

# 英ウィメンズクリニック

CSアンケート結果

2022年

◆今回のアンケートは10/18～10/20の計3日間実施しました。

トータル759名の患者様へ、アンケート案内文とURLを貼付したメールを予約前日の夕方に送信しました。

✓電子媒体でのアンケート

✓前回の回答率27.9%⇒今回の回答率**20.4%**

◆前回からの変更点

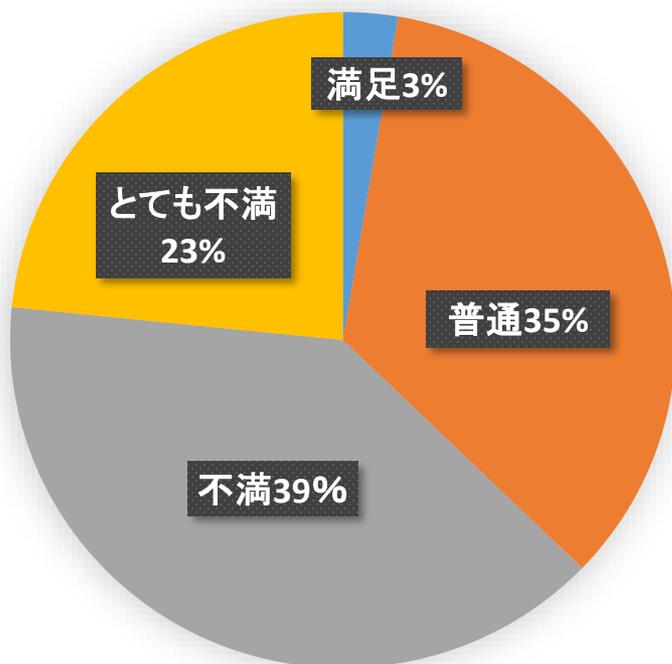
✓アンケートの対象者を、今回は絞らずにFW以外の方すべてとしました。

✓当院からの情報提供に、インスタも追加。

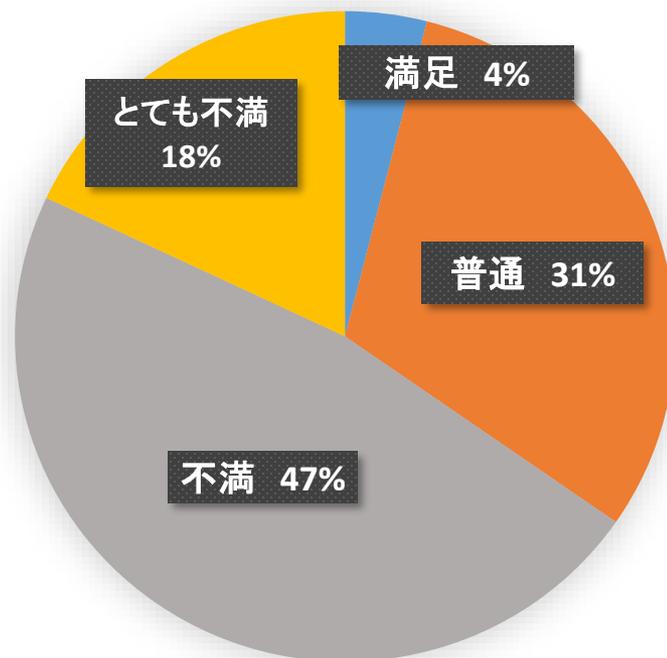
✓「予約方法/治療内容説明などの動画はわかりやすいか」の質問を削除し、要望などフリーコメントへ記載していただくよう変更。

# 1、待ち時間について ～通院時の平均待ち時間～

2021-10(188人)



2022-10(150人)

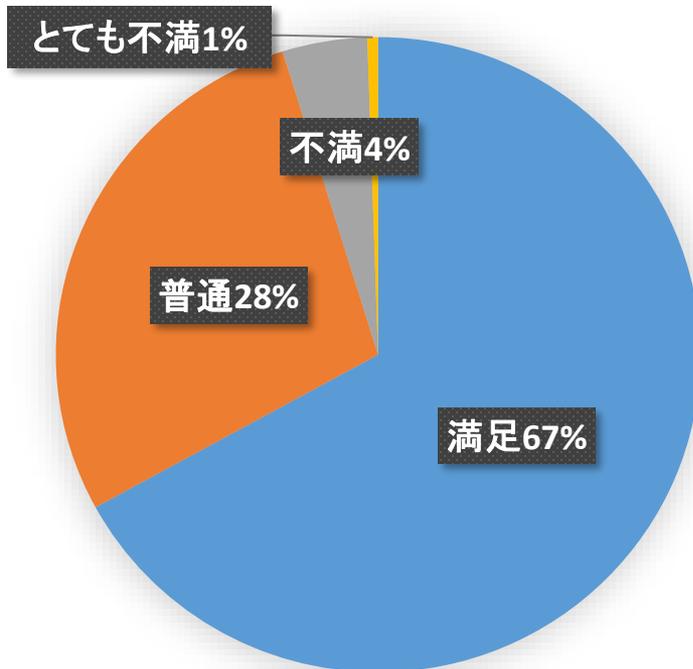


## 具体的な意見

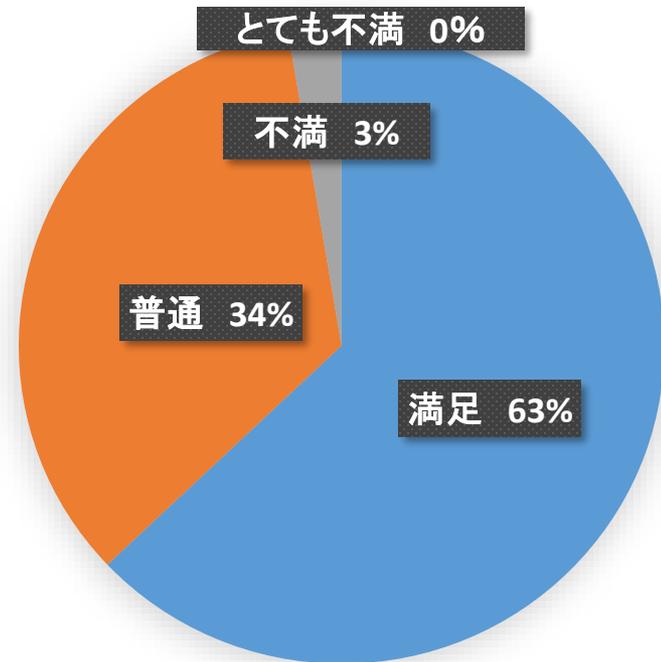
- ・待ち時間が長すぎる(16件)・目安時間を知りたい(4件)・予約の意味がない
- ・それぞれの立場の方が一生懸命尽力されている姿がみられるのでこれからも頑張ってもらいたい・待ち時間は長いがその分自分の番にきちんと説明してもらえたり質問に答えてもらえている

## 2、院内の設備について 診療エリアの環境（清潔さなど）

2021-10(188人)



2022-10(151人)

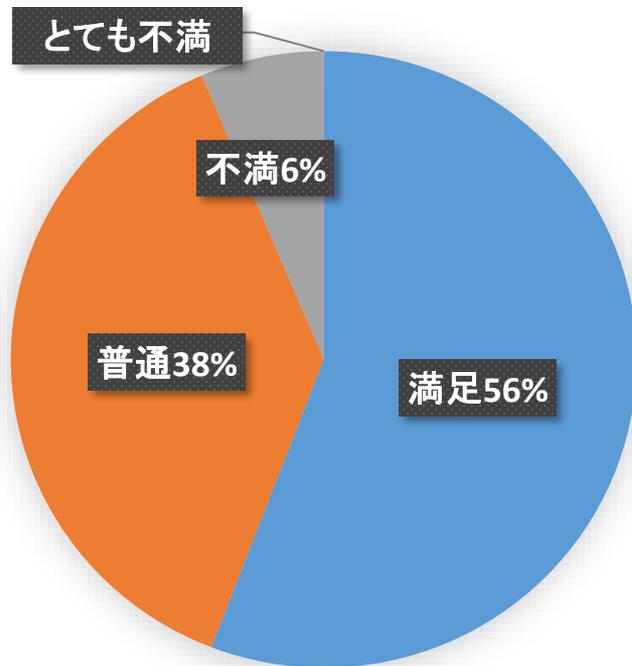


### 具体的な意見

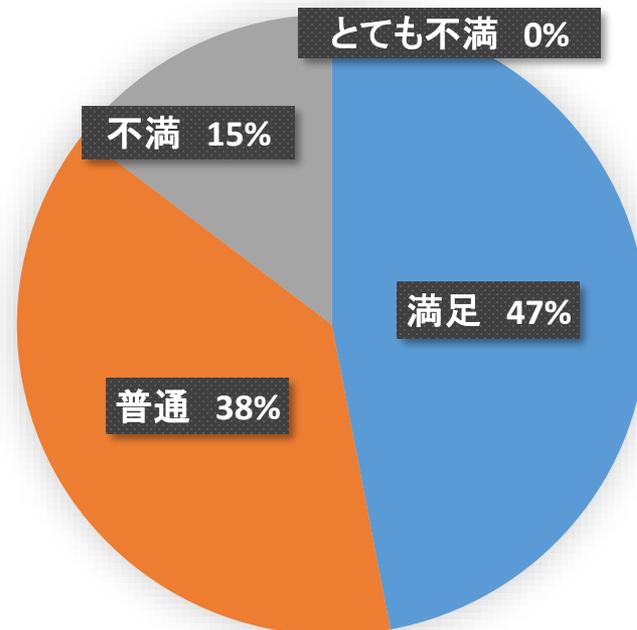
- ・内診室の着替えの部屋の清潔感がない(2件)
- ・内診室に入る際、扉の開け閉めがしにくい部屋がある
- ・診療エリアはとても清潔にお掃除されていると思う

## 2、院内の設備について 待合室の環境（設備の充実、快適さなど）

2021-10(188人)



2022-10(151人)

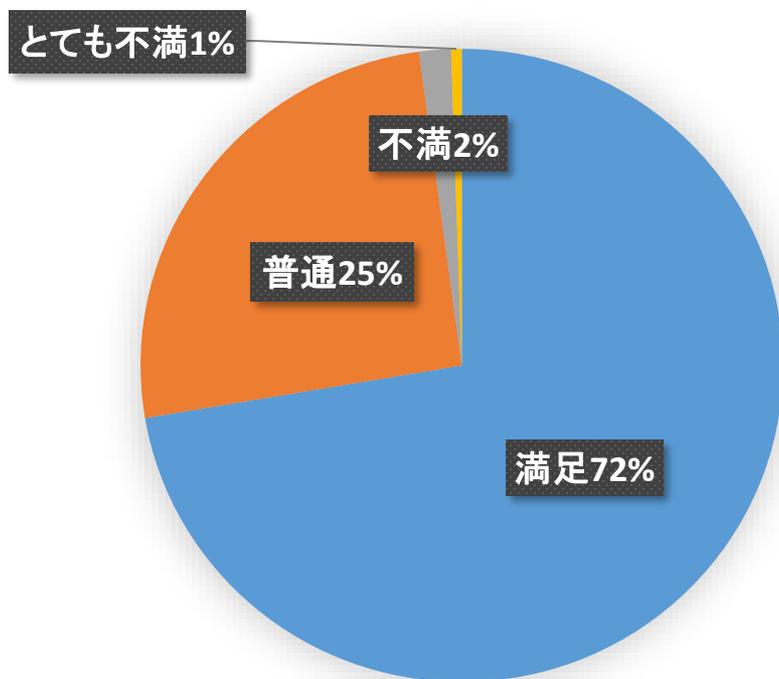


### 具体的な意見

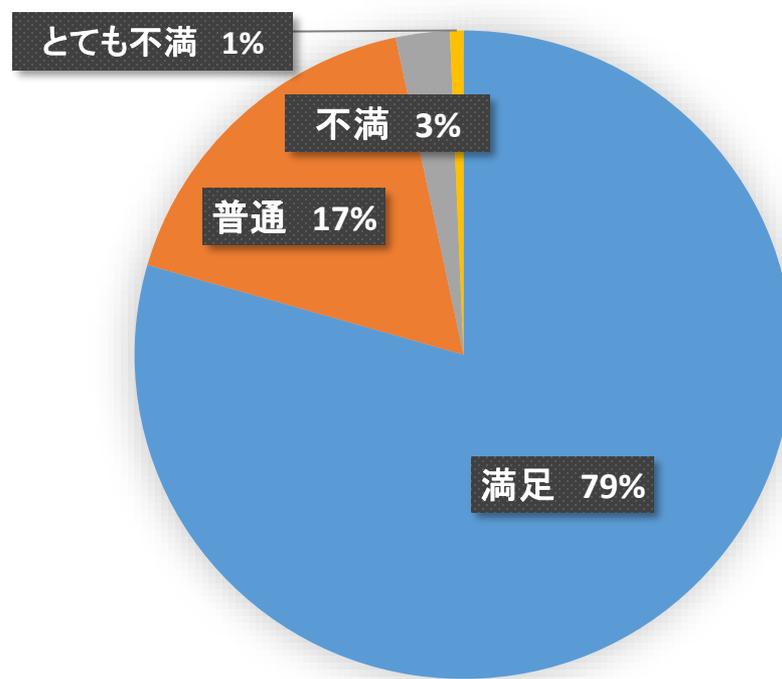
- ・椅子が足りず座れない時がある(5件)
- ・待合のにおいが気になる(3件) ・子供連れが気になる(2件)
- ・待合室には写真や季節感のある飾りがあり、とても素敵です

### 3、皆様からのご意見の反映 フリーWi-Fiの環境・設置

2021-10 (188人)



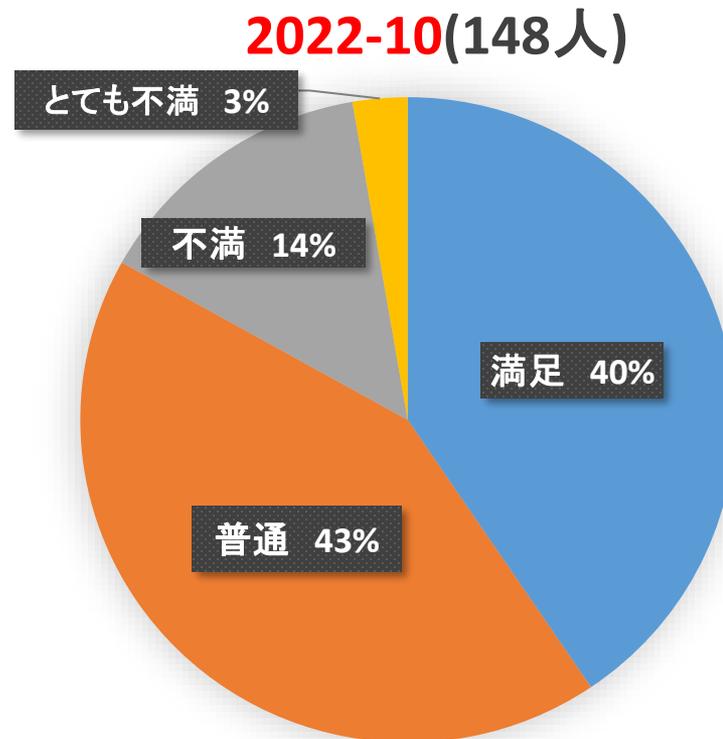
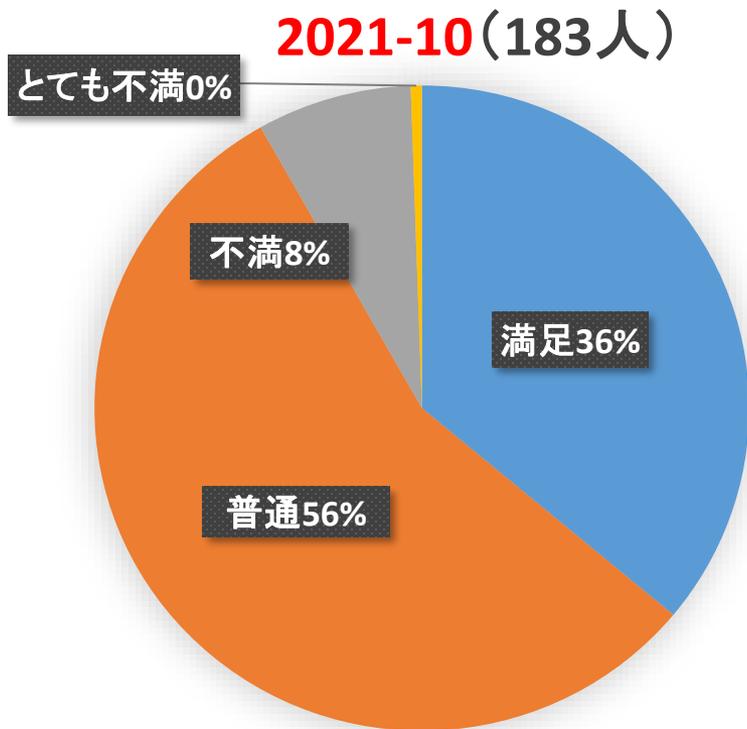
2022-10 (151人)



