

2017 年全患者様アンケートの結果と改善対応

期間：2017年12月23日～2018年1月8日 対象者：2275人

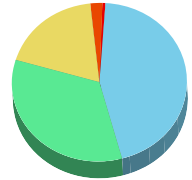
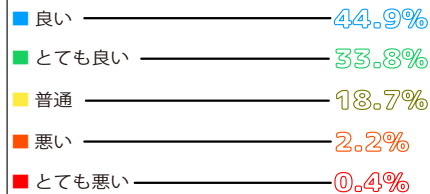
ご協力いただきありがとうございました。
集計結果はグラフにてご確認ください。

自由入力による回答の設問については、全てのご意見の発表は割愛させていただきますが、
ご意見の多かったもの、対応が可能なものについて改善を予定・実施しています。本紙 3P 以降の一覧表をご覧ください。

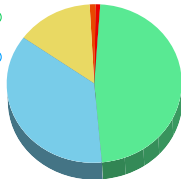
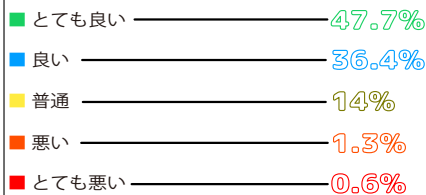
- 受付に関して -



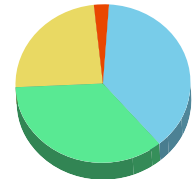
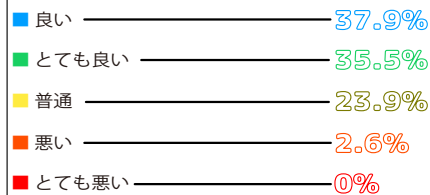
設問 1. 受付では話しやすい雰囲気はありましたか？



設問 2. 受付対応はいかがでしたか？

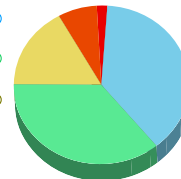
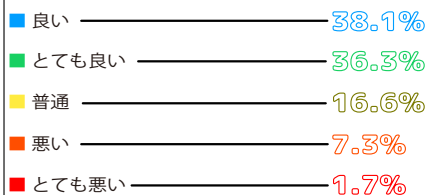


設問 3. 受付においてプライバシー配慮は十分でしたか？

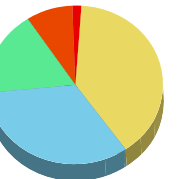
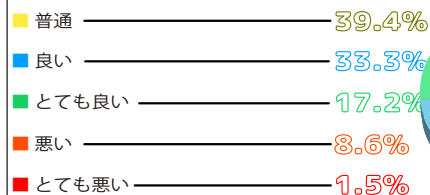


- 医師に関して -

設問 5. 医師は話しやすい雰囲気はありましたか？

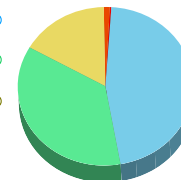
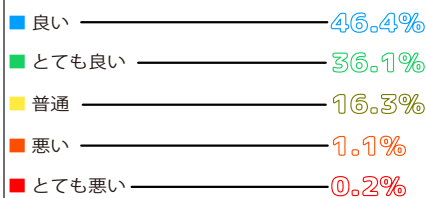


設問 6. 医師による治療内容の説明は十分でしたか？

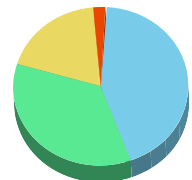
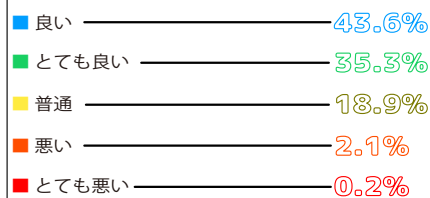


