



2014 年全患者様アンケートの結果と改善対応

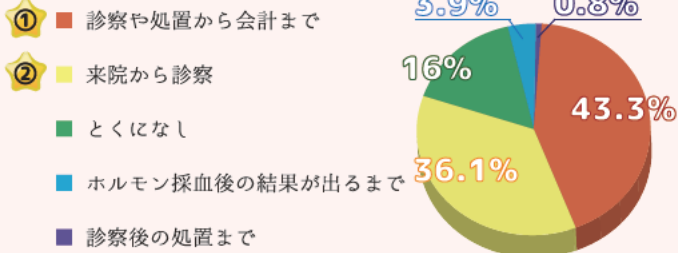
期間：2014年12月22日～2015年1月12日
対象者：1743 人 有効回答数：628人

多くの方にご協力いただきありがとうございました。

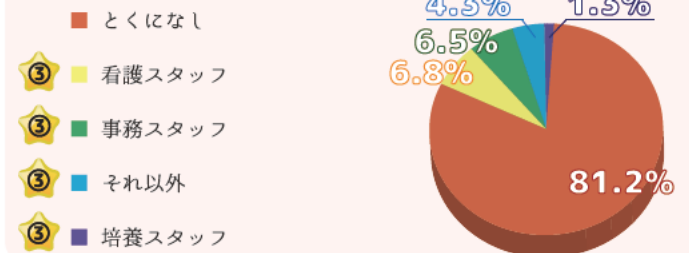


については改善のためのシステム変更を予定しています。裏面の一覧表をご覧ください。

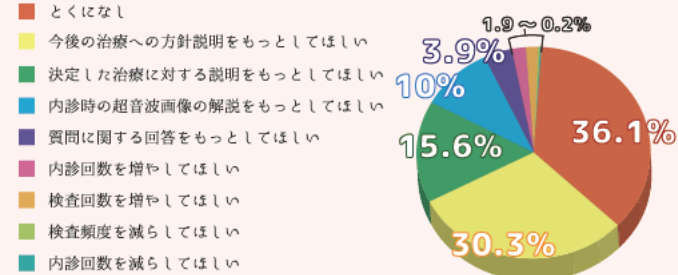
最も長いと感じる待ち時間を1つお選びください。



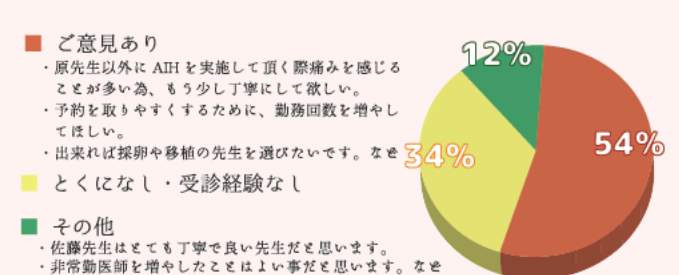
対応が悪い知識が浅いと感じるスタッフをお選びください。(複数回答可)



診察について最も改善してほしい事を1つお選びください。



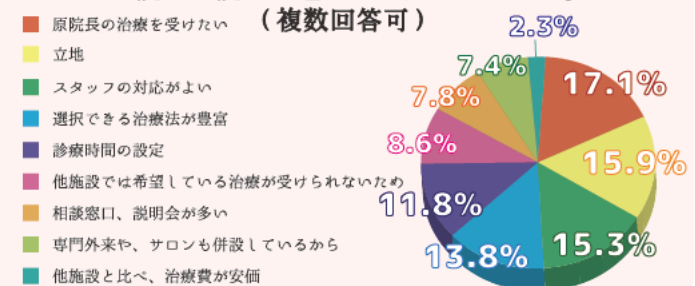
非常勤医師について改善を希望することをお聞かせ下さい。



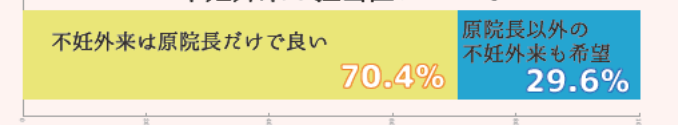
体外受精について改善してほしい事を1つお選びください。



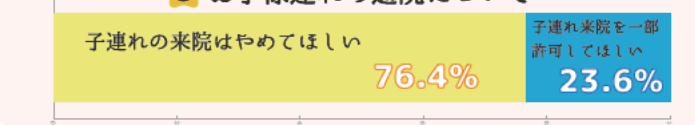
当院に通院する理由をお選びください。(複数回答可)



