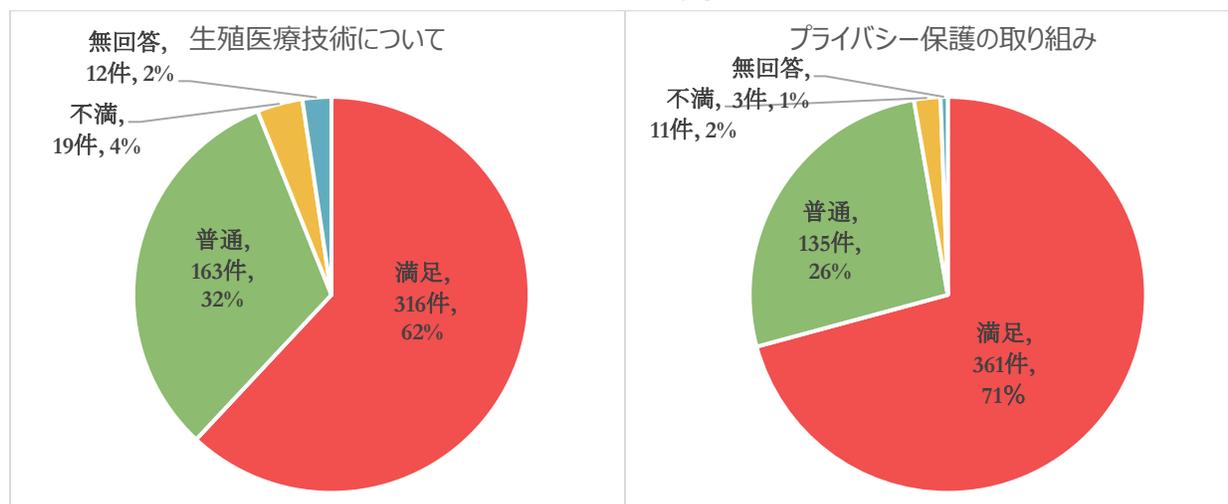


|             | 前回 (2020年12月) | 今回  |
|-------------|---------------|-----|
| タイミング法      | 56            | 27  |
| 人工授精        | 74            | 46  |
| ART(高度生殖医療) | 282           | 316 |
| その他         | 9             | 5   |