- 看護師に関して -

設問 8. 看護師は話しやすい雰囲気はありましたか？

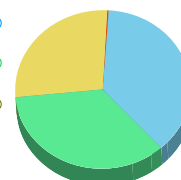
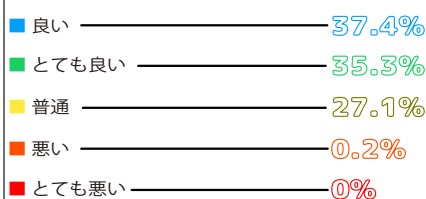


設問 9. 看護師の治療内容の説明は十分でしたか？

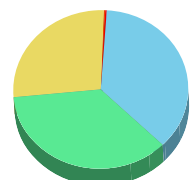
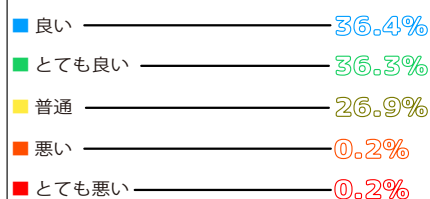


- 培養士に関して -

設問 11. 培養士は話しやすい雰囲気はありましたか？



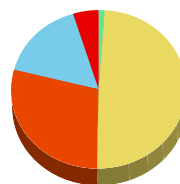
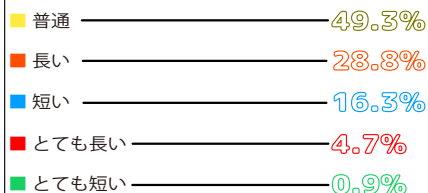
設問 12. 培養士による治療内容の説明は十分でしたか？



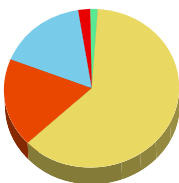
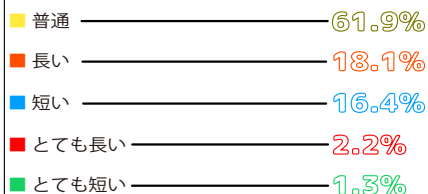
- 待ち時間に関して -



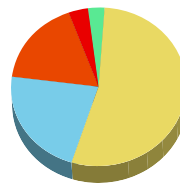
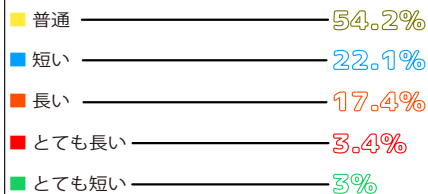
設問 14. 来院から診察までの待ち時間について どう感じましたか？



設問 15. 診察から処置までの待ち時間について どう感じましたか？



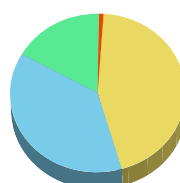
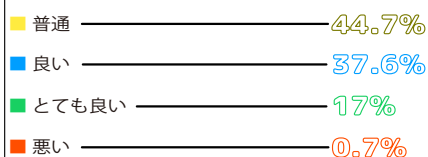
設問 16. お会計までの待ち時間について どう感じましたか？



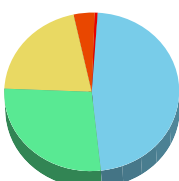
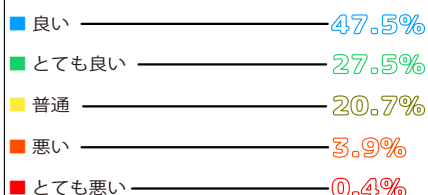
- その他 環境美化など -



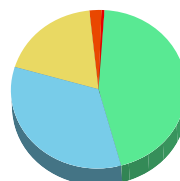
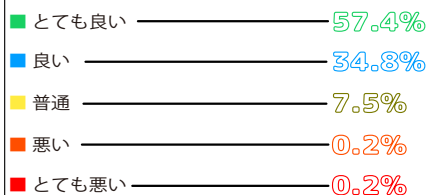
設問 17. 診療請求明細は分かりやすいですか？