#### 具体的な意見

- ・ スマホの設定の問題かもしれないが、Wi-Fiに繋がるとメールが届かなくなるので繋いでいない

### 3、皆様からのご意見の反映 自動販売機前の飲食スペースの設置



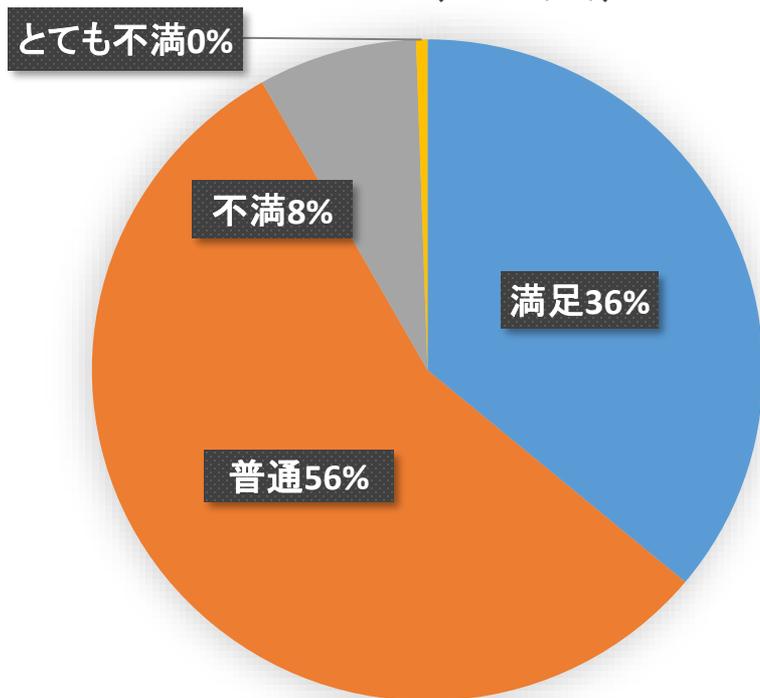
#### 具体的な意見

- ・ 飲食スペースも自販機の場所も分からなかったなので、待合室に案内設置などもっと周知してほしい・たいてい埋まっていて使えない
- ・ 8Fにも自販機をおいてほしい・もっと寛げる環境だと嬉しい

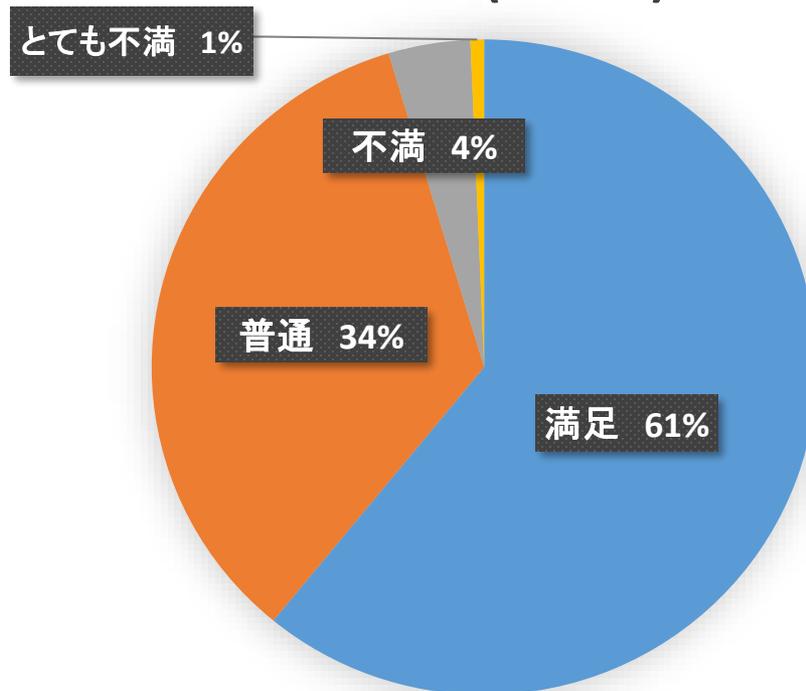
### 3、皆様からのご意見の反映

コロナ感染防止対策（消毒液/空気清浄機の設置）

2021-10(183人)



2022-10(151人)

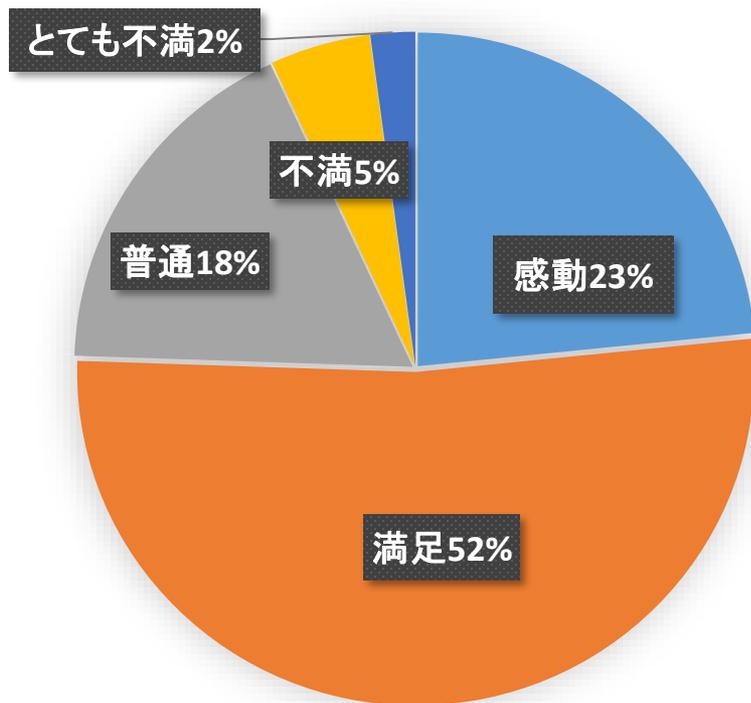


#### 具体的な意見

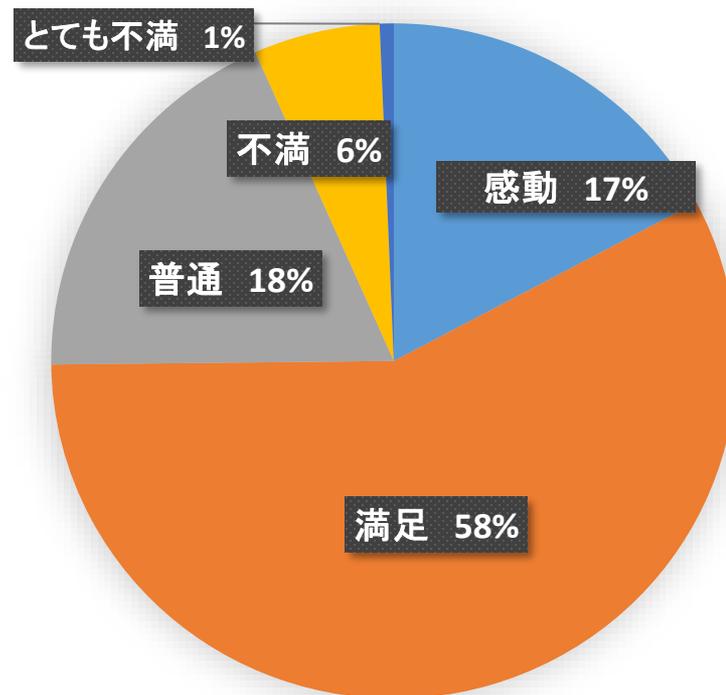
- ・内診のスリッパが揃っておらず消毒されていないかなと思うので消毒できるようにスプレーなど置いてほしい
- ・換気が気になる・トイレに手拭きペーパーを置いてほしい

## 4、スタッフの対応 ～医師～

2021-10(188人)



2022-10(151人)

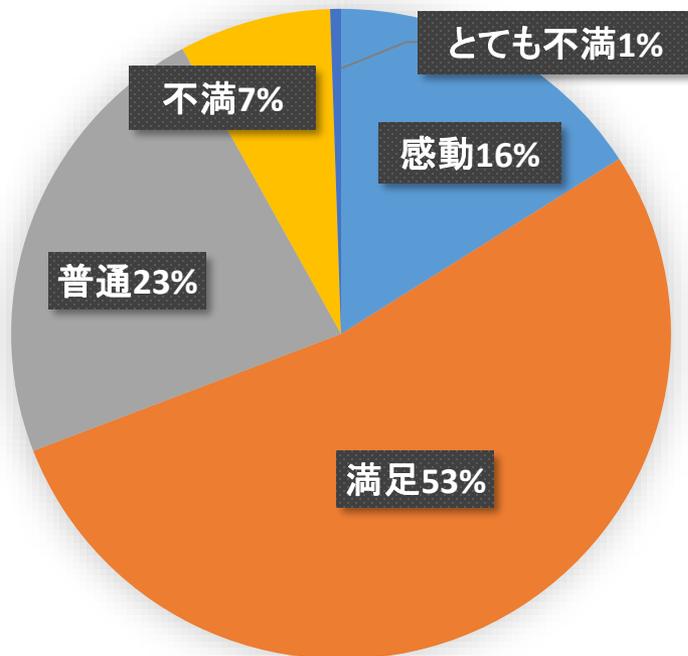


### 具体的な意見

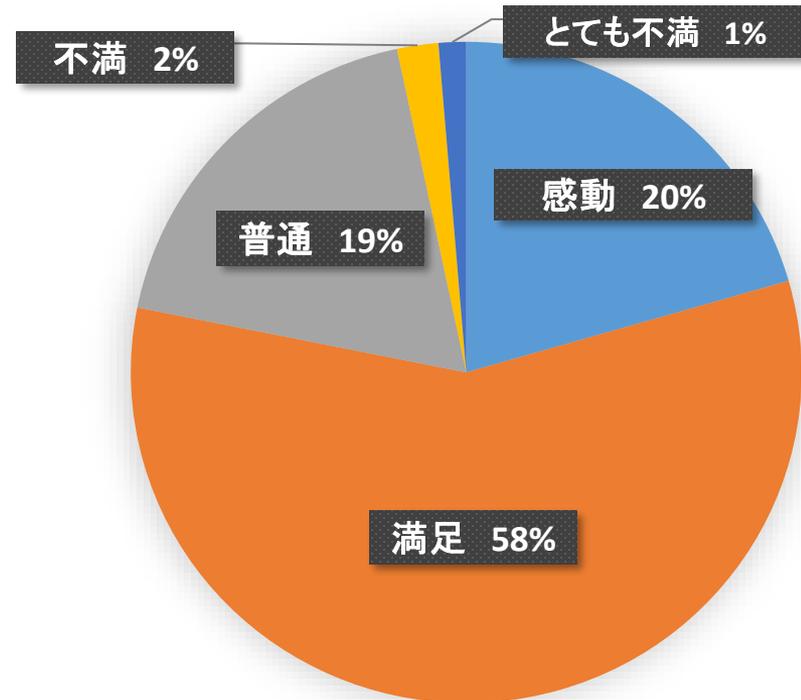
- ・先生の技術や薬の調整はとても素晴らしい
- ・忙しい中いつも丁寧な対応をしてくれる
- ・忙しいのか早口で専門用語も多く理解できないことがある
- ・返答に誠意がないし適当さを感じる
- ・大勢の患者さんを診ているので業務的になってしまうかもしれないが、先の見えない治療で頑張っている患者さんもいるので寄り添ってもらえると嬉しい

## 4、スタッフの対応 ～受付～

2021-10(188人)



2022-10(151人)



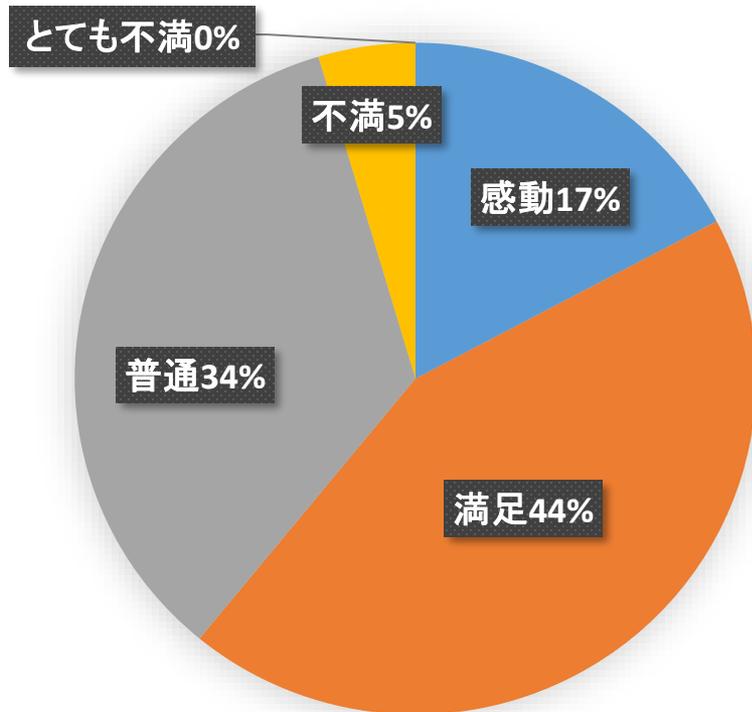
### 具体的な意見

- ・わかるまでいつも熱心に対応してくれて、すごく好感度が高い
- ・やたらすました話し方で聞き取りにくいし分かりにくい。普通に話してもらった方が伝わる。ホテルスタッフじゃないんだから、すましたり気取ったりしているのがすごくおかしい
- ・助成金申請の時に、それぞれの市町村の書類を探して丁寧に必要項目など探してくれて、そこまでしてくれるのかと驚いた

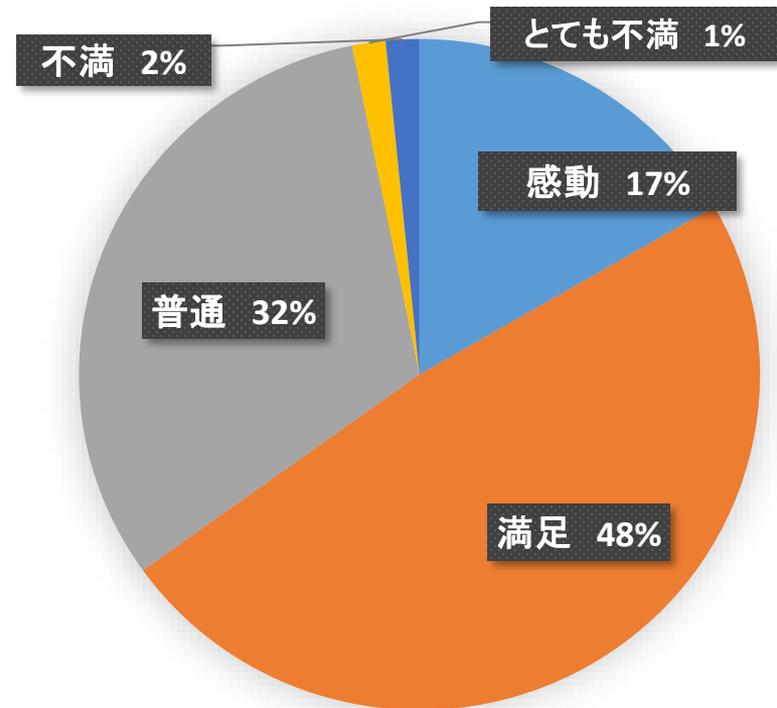
## 4、スタッフの対応

### ～不妊コーディネーター～

2021-10 (174人)