※複数回答あり

## 当院に対する評価

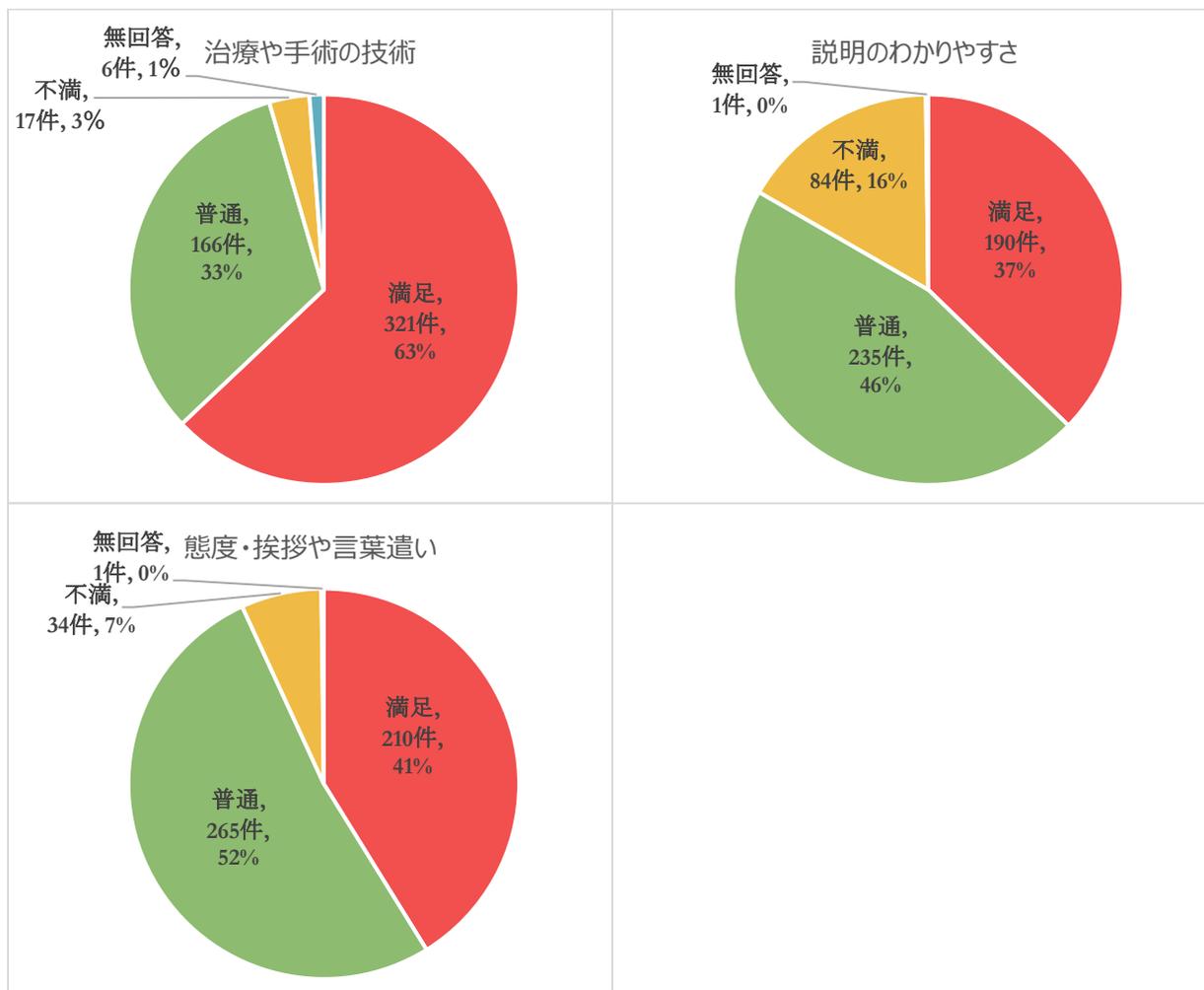
### 生殖医療技術について／プライバシー保護の取り組み



|     | 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  | 290 (61%) | <b>316 (62%)</b> | 322 (68%)     | <b>361 (71%)</b> |
| 普通  | 154 (32%) | <b>163 (32%)</b> | 145 (30%)     | <b>135 (26%)</b> |
| 不満  | 20 (4%)   | <b>19 (4%)</b>   | 8 (2%)        | <b>11 (2%)</b>   |
| 無回答 | 13 (3%)   | <b>12 (2%)</b>   | 2 (0%)        | <b>3 (1%)</b>    |

# スタッフに対する評価

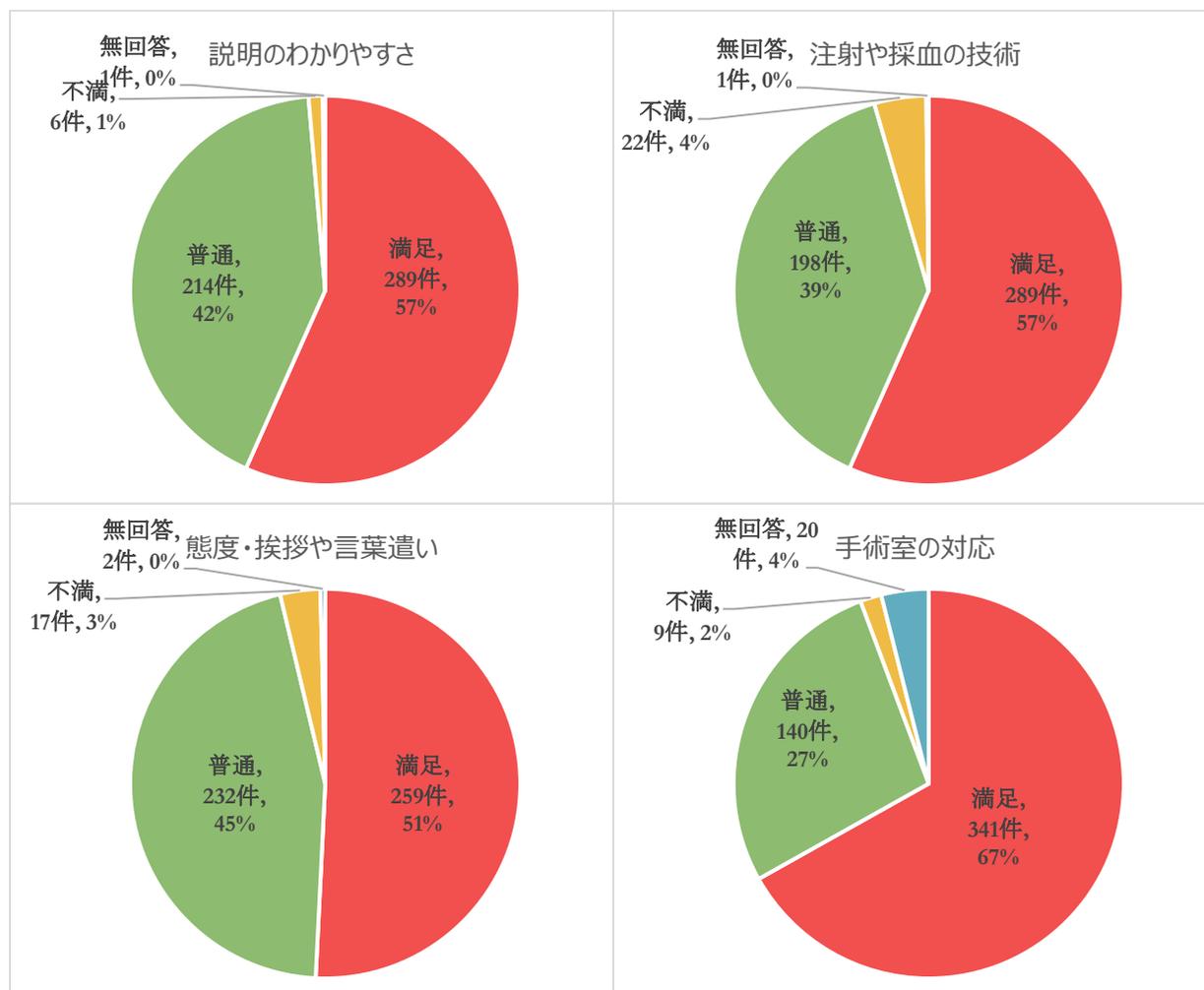
## 医師



|     | 治療や手術の技術  |                  | 説明のわかりやすさ |                  | 態度・挨拶や言葉遣い |                  |
|-----|-----------|------------------|-----------|------------------|------------|------------------|
|     | 前回        | 今回               | 前回        | 今回               | 前回         | 今回               |
| 満足  | 314 (66%) | <b>321 (63%)</b> | 204 (43%) | <b>190 (37%)</b> | 240 (50%)  | <b>210 (41%)</b> |
| 普通  | 147 (31%) | <b>166 (33%)</b> | 200 (42%) | <b>235 (46%)</b> | 196 (41%)  | <b>265 (52%)</b> |
| 不満  | 6 (1%)    | <b>17 (3%)</b>   | 68 (14%)  | <b>84 (16%)</b>  | 35 (7%)    | <b>34 (7%)</b>   |
| 無回答 | 6 (1%)    | <b>6 (1%)</b>    | 5 (1%)    | <b>1 (0%)</b>    | 6 (1%)     | <b>1 (0%)</b>    |