不妊外来の担当医について



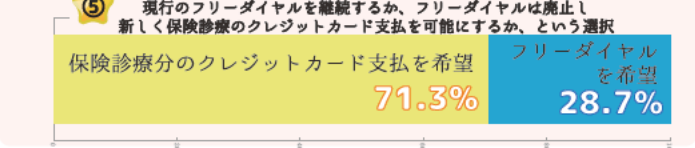
④ お子様連れの通院について



不妊治療以外の検診について

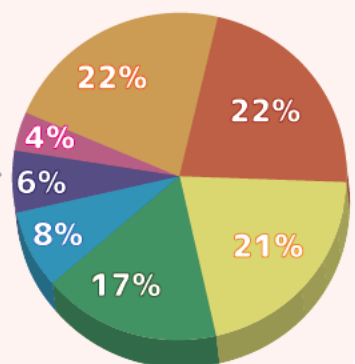


⑤ サービスの選択について



当院を利用するうえで分かりにくい点・気になる点をお聞かせください。

- ⑥ 同意書など提出書類について
 - ・治療に当たる上で提出する書類等手順が変わったりして非常に分かりづらいので、知っている前提ではなく都度説明してほしい。
 - ・凍結関連など書類が多くて分かり辛い。 など
- ⑦ 来院ルールについて
 - ・WEB 予約時に、予約時間の 30 分後の来院でも良い予約時間か駄目な時間かの記載をして欲しい。
 - ・久しぶりに通院していますが、システムが変わっているのに説明がない点が多く戸惑っております。
 - ② 外出のルールがよくわかりません。分かりやすくアナウンスされると良いと思います。
 - とくになし
- ⑧ 受付票について
 - ・受付票を確認する人、しない人がいて戸惑う。なんのために持っているのか、また何故時間を打刻するするのか理由が分からない。 など
- ⑨ 診察後の待機場所について
 - ・診察の後、次の処置をどこで待つべきなのか(中待合室なのか待合室なのか)悩む事がありました。 など
- ⑩ 採卵関連について
 - ・IVF ファイルが以前頂いたものから大変変わっているようなので更新部分をまとめて配布してほしい。 など
- ⑩ その他
 - ・人工授精後にいただく精子の状況表の解説をして頂きたいです。
 - 運動率など全国平均や病院内平均が分かることと自分たちの状況が分かり安心します。 など





アンケートに対する改善対応



今回残念ながら具体的な対策を講じることができなかつたご要望についても引き続き検討してまいります。

診察や処置から会計までの待ち時間について

診察・処置後に会計せず、翌月まとめてお支払いいただく「月極支払サービス」を多くの方にご利用いただけるよう規定を改定いたします。4月1日より月額手数料を現行の3,000円から1,000円に、来院ごとの手数料を現行の100円から無料にいたします。(会計を算出している所要時間は5分程度ですが、処置後のデータ記録や会計対応に時間を要しています。処置など治療に係る運用はそのままに、会計対応だけを省略する本サービスの導入で医療の質を下げずに患者様の待ち時間の短縮に努めます。)

【開始】4月と5月の2回にわけて利用者の追加を行います。詳細については2月22日のメール配信にてご案内いたします。

①

来院から診察までの待ち時間について・受付後の外出について

①外来が混雑する平日午前中・土曜祝日は現在何時予約の方の診察を行っているかを待合室のモニターに表示いたします。外出の目安としては、ご自分の予約時間が現在の診察時間よりも1時間以上後の場合には45分間外出いただいても順番の入れ替わりは起こらないと考えます。外出時は必ずカードリーダーに診察券を通して外出処理をしてください。お戻りの際も同様です。ご心配な場合はお戻りの際に受付に一声おかけください。

②非常に混雑する、土曜日と祝日においては予約数に応じて前日にご来院時間の目安をメールでお送りいたします。

③非常勤医師の増員の検討

【開始】①②は実施中③は未定

②

スタッフの対応や知識について

8割の方は改善の必要はないと評価いただきありがとうございます。引き続きスタッフ教育に力を注いでまいります。また、特に知識や経験が十分なスタッフを識別することで患者様からのご質問を積極的に受けられるきっかけになると考え、該当するスタッフは胸にリボンマークのバッジを付けることといたします。