2022-10 (126人)

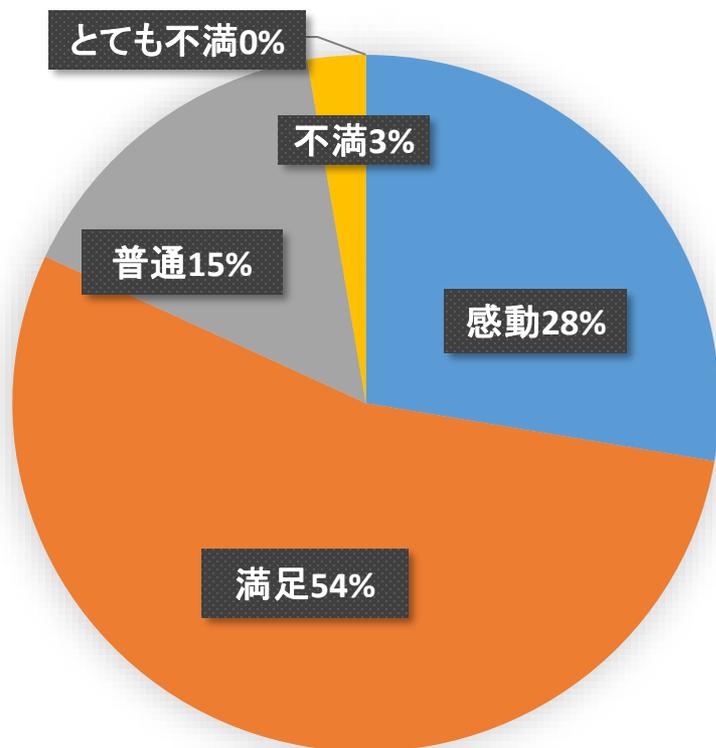


#### 具体的な意見

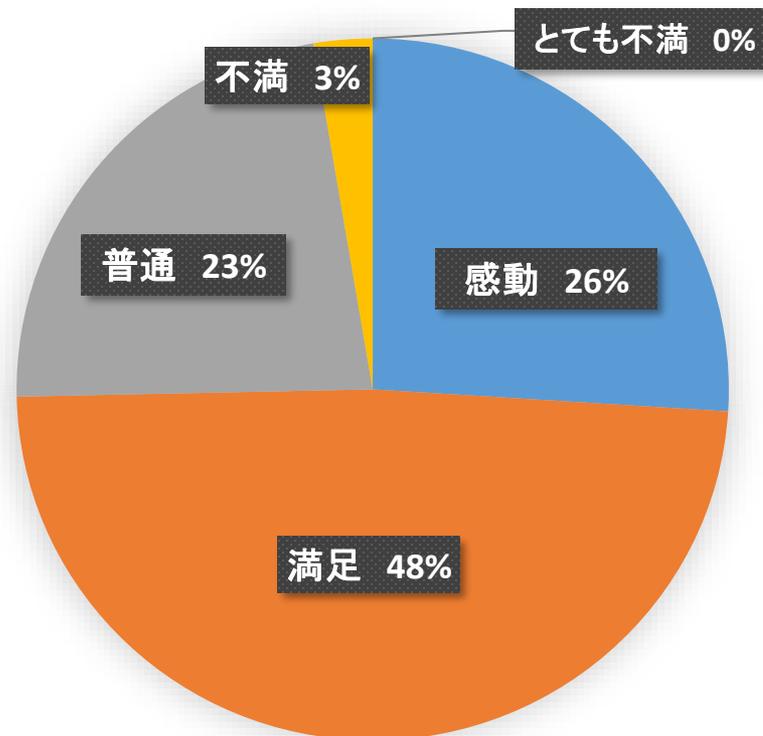
- ・マニュアルをただ説明される感じなのではないでしょうか、ちょっと冷たい感じがした

## 4、スタッフの対応 ～看護師～

2021-10(188人)



2022-10(150人)

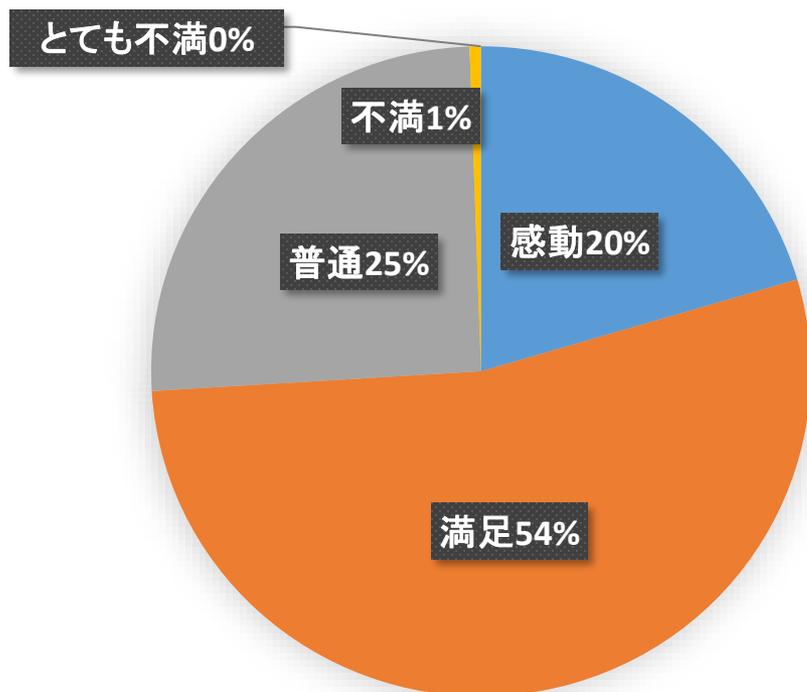


### 具体的な意見

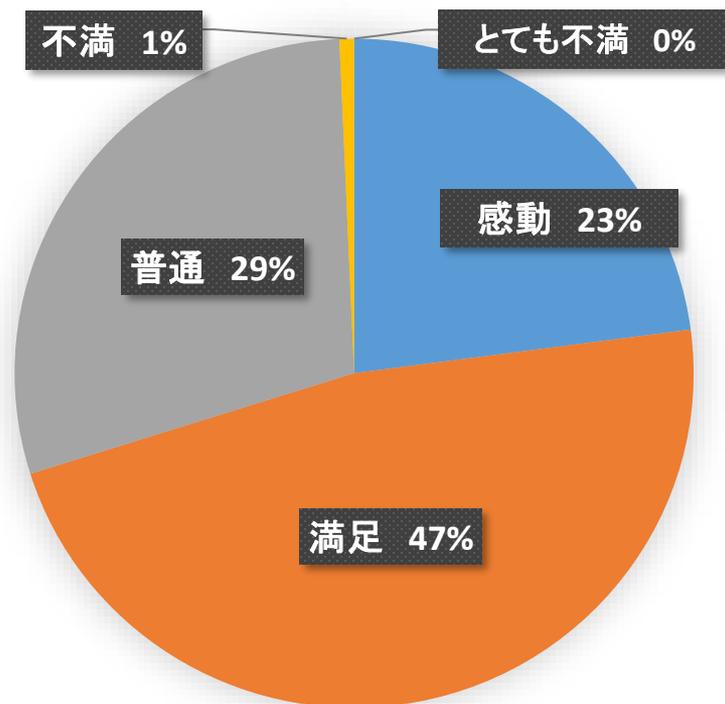
- ・人によります。とてもいい看護師さんも数名いますが、淡々と業務的に流れ作業の方もいる
- ・薬の時間や種類が複雑なのに、早口で説明された事がある

## 4、スタッフの対応 ～検査技師～

2021-10(181人)



2022-10(144人)

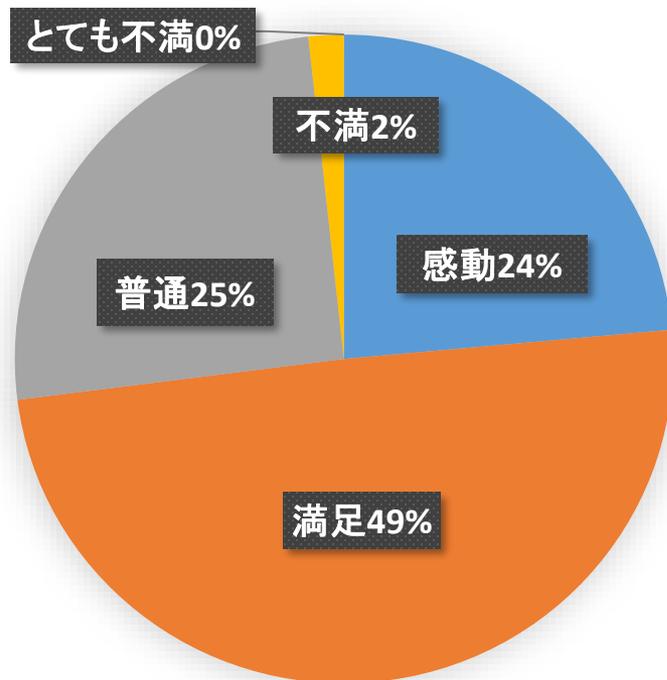


具体的な意見

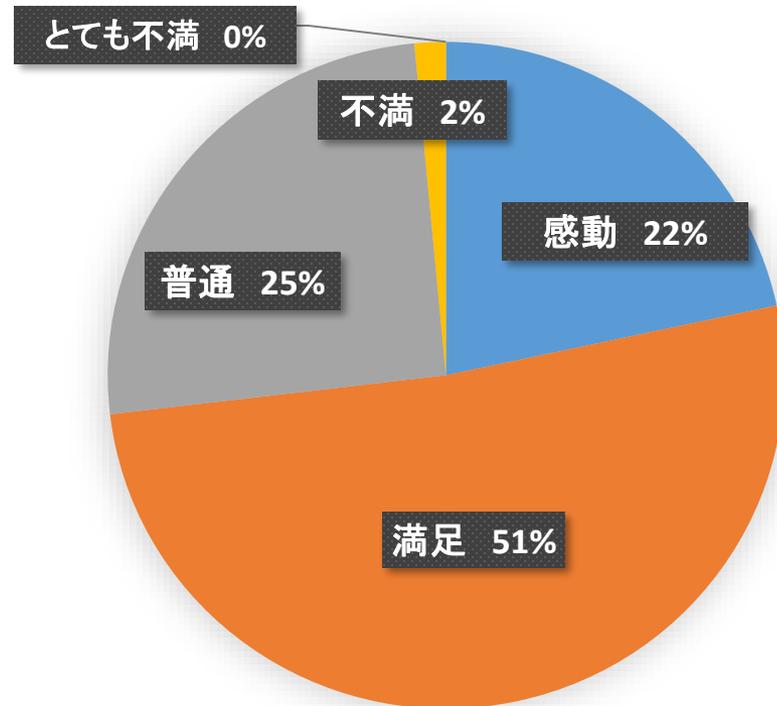
・特になし

## 4、スタッフの対応 ～培養士～

2021-10(174人)



2022-10(134人)



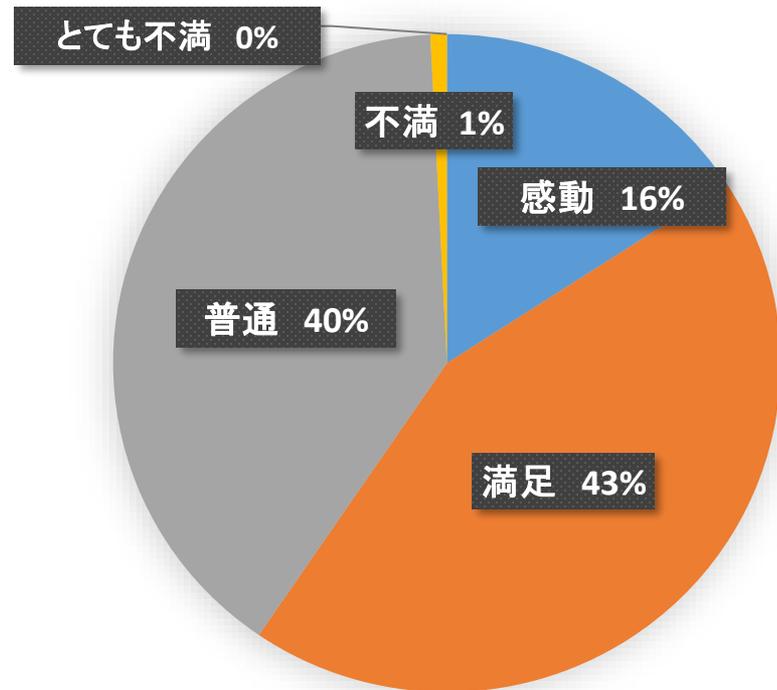
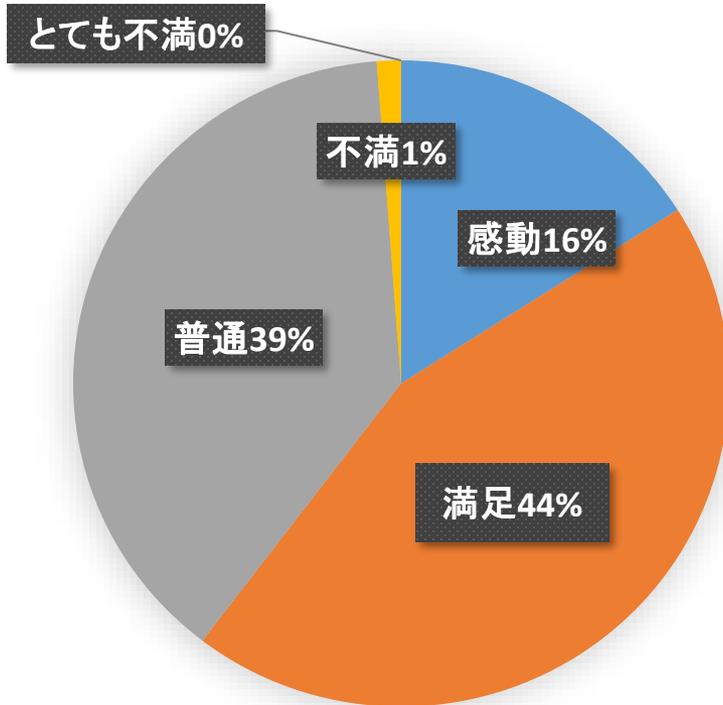
### 具体的な意見

- ・ 笑顔がある人が誰もいない・聞きにくいし早く話を切りたいのが伝わる
- ・ 心遣いがあり知識や接遇をよく勉強されていることが分かる

## 4、スタッフの対応 ～薬剤師～

2021-10(169人)

2022-10(126人)