※複数回答あり

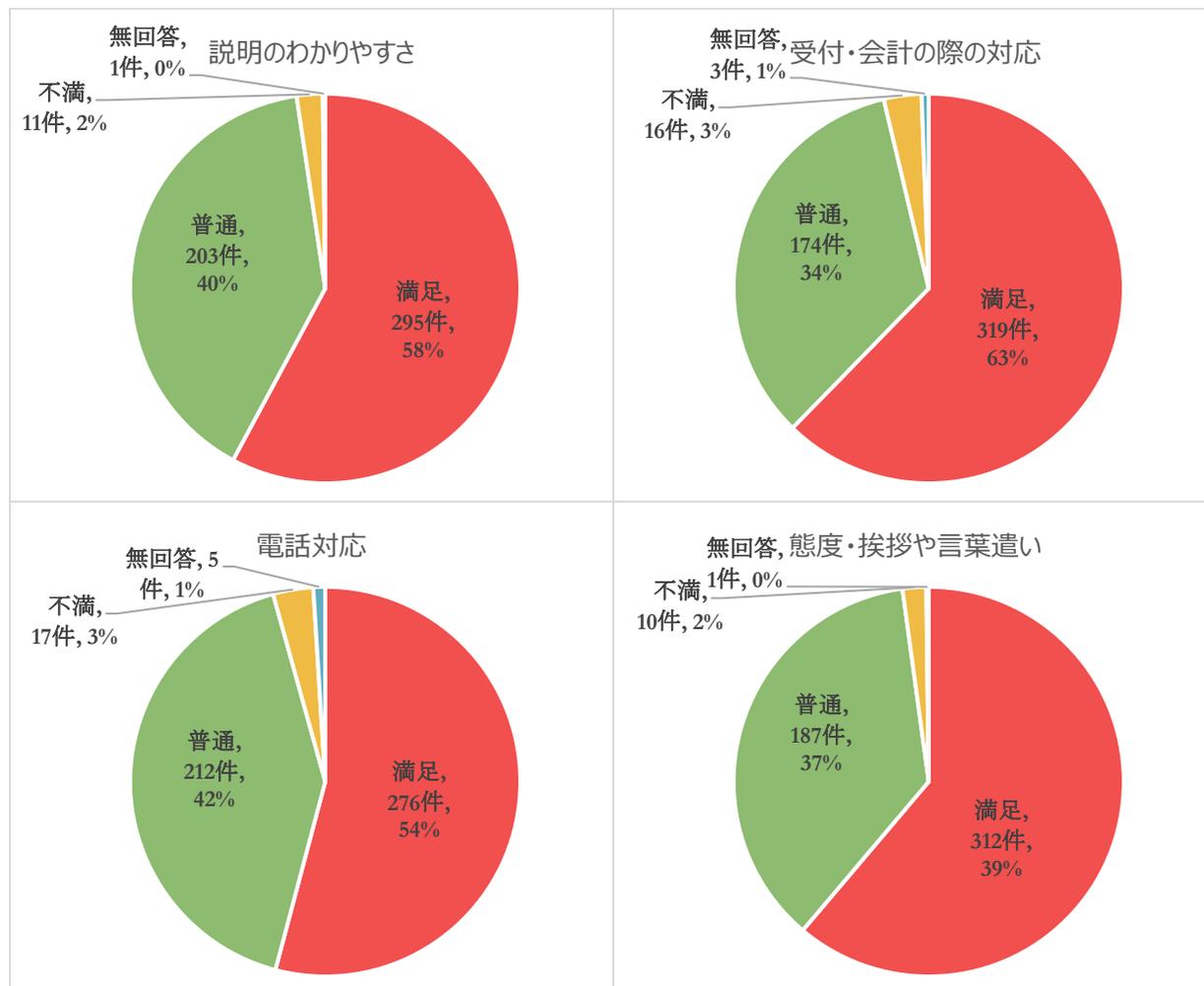
## 看護師



|     | 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               | 今回        | 今回               | 今回         | 今回               |
| 満足  | 301 (63%)      | <b>289 (57%)</b> | 267 (56%) | <b>289 (57%)</b> | 250 (52%)  | <b>259 (51%)</b> |
| 普通  | 155 (32%)      | <b>214 (42%)</b> | 173 (36%) | <b>198 (39%)</b> | 199 (42%)  | <b>232 (45%)</b> |
| 不満  | 15 (3%)        | <b>6 (1%)</b>    | 31 (6%)   | <b>22 (4%)</b>   | 23 (5%)    | <b>17 (3%)</b>   |
| 無回答 | 6 (1%)         | <b>1 (0%)</b>    | 6 (1%)    | <b>1 (0%)</b>    | 5 (1%)     | <b>2 (0%)</b>    |
|     | 手術室の対応         |                  |           |                  |            |                  |
|     | 今回             | 今回               |           |                  |            |                  |
| 満足  | 324 (68%)      | <b>341 (67%)</b> |           |                  |            |                  |
| 普通  | 115 (24%)      | <b>140 (27%)</b> |           |                  |            |                  |
| 不満  | 12 (3%)        | <b>9 (2%)</b>    |           |                  |            |                  |
| 無回答 | <b>26 (5%)</b> | <b>20 (4%)</b>   |           |                  |            |                  |