【開始】リボンバッジの着用は4月1日から



③

原院長の診察について

56%の方が説明不足を感じているという結果になりました。時間的な要因が強いため医師の増員により改善を図ります。診察の中で説明が不足していると感じる場合は遠慮なく医師にご指摘ください。また、HPから「医師への問合せ」をご利用いただくこともできます。会計時には受付より不明点の確認もしておりますのでその際にでもご質問ください。

非常勤医師について

貴重なお意見ありがとうございます。頂戴したご意見は非常勤医師に引き継がせていただき、今後の改善につなげます。

お子様連れの出院について

アンケート結果よりお子様連れの出院は今後もご遠慮いただきたいと思います。第二・三子の治療をされている方の為にクリニック周辺の託児所情報を更新いたしました。パンフレットラック・HPの書類ダウンロードでもご確認頂けます。

お子様を預けて通院されている患者様の意見も真摯に受け止め、皆様が快適に通院していただける環境を整えて参ります。

【開始】パンフレットラック・HPに資料をご用意致しました。

④

現行のフリーダイヤルを継続するか、フリーダイヤルは廃止し保険診療のクレジット支払いを可能とするかについて

フリーダイヤルのサービスよりも保険診療のクレジットカード支払を希望される方が多いことがわかりましたので、保険診療のクレジットカード支払の準備を進めます。(手数料の問題から両方のサービス提供は困難なためアンケートをとりました。)

【開始】4月頃の運用開始を予定し、詳細が決まり次第メール配信にてご案内いたします。

⑤

同意書など提出書類について

①治療別に色を変えた封筒の中に提出が必要な書類を入れて患者様にお渡しするようにいたします。

②凍結精子や胚の継続については、保存期間満了前に郵送している案内書類に手続きに必要な書類の画像をいれてわかりやすく説明します。

【開始】①は準備中②は実施中

⑥

通院のルールについて

アンケートで頂戴した内容の大部分は2014年9月以降、初診時にお配りしている説明資料に記載してあります。2014年9月以前に初診来院された患者様にはご希望に応じて配布致しますので受付までお声かけください。

原院長の診察予約とその来院時間について

原院長の診察においては、一律“予約時間から30分間までのご来院”に変更します。その為、最終予約時間を30分早めますが、その分受入数を調整します。また最終ご来院時間も従来通りですので患者様に負担をかけることはございません。

【開始】3月1日より11:30、14:00、18:30の予約枠は廃止し、全予約タームにおいて予約時間から30分間の来院を可能とします。

⑦

お久しぶりの来院について

前回来院から1年経過している場合にはその間のシステム変更をご案内いたします。

【開始】実施中

受付票について

受付票は患者様側から診察が何時に終了しているのかを確認するツールです。併科受診がある場合は全ての診察が終了したことを会計担当が知る為に重要です。その為、未提出でも支障のない場合もありますが、皆様の会計時間短縮にご協力をお願いします。

診察後の待機場所について

診察後の待機場所が受付前なのか待合室なのか医師もしくは介助スタッフよりご案内いたします。

【開始】実施中

⑧

採卵関連について

アンケートで頂戴した内容の大部分はIVF-FILEに記載してありますが、これを機により見やすく、理解しやすい内容へIVF-FILEのリニューアルを行いました。すでにIVF-FILEをお持ちの方も含め3月より無料で再配布しますのでご希望の方はスタッフまでお申し出ください。

【開始】3月2日より配布開始

⑨

その他 精子所見について

人工授精や体外受精の際にお渡ししている、精子所見の資料に「基準値」を加えることとします。

【開始】実施中

⑩

超音波画像の印刷について

画像印刷は説明時に必要と医師が判断した場合のみ印刷しておりますので、それ以外の場合でも印刷紙を希望される場合は事前に医師にお伝えください。また、今後はご希望患者様の超音波画像をクラウド管理し、患者様がいつでも閲覧可能となります。

【開始】超音波画像のクラウド管理サービスは4月より開始予定。詳細は決まり次第メール配信いたします。