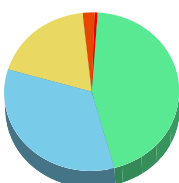
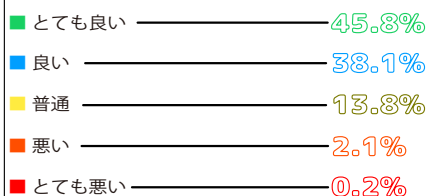
設問 19. 院内の温度・湿度は快適ですか？



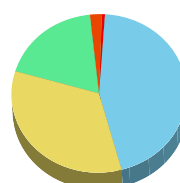
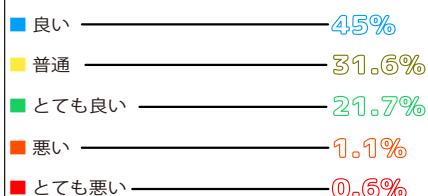
設問 20. 院内の清掃は行き届いていますか？



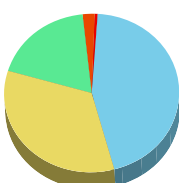
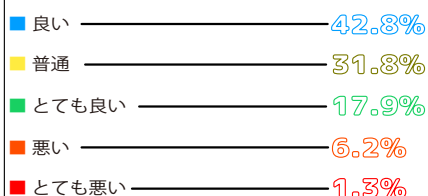
設問 21. トイレは清潔で使いやすいですか？



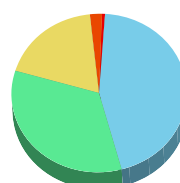
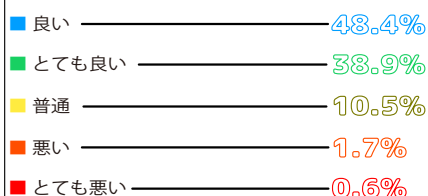
設問 22. 診療に関する情報は行き届いていますか？



設問 23. 再診のご予約は取りやすいですか？



設問 24. 当院を総合的にどう思いますか？



ご意見の多かったもの、ご対応が可能なものについて
以下の通り改善のためのシステム変更を致しました。

- I M P R O V E -

当院のシステムや診療に関して

子宮鏡の予約は取りづらいため、子宮内膜スクラッチを外来でやってほしい。

2018年3月より「単純内膜スクラッチ」「子宮鏡下内膜スクラッチ」を導入致しました。



パンフレットラックにそれぞれの説明資料をご用意しておりますので、詳細はそちらをご確認ください。

【お申込み・ご予約方法】

●単純内膜スクラッチ

パンフレットラックにある

「内膜スクラッチ 説明と同意書」をご確認の上、WEB予約システムの「単純内膜スクラッチ」という項目でご予約ください。

●子宮鏡下内膜スクラッチ

パンフレットラックにある

「子宮鏡検査について」をご確認の上、診察時、医師にお申し出ください。

診察時に、質問する事を忘れてしまい、そのまま診察が終わってしまうことがあります。

2018年4月16日(月)より、医師への質問を記入し、診察時に直接医師に渡せる「医師への問合せシート」を待合室のパンフレットラックに設置いたしましたので、ご活用ください。



また、従来通り診察終了後に、【診療後の会計依頼】にて【もう一度診察】【看護師 10分相談】をお受け頂く事も可能でございます。

ネット予約の開始時間帯を

夜中ではなく朝8時などにしてほしい

2018年4月16日(月)より、診察・検査 / 相談 / 心理カウンセリング / はじめての妊活健診の全ての予約枠は30日前の21時より予約受付を開始致します。

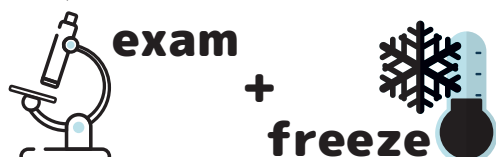
※説明会・勉強会の各予約項目のみ、予約開始日時が異なります。詳細はホームページのご案内をご確認ください。