※複数回答あり

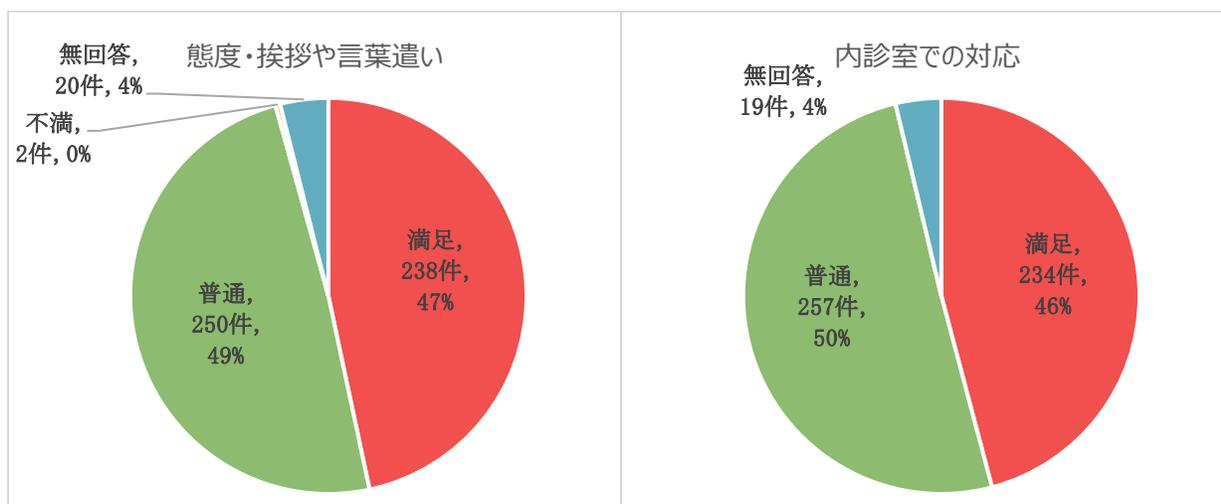
## 受付



|     | 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  | 202 (42%)  | <b>295 (58%)</b> | 201 (42%)  | <b>319 (63%)</b> | 195 (41%) | <b>276 (54%)</b> |
| 普通  | 244 (51%)  | <b>203 (40%)</b> | 229 (48%)  | <b>174 (34%)</b> | 227 (48%) | <b>212 (42%)</b> |
| 不満  | 28 (6%)    | <b>11 (2%)</b>   | 44 (9%)    | <b>16 (3%)</b>   | 44 (9%)   | <b>17 (3%)</b>   |
| 無回答 | 3 (1%)     | <b>1 (0%)</b>    | 3 (1%)     | <b>3 (1%)</b>    | 11 (2%)   | <b>5 (1%)</b>    |
|     | 態度・挨拶や言葉遣い |                  |            |                  |           |                  |
|     | 前回         | 今回               |            |                  |           |                  |
| 満足  | 188 (39%)  | <b>312 (61%)</b> |            |                  |           |                  |
| 普通  | 232 (49%)  | <b>187 (37%)</b> |            |                  |           |                  |
| 不満  | 54 (11%)   | <b>10 (2%)</b>   |            |                  |           |                  |
| 無回答 | 3 (1%)     | <b>1 (0%)</b>    |            |                  |           |                  |