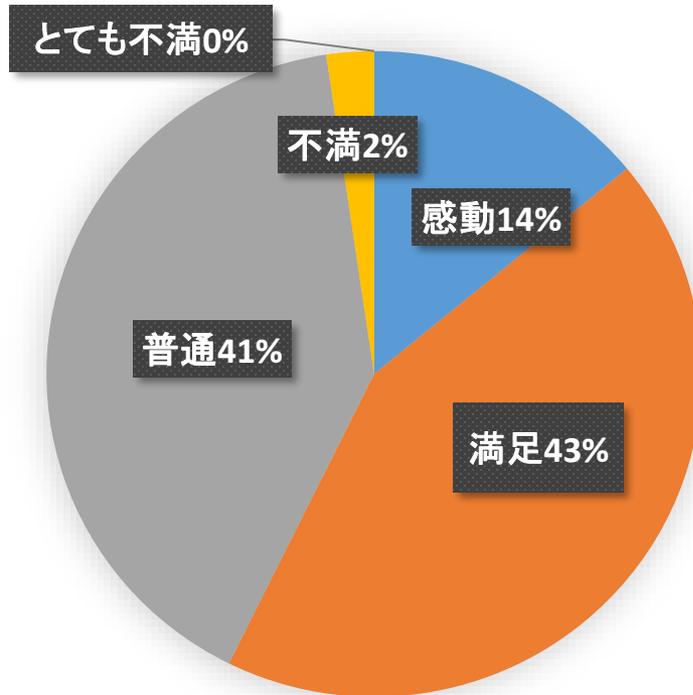
具体的な意見

- ・特になし

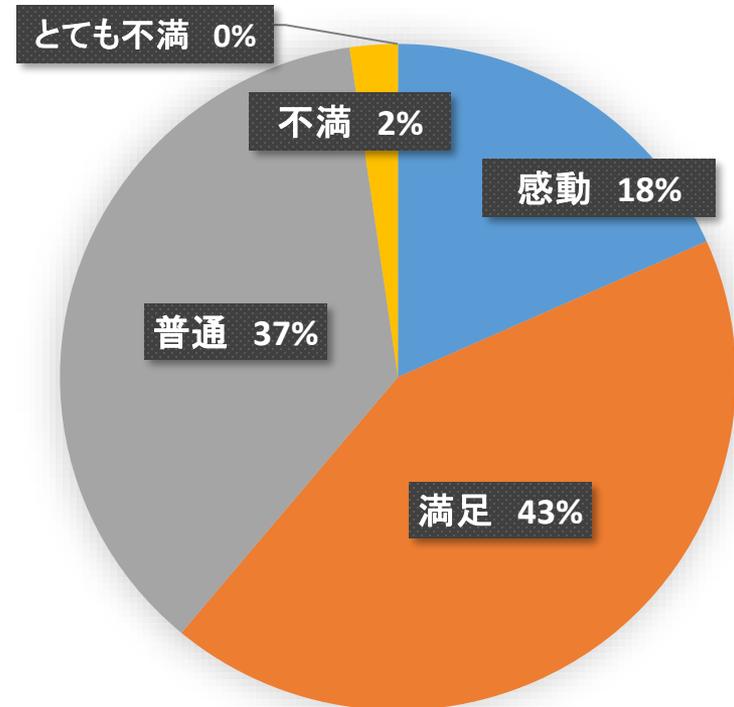
## 4、スタッフの対応

### ～医療アシスタント～

2021-10(171人)



2022-10(131人)



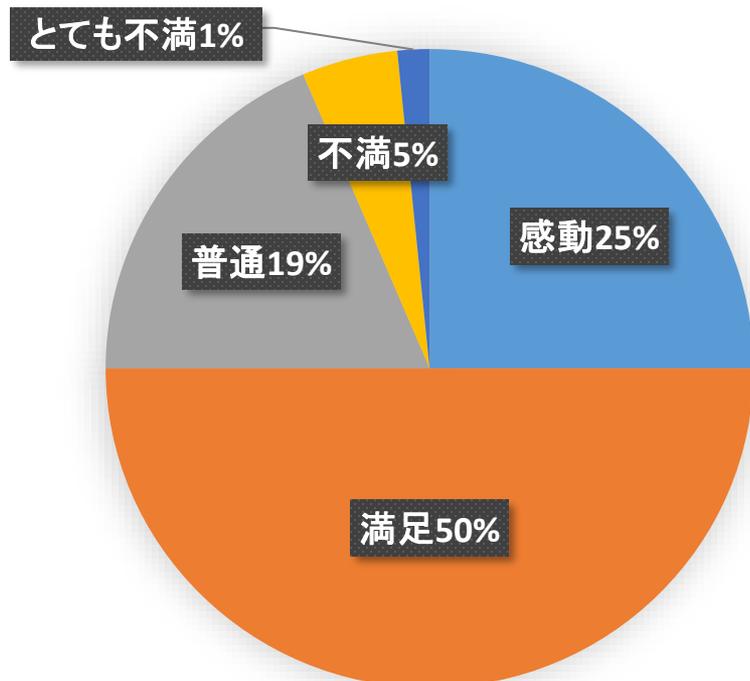
#### 具体的な意見

- ・診察室や内診台で待っている時にスタッフさんの会話がよく聞こえる。患者さんのことや私語など。

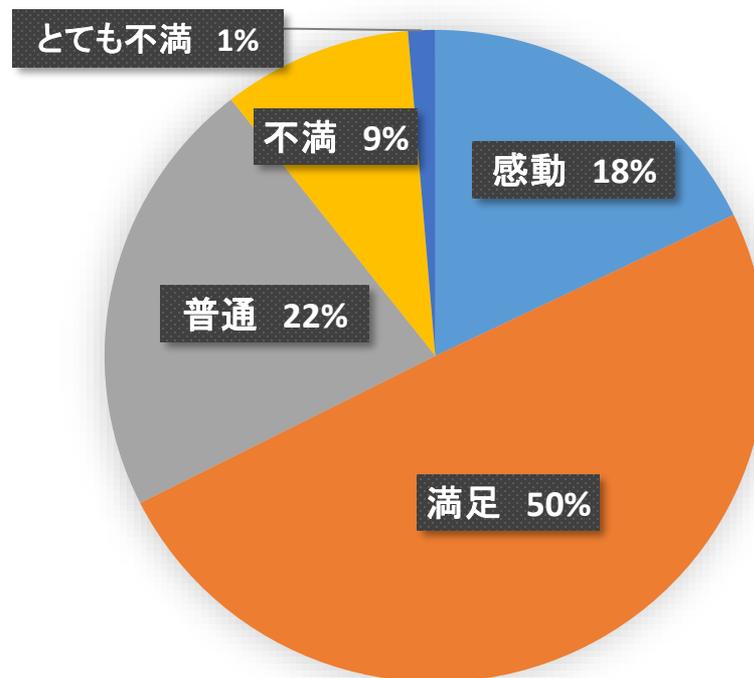
# 5、治療内容と技術について

## 医師の説明・技術

2021-10(188人)



2022-10(151人)



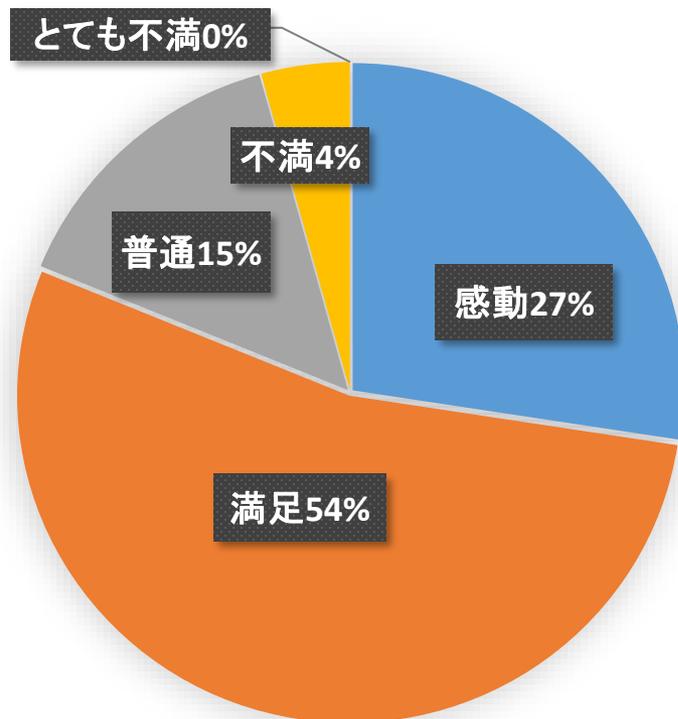
### 具体的な意見

- ・内診が丁寧だったり手技が上手な先生を見つけるまでが大変。自分が信頼できる先生には満足しています。
- ・エコーなどしっかり見てくれる医師もいるが一瞬で終わる医師もいる。
- ・主治医制ではないからその場その場の対応しかしてくれないんだなと感じた。
- ・病気が見つかってから次に何をやるかだけ知らされ、自分が病気について理解しているかの確認や、治療方針についての説明がなく不安。

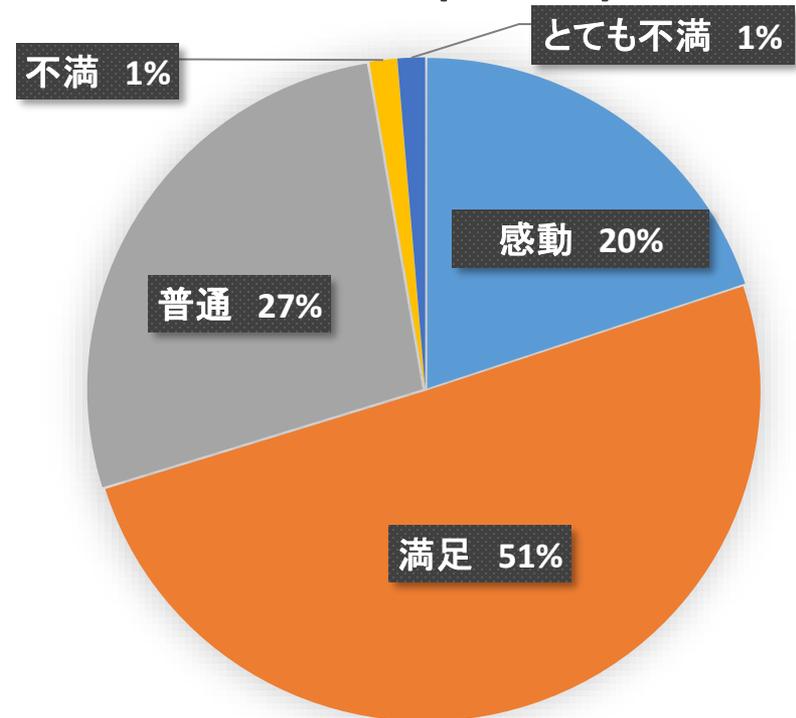
# 5、治療内容と技術について

## 看護師の説明・技術

2021-10 (186人)



2022-10 (151人)



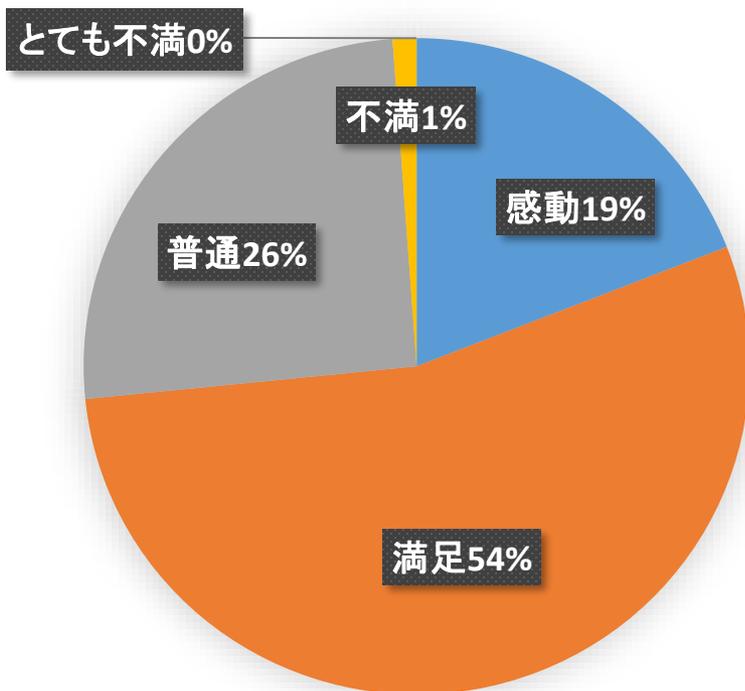
### 具体的な意見

- ・ 採血がいつも痛い。 ・ 採血後の圧迫の包帯が少し締めすぎでは。
- ・ 看護師さんの注射教室はとても素晴らしかった。気持ち明るくなりました。

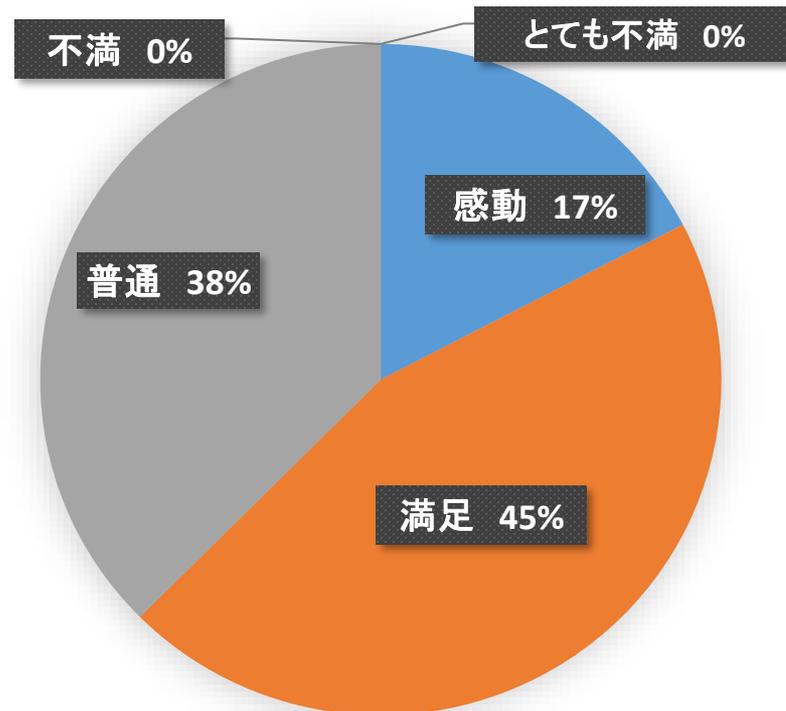
# 5、治療内容と技術について

## 検査技師の説明・技術

2021-10(173人)



2022-10(144人)