予約の登録	
診療科を選択して下さい。	
☒ 診察・検査	
☐ 相談	
☐ 心理カウンセリング	
☐ 説明会・勉強会	
☒ はじめての妊活健診	
☐ 医療器具納品担当者予定	

精子検査と凍結を一度に出来たら良いのと思います。

2018年5月1日(火)より、精子検査と凍結を一度に行える予約枠を開設致します。

WEB予約システムの「持参精子検査+凍結(産み分けなし)」か「院内採取精子検査+凍結(産み分けなし)」という項目でご予約ください。



また、2018年5月1日(火)より、精子を2本に分けての凍結の希望にも対応開始致します。ご希望の方は凍結の同意書にてお知らせください。

電話をかけた時の電話ガイダンスが長い

クリニックのホームページ内に電話ガイダンスのチャート表を掲載いたしました。

ガイダンスを全て聞いて頂かなくとも各番号を押していたければ次に進めますので、ご活用ください。



初診登録時に夫婦の住所2回入力する必要があり不便 初回の予約システムがわかりづらいと感じた

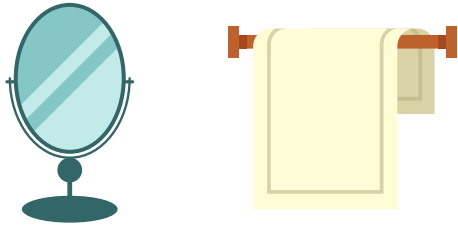
初診手続き専用サイトの一部ページを改修致しました。住所入力などに関しまして、今後、さらにシステムの改善を検討しております。

- I M P R O V E -

当院の環境や、設備に関して

内診時にお着替えする部屋のマットが汚く感じる場合があります。

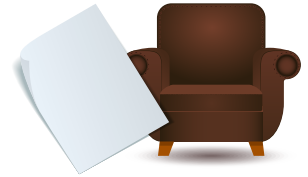
2018年2月より、床マットを使い捨てタイプにし、毎日交換しています。



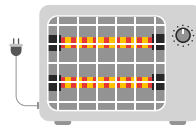
また、内診時ご希望によりご使用いただいていたタオルを購入し直し、枚数を増やしました。

メンズルームの椅子を素のまま使用することに抵抗がある

2018年4月より、座いすに敷いて頂ける使い捨てのシートを導入しました。



卵管造影を受けた部屋が寒かった



2018年1月より、暖房器具を設置いたしました。

受付カウンターなどで説明を受ける際、他者に内容が聞こえてしまう可能性がある

通常の相談枠は個室にて実施していますが、患者様の急なご希望によりご質問にご対応する場合、
①その場ですぐお話しする
②説明用個室が空くまでお待ち頂いてからご案内させていただくか、患者様のご希望を伺いご対応する様、改善致しました。

カウンタースタッフがいないので声がけなど出来ない時がある。

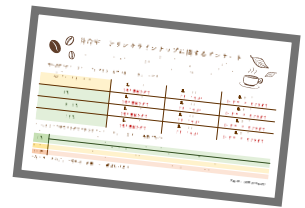
ご不便をおかけし申し訳ございません。

事務作業を行う機器類の配置を変更し、受付カウンターに人員が配置される様、見直し致しました。

待合室のドリンクにカフェインレスの飲み物があると嬉しい

給茶機にセットできるドリンク数は4つまでの為、ドリンクのラインナップについての患者様アンケートを実施し、検討させていただくことといたしました。

2018年4月9日(月)より、給茶機横の本棚にアンケート用紙と回収BOXを設置中です。



女性用のお手洗いのトイレトペーパーがうまく取り替えられないなど、お手洗いに關するご要望

2018年2月より、女性用のお手洗いのトイレトペーパーを芯なしのものに変更致しました。

2018年4月より、女性用のお手洗いに音姫を導入設置致しました。

2018年4月より、全患者様用のお手洗いに、便座用の消毒液を導入設置致しました。

2018年4月より、男性用のお手洗いに、ハンドソープを導入設置致しました。