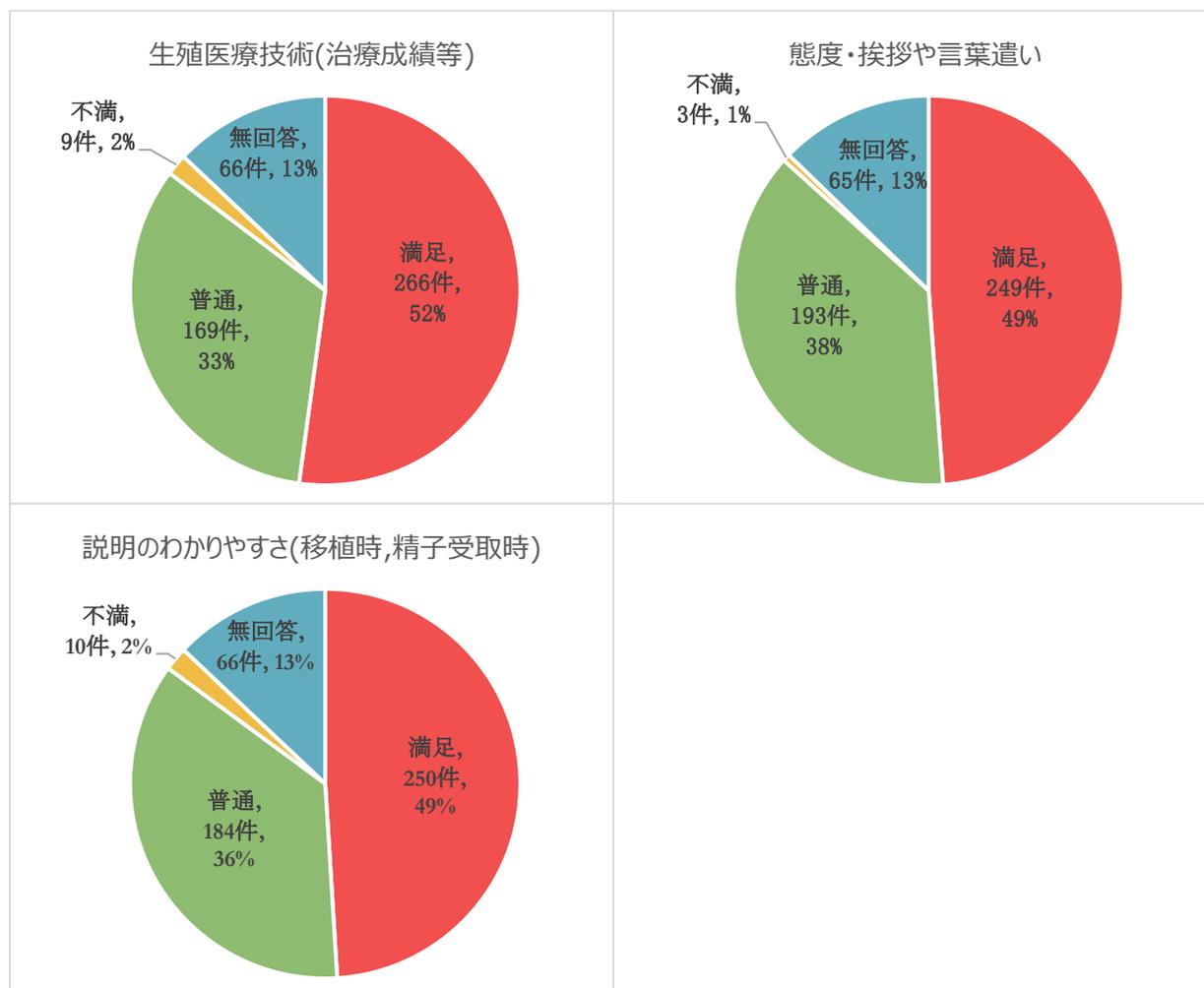
※複数回答あり

## MC (メディカルクラーク)



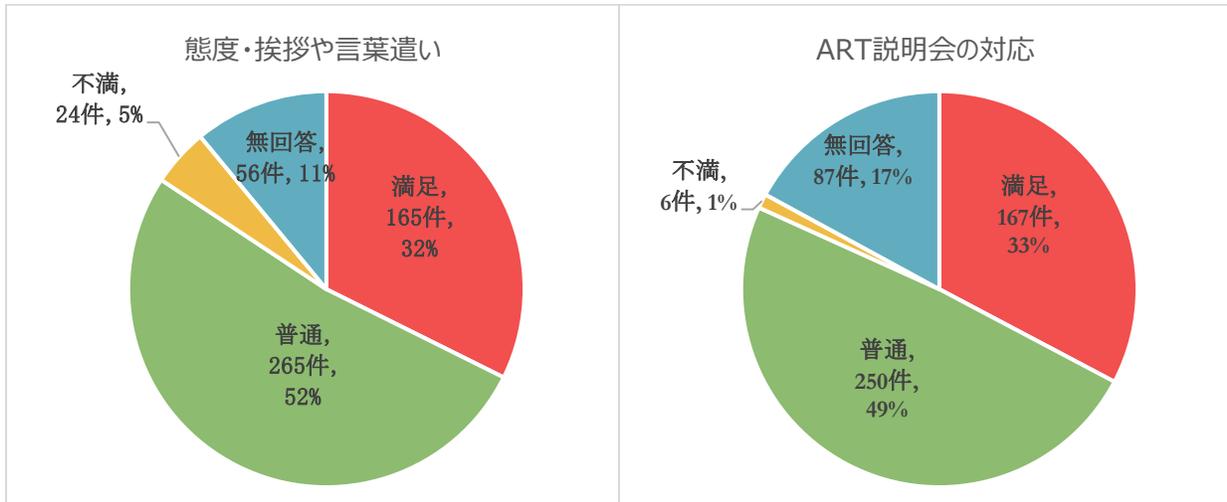
|     | 態度・挨拶や言葉遣い |                  | 内診室での対応   |                  |
|-----|------------|------------------|-----------|------------------|
|     | 前回         | 今回               | 前回        | 今回               |
| 満足  | 241 (51%)  | <b>238 (47%)</b> | 238 (50%) | <b>234 (46%)</b> |
| 普通  | 211 (44%)  | <b>250 (49%)</b> | 213 (45%) | <b>257 (50%)</b> |
| 不満  | 1 (0%)     | <b>2 (0%)</b>    | 4 (1%)    | <b>0 (0%)</b>    |
| 無回答 | 24 (5%)    | <b>20 (4%)</b>   | 22 (5%)   | <b>19 (4%)</b>   |

## 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  | 239 (50%) | <b>266 (52%)</b> | 239 (50%)  | <b>249 (49%)</b> | 233 (49%) | <b>250 (49%)</b> |
| 普通  | 158 (33%) | <b>169 (33%)</b> | 159 (33%)  | <b>193 (38%)</b> | 161 (34%) | <b>184 (36%)</b> |
| 不満  | 7 (1%)    | <b>9 (2%)</b>    | 5 (1%)     | <b>3 (1%)</b>    | 6 (1%)    | <b>10 (2%)</b>   |
| 無回答 | 73 (15%)  | <b>66 (13%)</b>  | 74 (16%)   | <b>65 (13%)</b>  | 77 (16%)  | <b>66 (13%)</b>  |