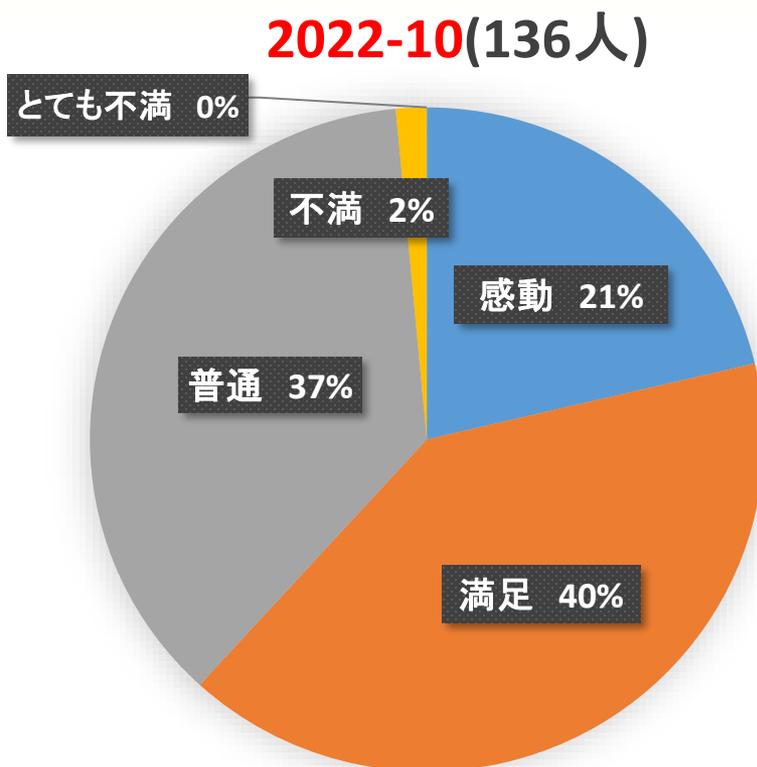
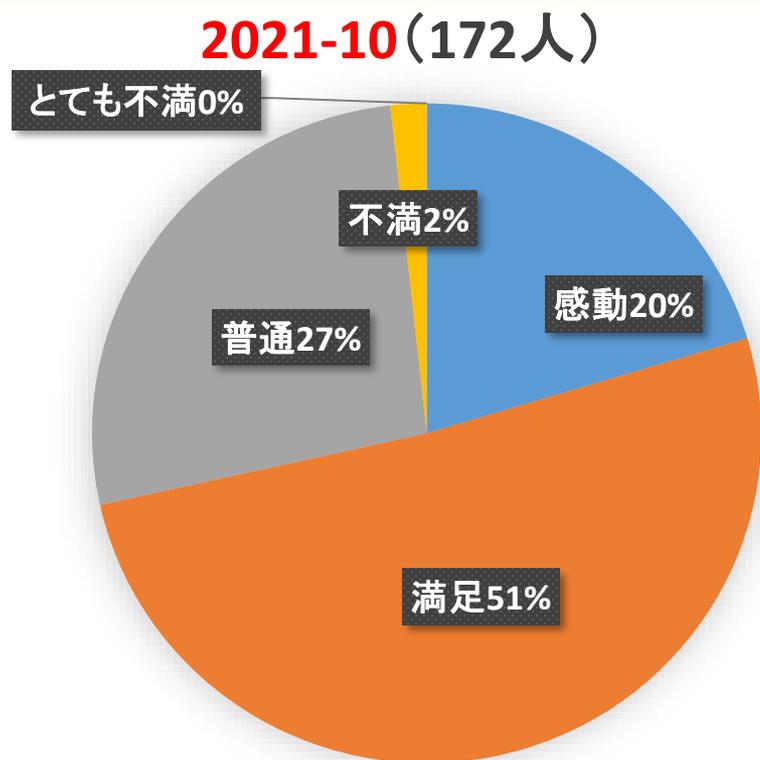


### 具体的な意見

- ・採血がいつも痛い。
- ・4月頃から採血に不安を感じる事が多い。以前は手際よく採血されて痕も残らなかったように思うが、血管を探すのに慎重になって刺し直しもあつたりして採血の日が憂鬱。説明は丁寧でありがたい。

## 5、治療内容と技術について

### 培養士の説明・技術



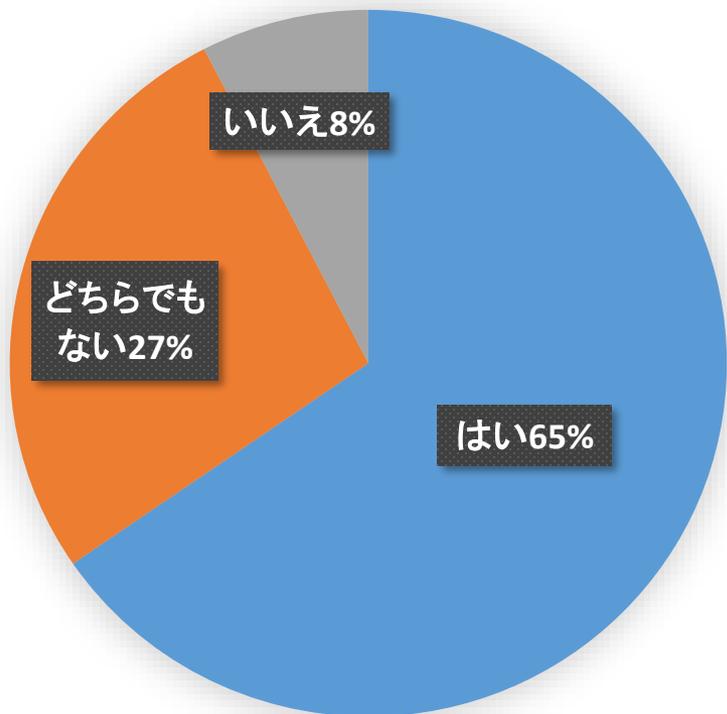
#### 具体的な意見

- ・ 培養士さんの説明で、聞きたいことに対してちゃんと説明してくれたのは1人。あまり説明をしたくなさそう。

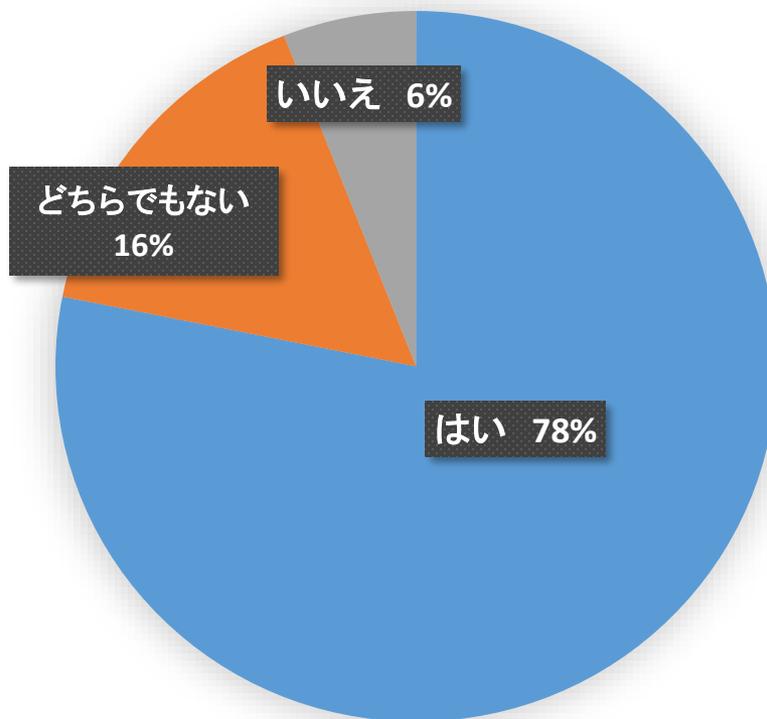
## 6、スタッフの笑顔について

笑顔で対応できていましたか？

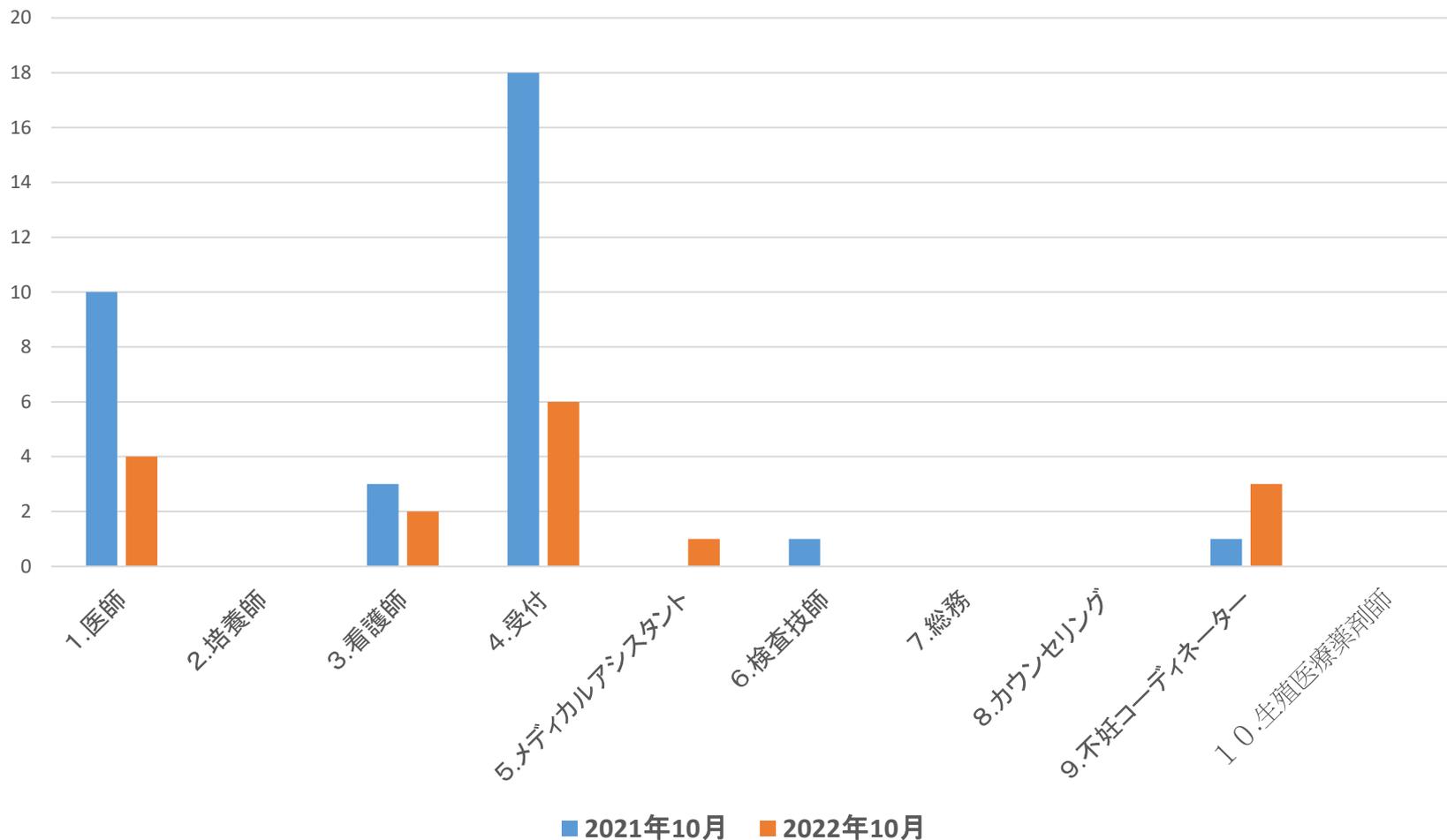
2021-10(185人)



2022-10(151人)

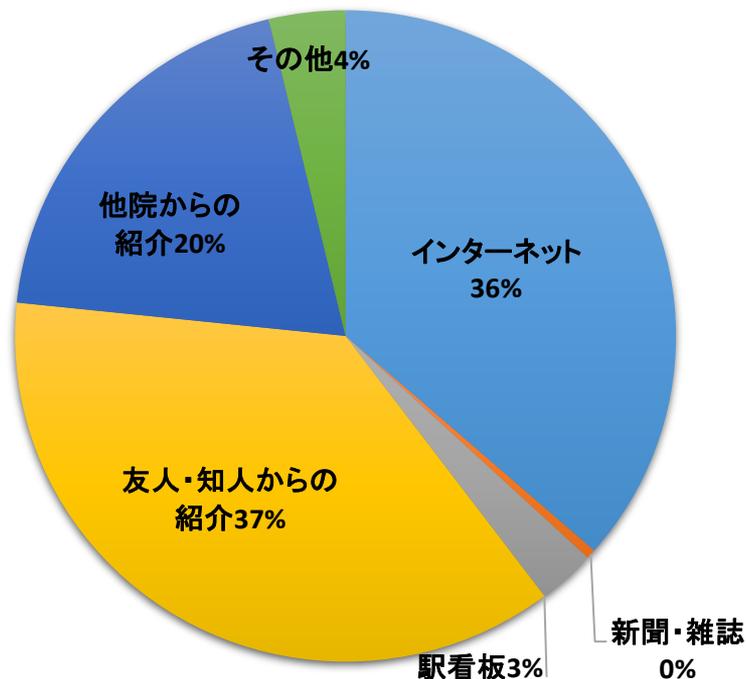


## 6、笑顔で対応できていなかった部署はどこですか？

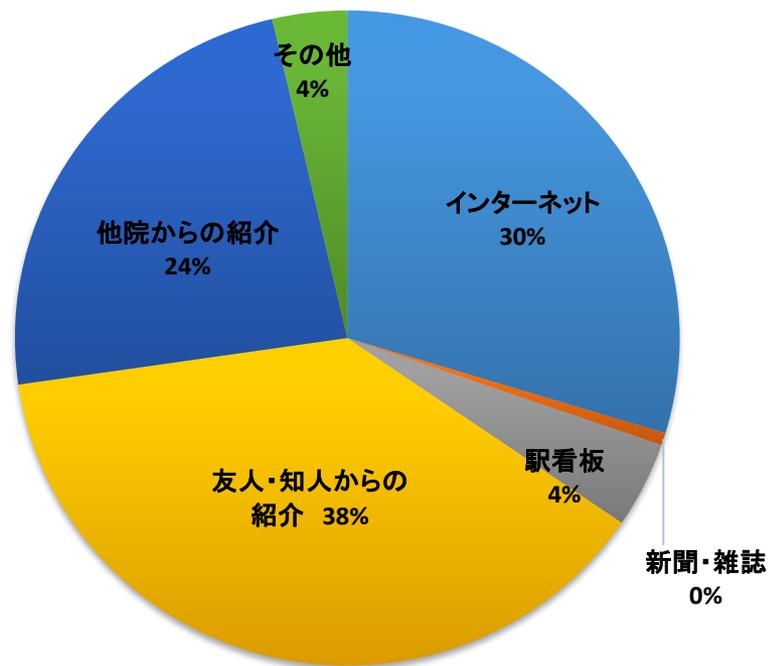


# 7、当院を知られた媒体

2021-10(214人)



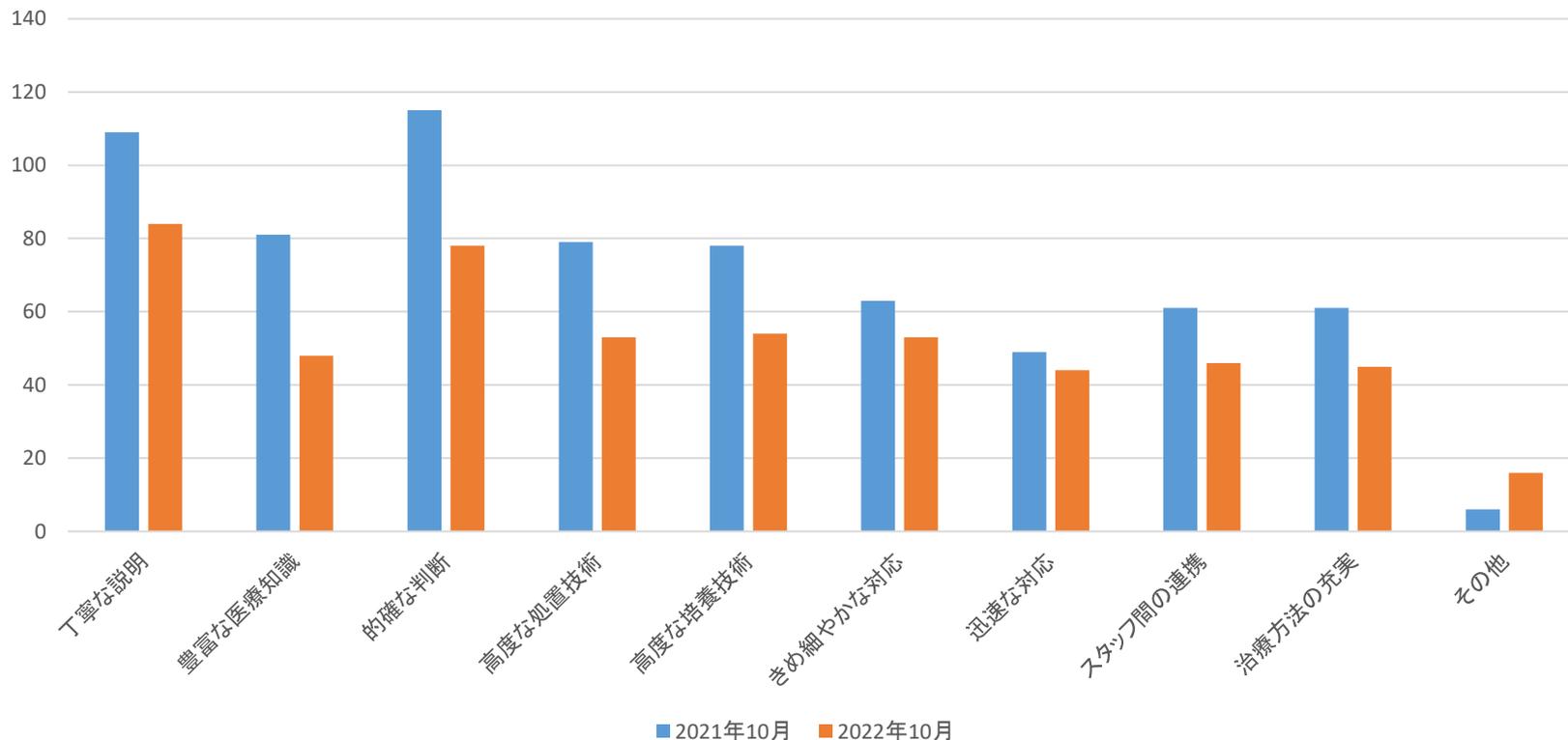
2022-10(165人)