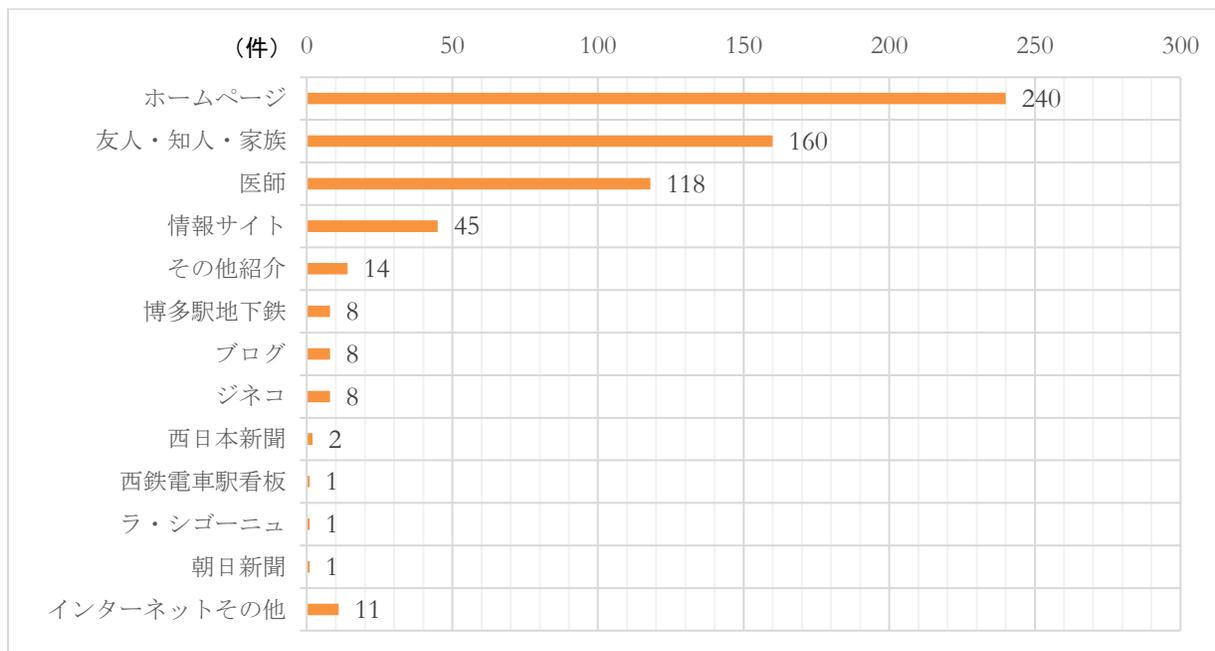
## ・4F スタッフ



|     | 態度・挨拶や言葉遣い |           | ART 説明会の対応 |           |
|-----|------------|-----------|------------|-----------|
|     |            | 今回        |            | 今回        |
| 満足  |            | 165 (32%) |            | 167 (33%) |
| 普通  |            | 265 (52%) |            | 250 (49%) |
| 不満  |            | 24 (5%)   |            | 6 (1%)    |
| 無回答 |            | 56 (11%)  |            | 87 (17%)  |

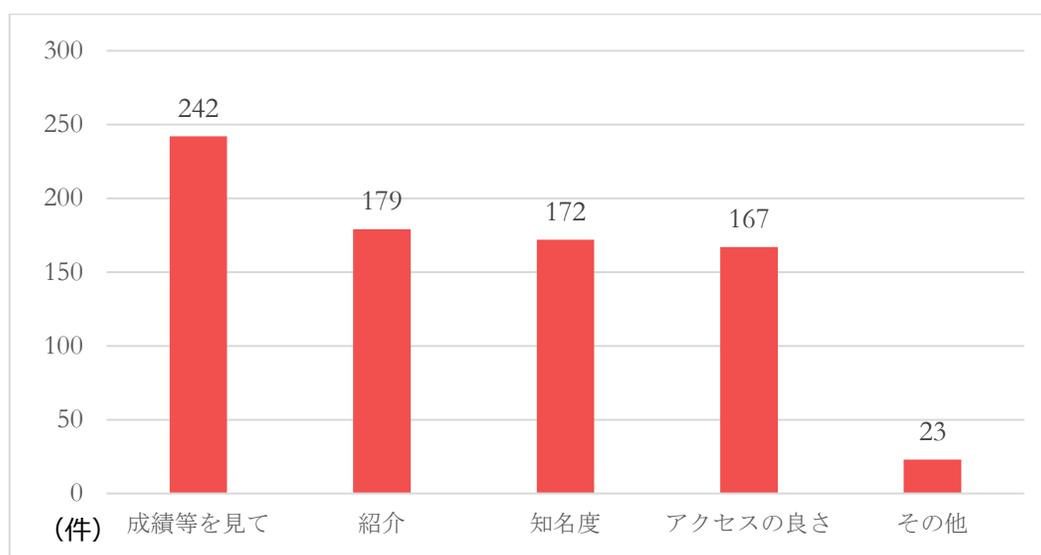
# 当院について

## 当院を知ったきっかけ



※複数回答あり

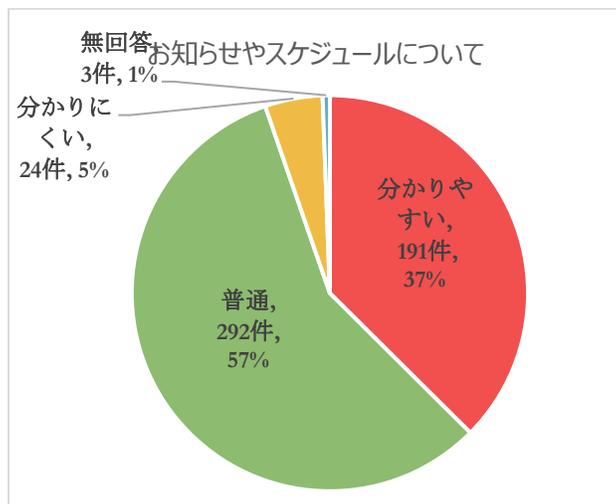
## 当院を選んだ理由



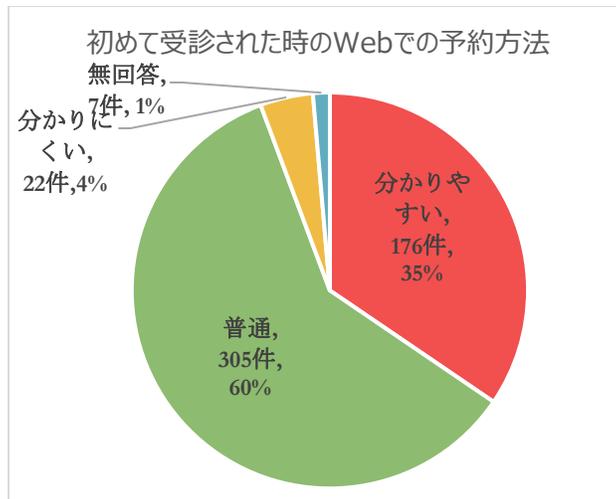
※複数回答あり

## 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

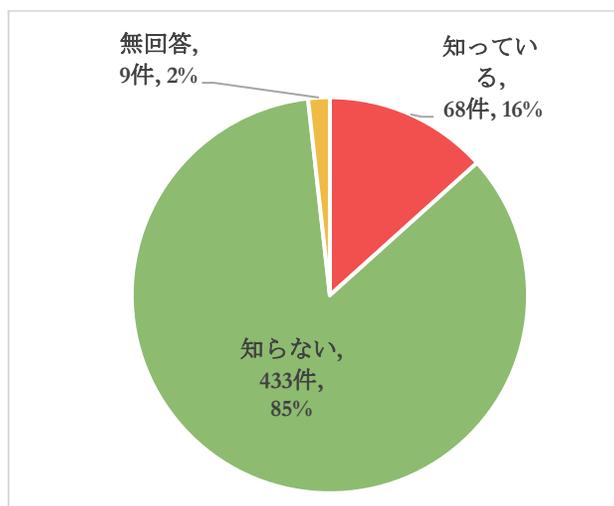


### 初めて受診されたときの Web での予約方法

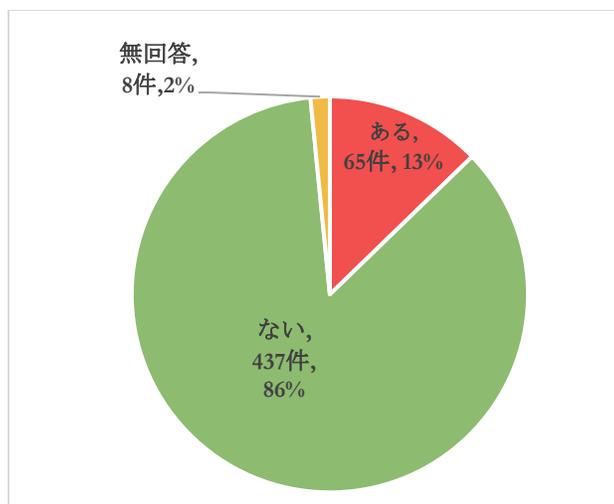


## 動画による配信について

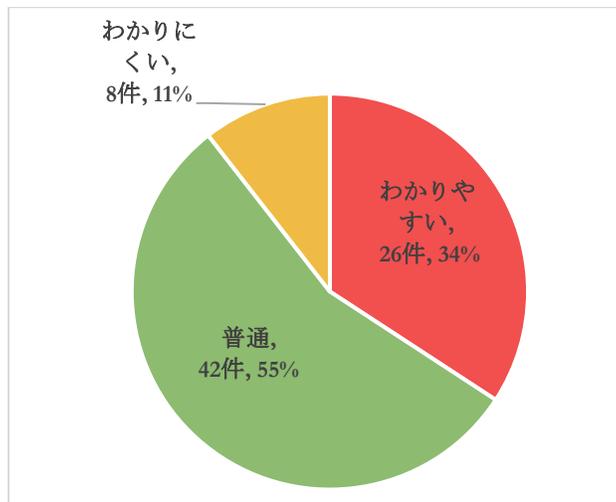
### 当院が実施している動画配信について知っていますか



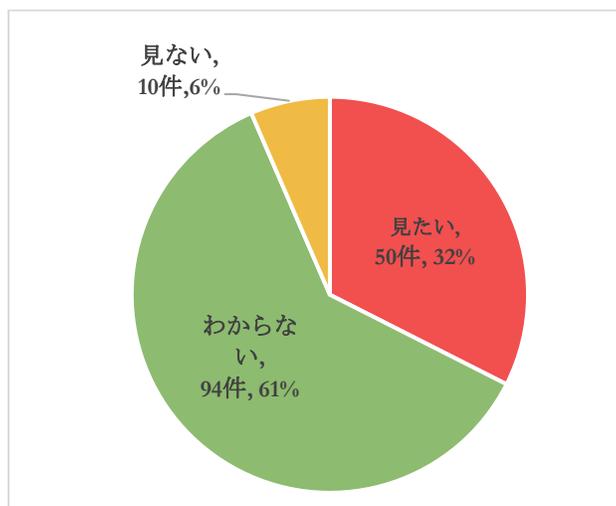
### 動画をご覧になったことがありますか



## 動画の内容はどうでしたか

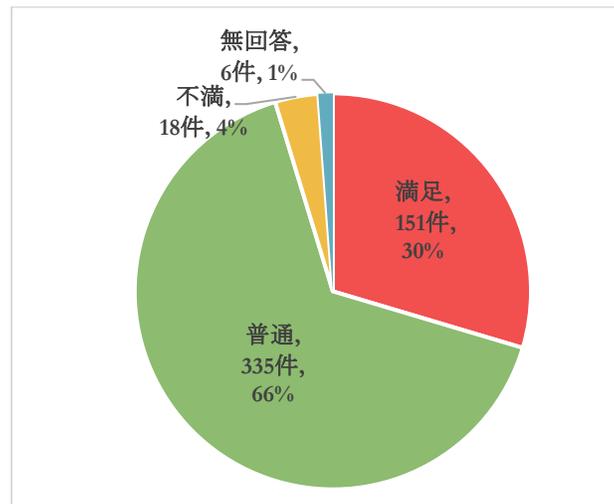


## 今後、動画を増やしていった場合ご覧になりますか



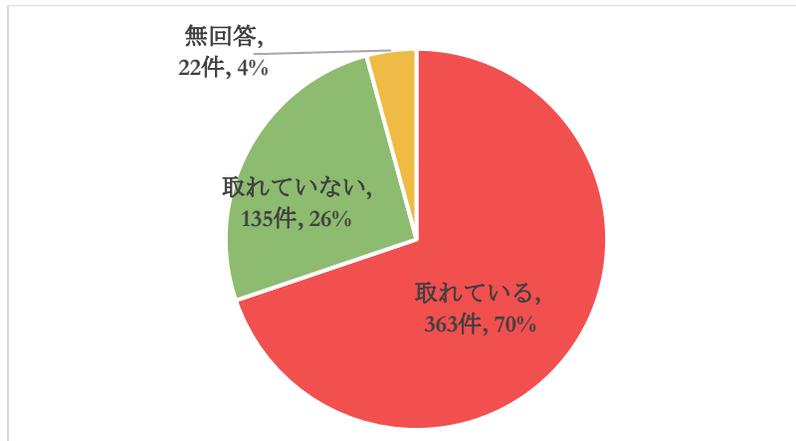
## コロナ対策について

---

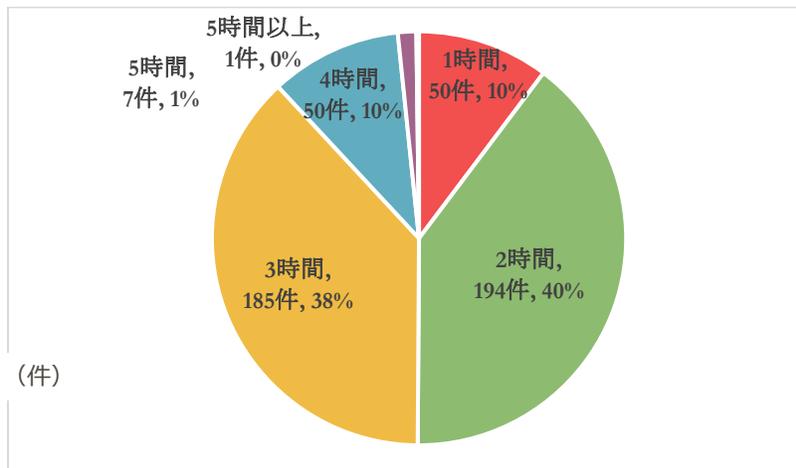