## その他媒体

- ・ 過去に健康診断で受診した
- ・ もともと垂水クリニックに通っていた

## 8、当院に望まれるサービスは？

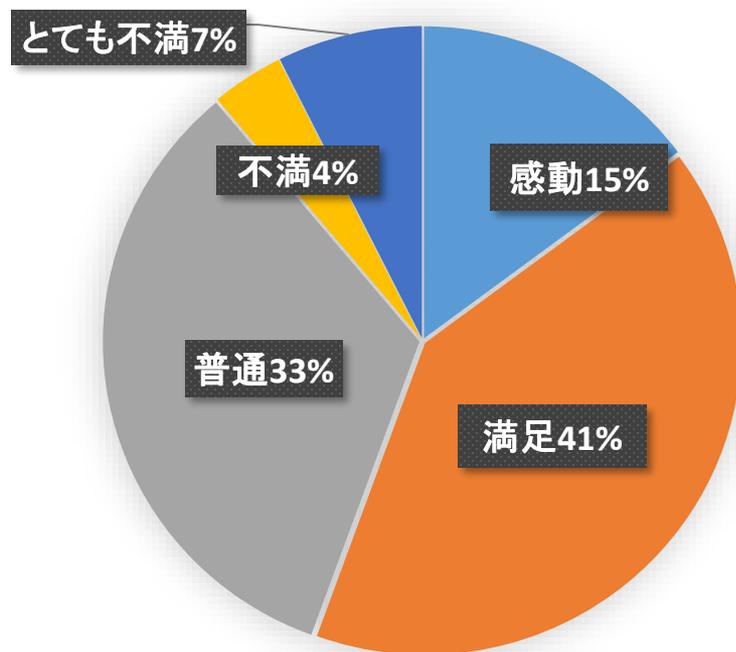


### その他の意見

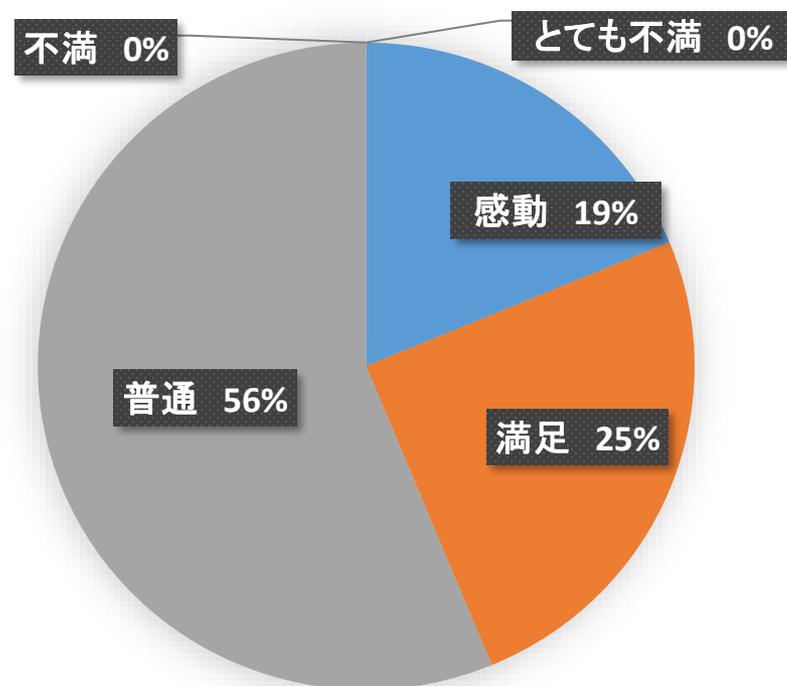
- ・ 子ども連れの方が増えてきたのでその対応をしてほしい
- ・ 混雑時の座席の確保・サポートサービスが素晴らしい(LINE相談など)
- ・ 夕方の診療時間を長くしてほしい

# 9、カウンセリング統合医療について 遺伝カウンセリング

2021-10(27人)



2022-10(16人)

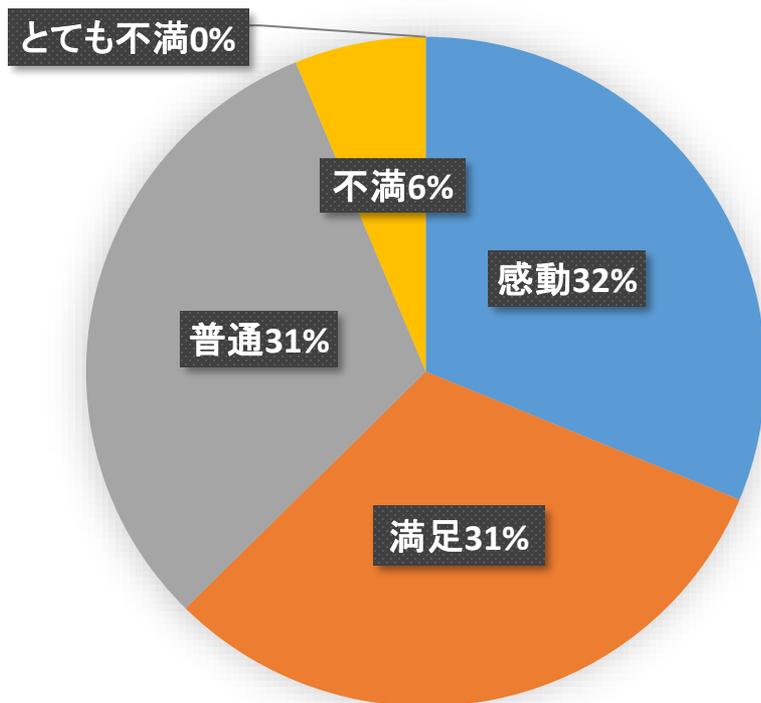


具体的な意見

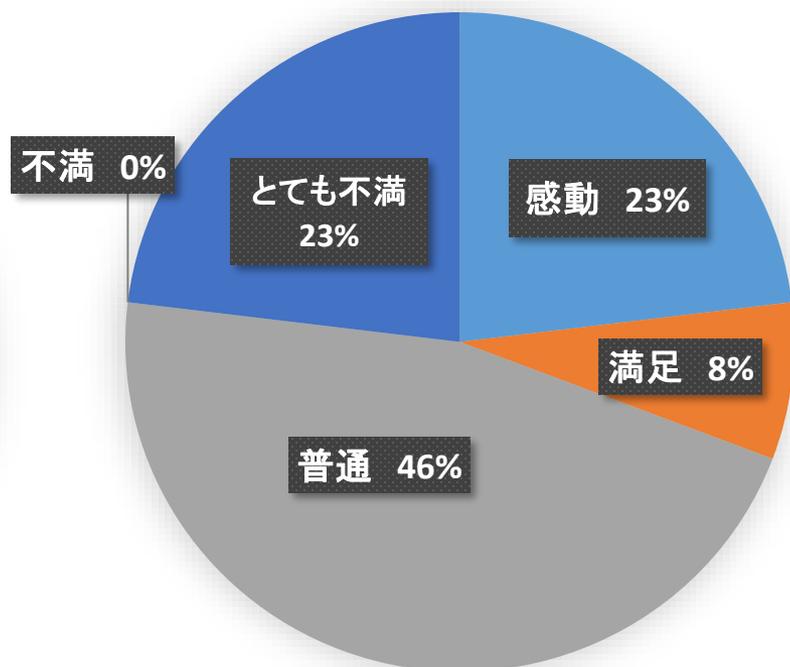
・特になし

# 9、カウンセリング統合医療について 心理カウンセリング

2021-10(16人)



2022-10(13人)

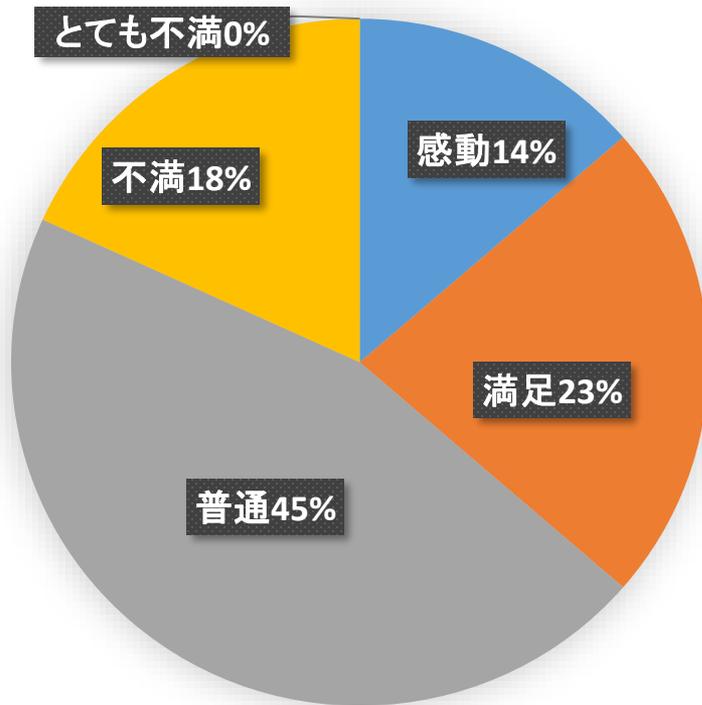


## 具体的な意見

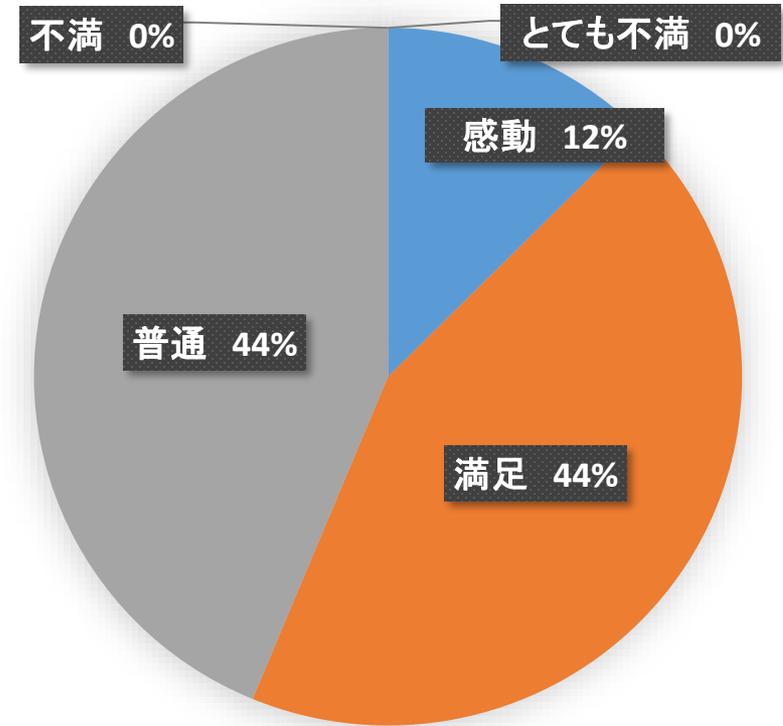
- ・ 中平先生がいつも笑顔で素晴らしかった。楽しくお話させていただき終わるのが惜しいくらい楽しかったです。

# 9、カウンセリング統合医療について レーザー外来

2021-10(22人)



2022-10(16人)

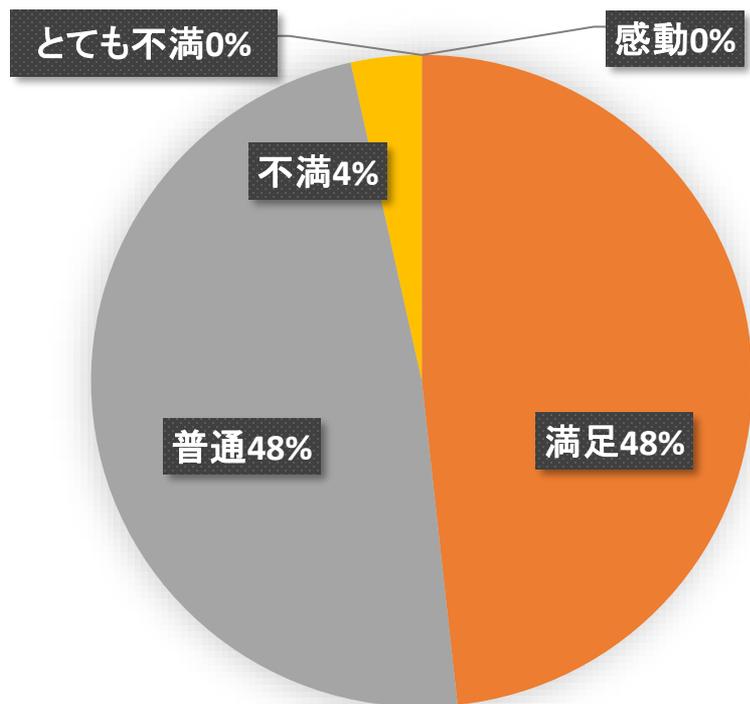


## 具体的な意見

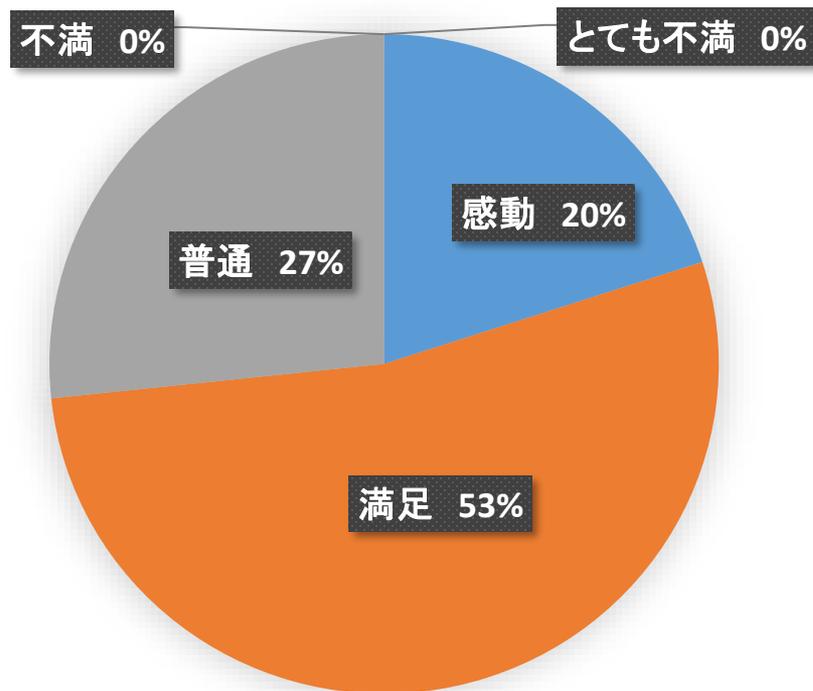
- ・特になし

# 9、カウンセリング統合医療について 鍼灸療法

2021-10 (29人)



2022-10 (15人)