## 待ち時間・診療時間について

### 希望する時間に予約が取れますか



### 現在の待ち時間は平均どのくらいでしょうか



## アンケート結果を受けて：

### 医師

#### 医師によって治療方針が異なる。情報共有がされていない

- 医師によって考え方が違い毎回言われる（聞かれる）。検査や治療について患者の希望で決定になったことはきちんとカルテに書いて欲しいです。
- 担当医師が毎回変わるので、前回受診した際に確認したことを次回の受診の際に確認されないことがあった。

#### 医師より

医局ミーティング等での医師間の情報共有をさらに図ります。

### 看護師

#### 注射が痛い

- 別の治療で総合病院にかかっていますが、蔵本さんで採血するときだけ血管がなかなか取れず、毎回痛いと思っています。傷が毎回結構残ります。技術がもう少し高くなると嬉しいです。

#### 看護師より

採血の処置は熟練者が行っておりますが、血管が出にくい患者様には予め温めていただくようにしております。無理な採血は神経損傷の恐れもありますので、院内掲示の採決時の注意事項のポスターもご一読ください。

### 受付

#### もっとプライバシーに配慮してほしい

- プライバシーは考慮されていると思いますが、受付時の説明等で周りの患者さんに治療内容などが丸聞こえなのが残念。

#### 受付より

カウンターの新型コロナ対策用シートの影響も大きいのですが、患者様同士の状況に配慮して対応できるように努めます。

## 胚培養士

### 採卵後の治療方針について（提案）

- 採卵個数が少ない場合のその後の治療方針をどうするか非常に悩む。正解はないと思うが過去に治療を受けた人がどう選択したか統計資料等があればありがたい。

### 胚培養士より

医師とも相談の上、調査し準備いたします。