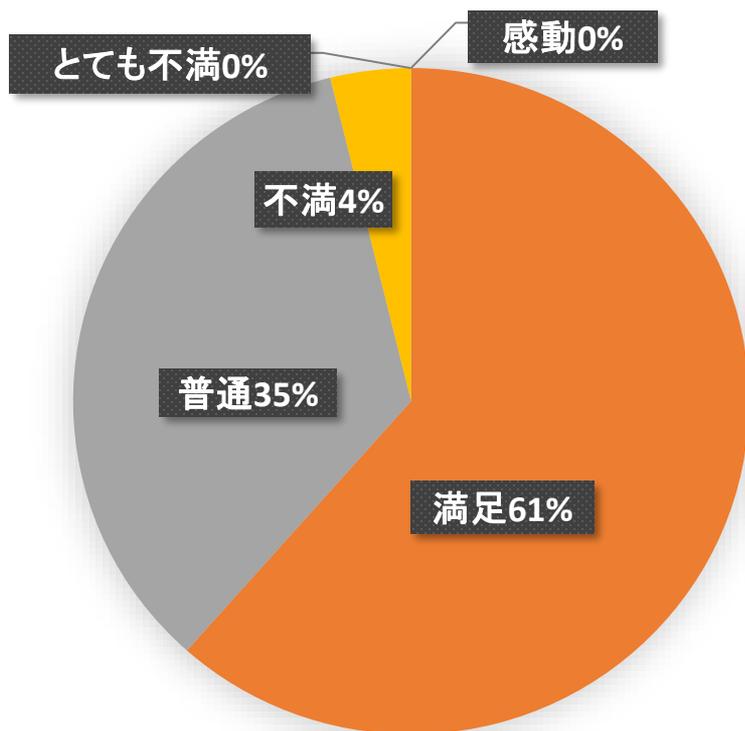


具体的な意見

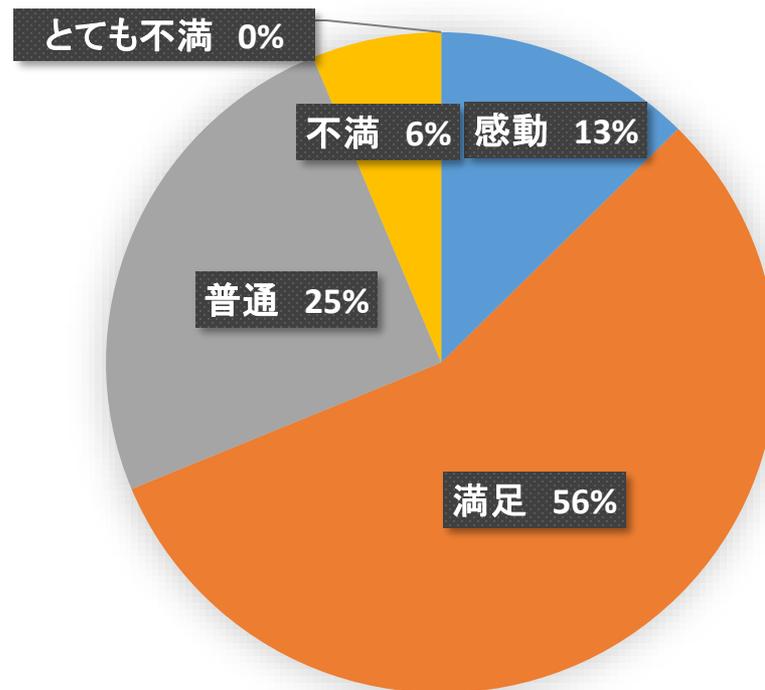
・特になし

# 9、カウンセリング統合医療について アロマ

2021-10 (26人)



2022-10 (6人)

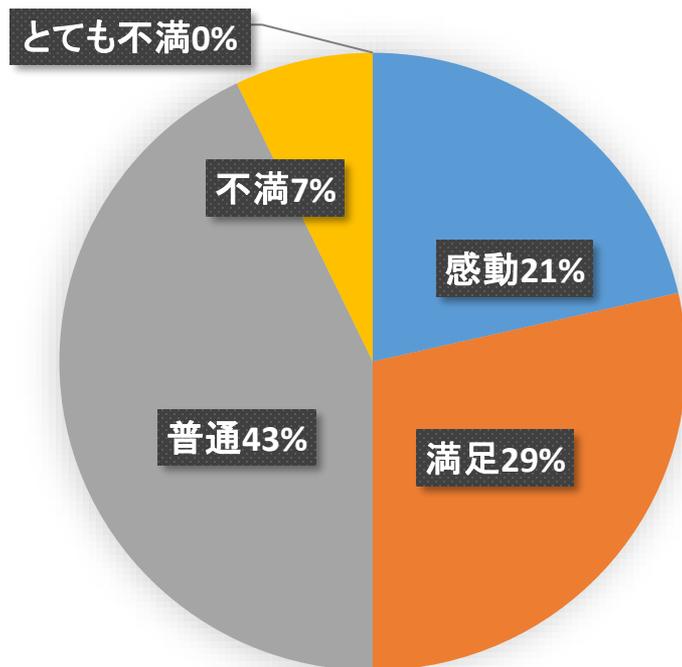


## 具体的な意見

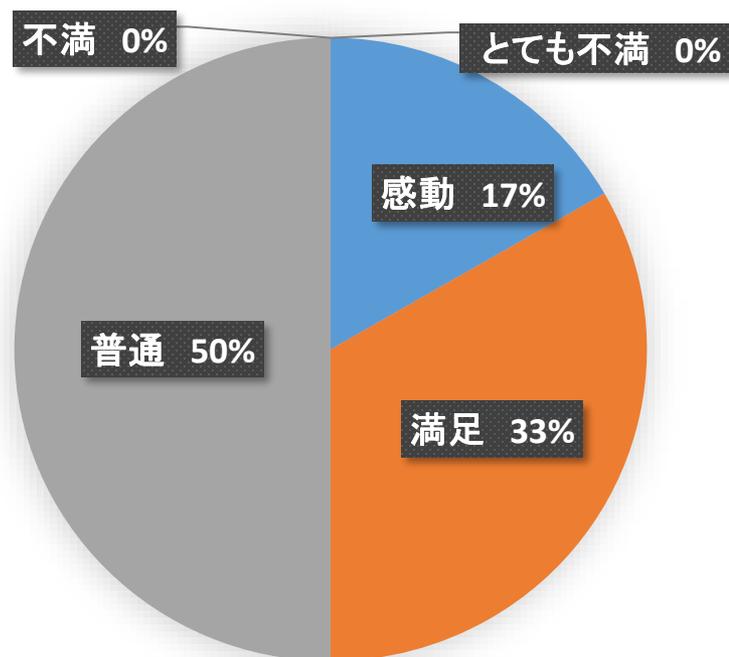
- ・ 特になし

# 9、カウンセリング統合医療について ヨガ教室

2021-10 (14人)



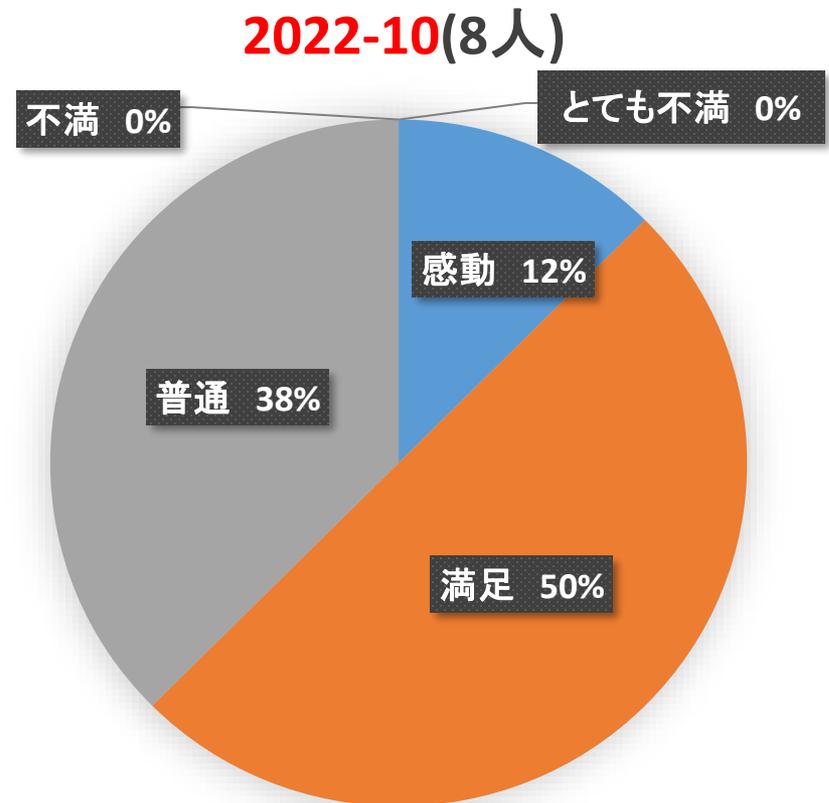
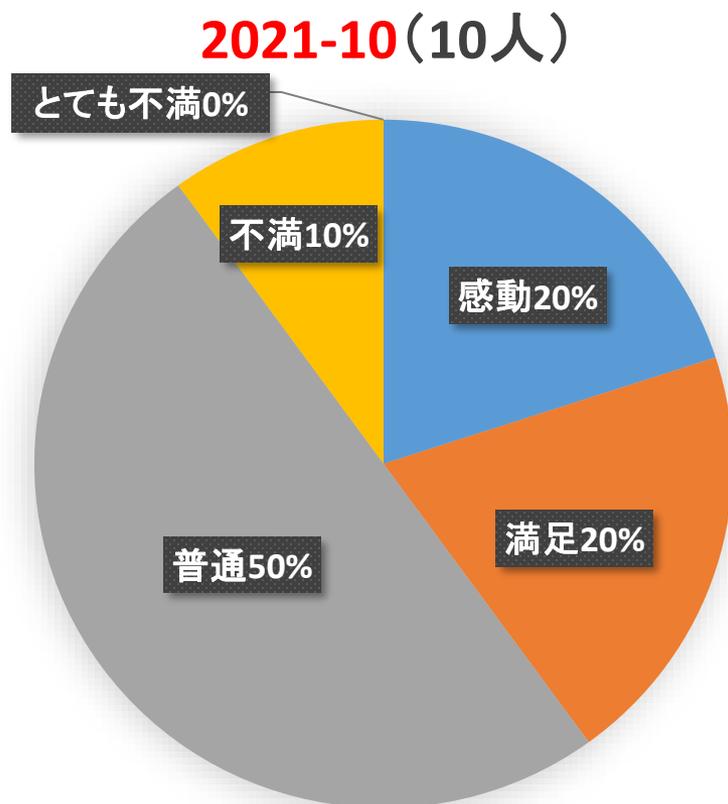
2022-10 (6人)



## 具体的な意見

- ・ 教室開催に戻してほしい。Zoomでは実感しにくく、在宅勤務の家族の都合で参加できないことがある。
- ・ 難波先生の指導は本当に心身ともにほぐれる。HPでヨガ動画もあればいいと思う。

# 9、カウンセリング統合医療について スマイルビクス

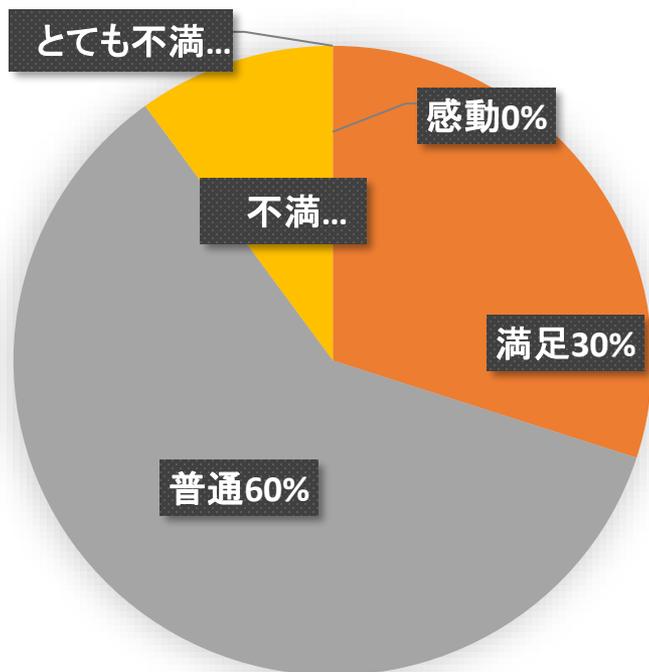


## 具体的な意見

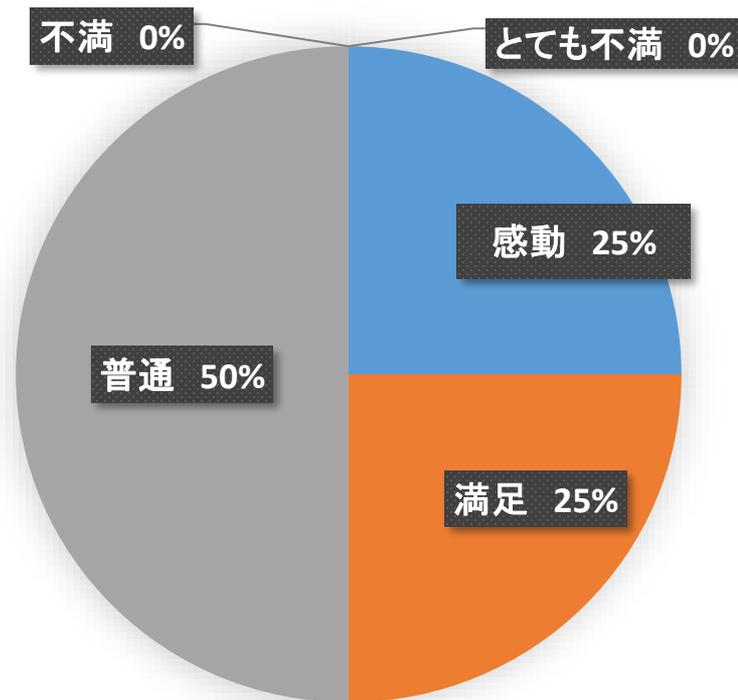
- ・特になし

# 9、カウンセリング統合医療について NSC

2021-10(10人)



2022-10(4人)



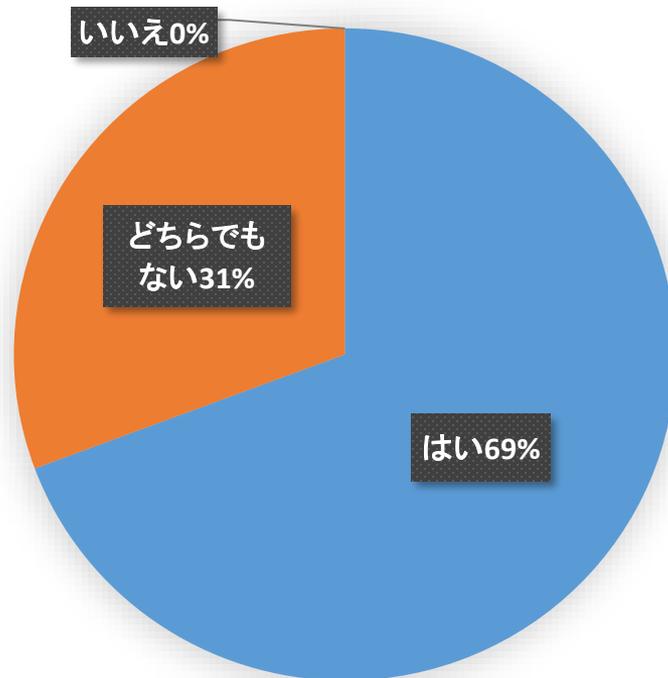
具体的な意見

- ・特になし

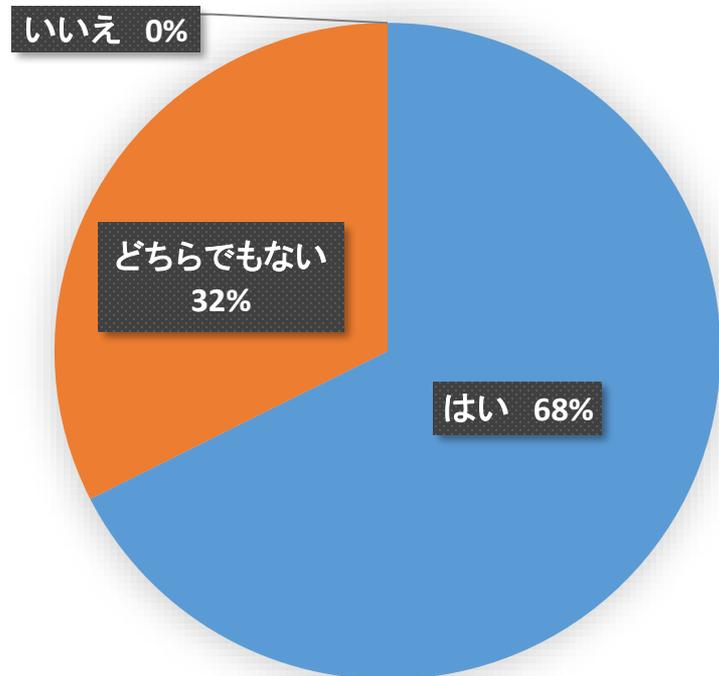
# 10、 当院からの情報提供について

当院のホームページはわかりやすいですか？

2021-10(176人)



2022-10(148人)

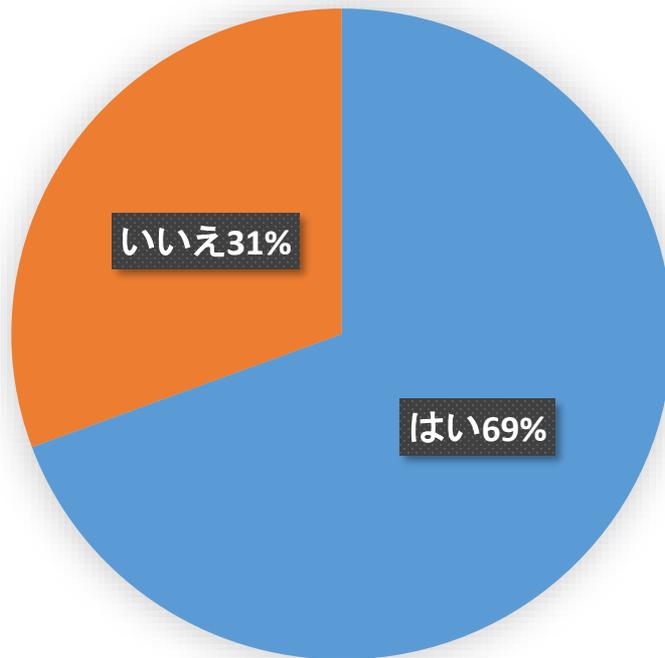


## 具体的な要望・意見

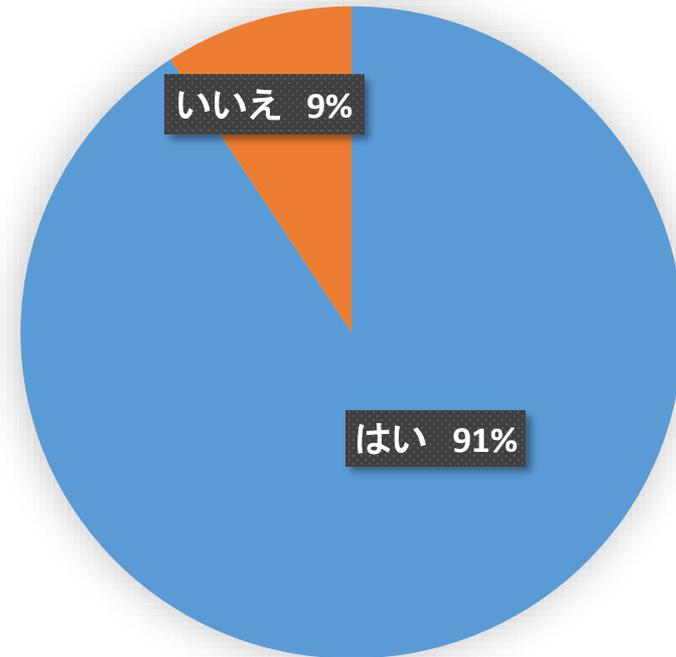
- ・スクロールしづらい(2件)
- ・先生やスタッフ、患者さんが書き込める掲示板があれば正しい知識を得るきっかけになったり患者同士がお互いに励ましあえると思う。

# 10、当院からの情報提供について ブログ・インスタ・LINEは知っていますか？

2021-10(186人)



2022-10(152人)



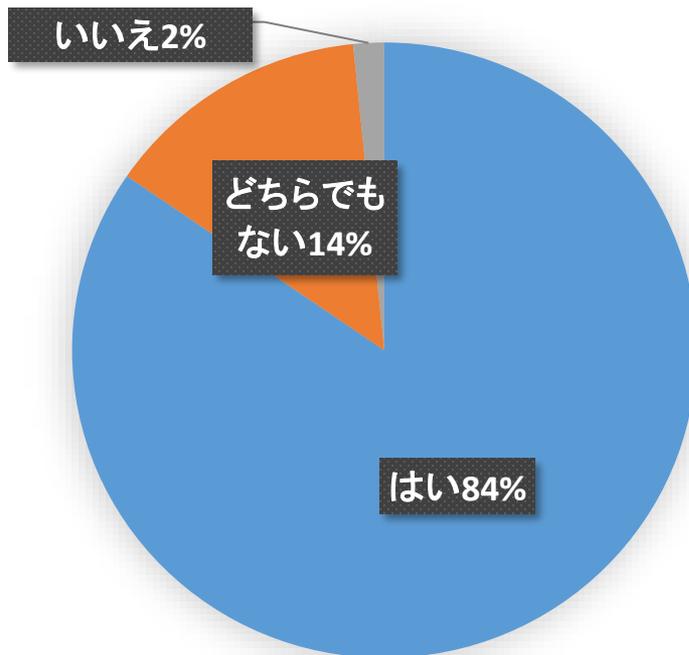
## 具体的な要望・意見

- ・ LINE相談が助かる(2件)
- ・ ブログは治療の情報以外にもDrインタビューなどは更新されるのが楽しみ
- ・ LINEの返事が24時間ギリギリだった
- ・ 最新の治療情報についてもっと発信してほしい

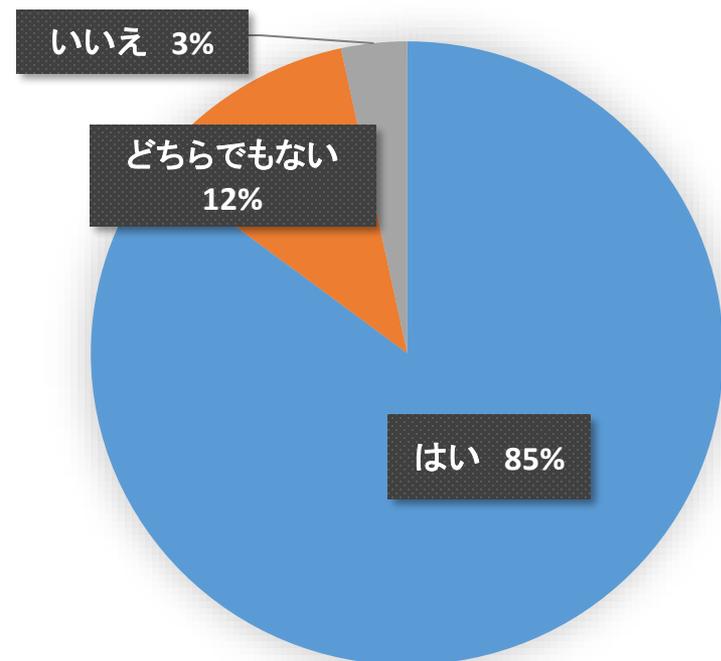
# 11、プライバシー保護について

当院はプライバシー保護がなされていると思いますか？

2021-11(188人)



2022-10(149人)

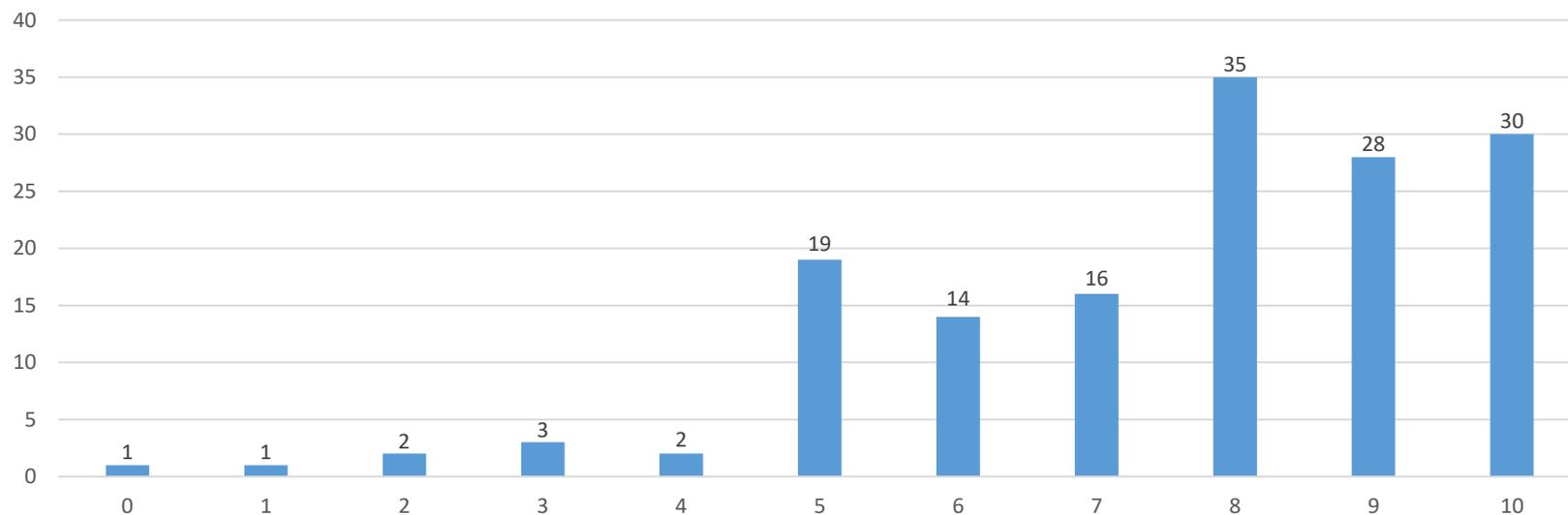


## 具体的な意見

- ・ 名前を大きな声で言わされたり呼ばれたりするのは少し気になる。
- ・ 診察室の前に座っている時、中の声が筒抜けだった。
- ・ 英にメール登録してから迷惑メールが頻繁に届くようになったので情報が洩れていると思う。

# 11、当院を知人に紹介したいですか？

2022-10(151人)

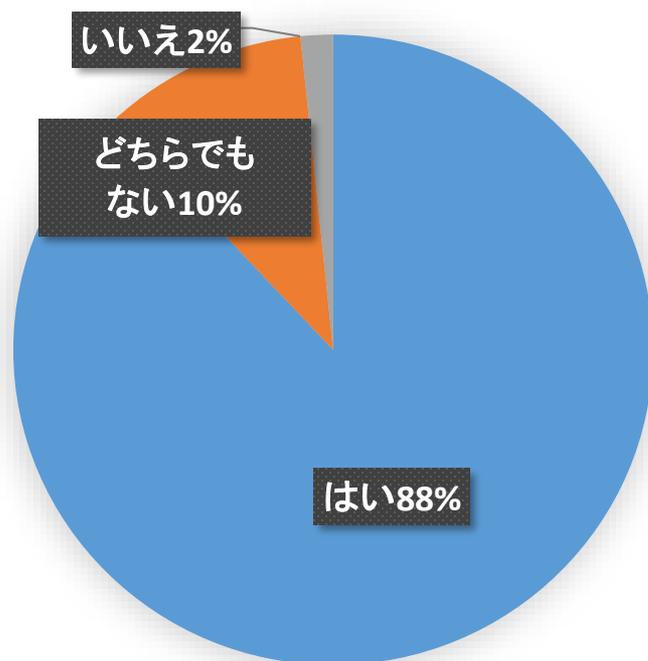


## 具体的な意見

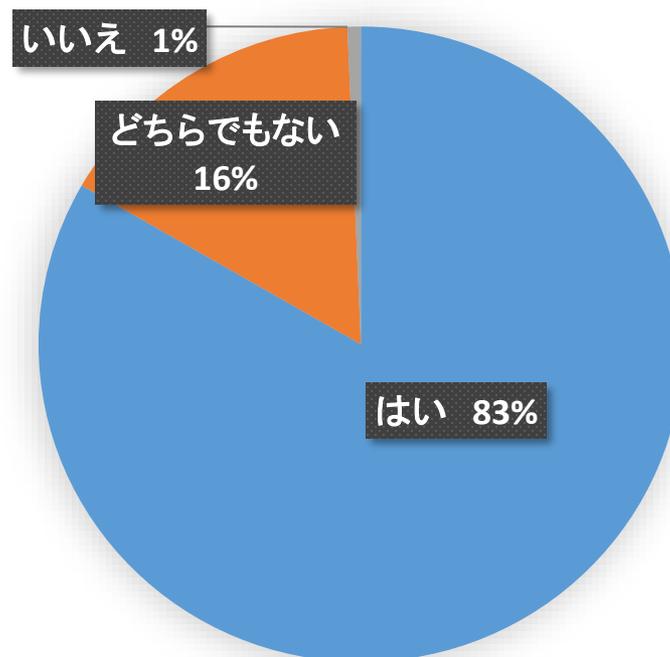
- ・ 専門的な治療ができるので
- ・ 親切丁寧な対応をしてくれるから
- ・ 土日もあいており様々な治療や検査が出来るため医師の判断が早いから。
- ・ 待ち時間以外はあまりストレスを感じないのでお勧めできる。
- ・ 仕事している人にはすすめてにくい
- ・ 業務的でせかせかしている
- ・ 治療内容はレベルが高いが説明されていないことがある
- ・ 医師、看護師の個人差がある

# 11、今後も当院を利用したいと思われませんか？

2021-10(184人)



2022-10(150人)

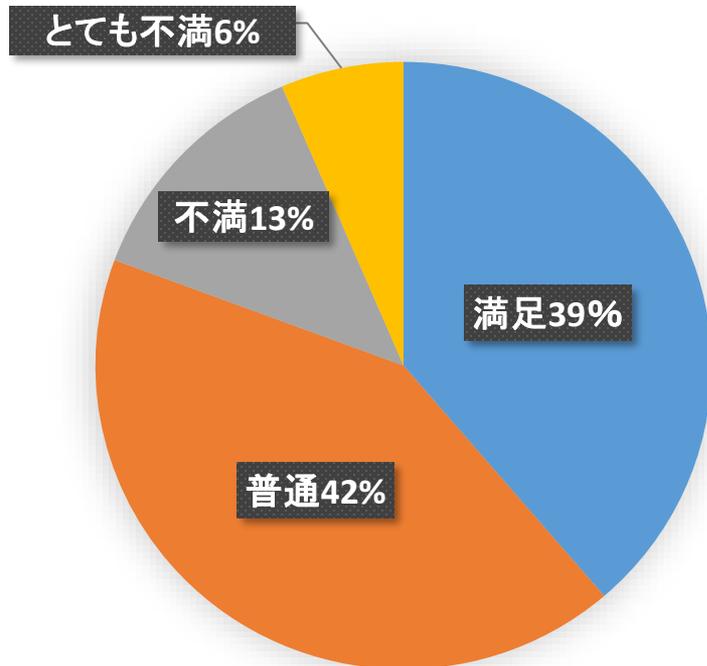


## いいえと答えた方の具体的な意見

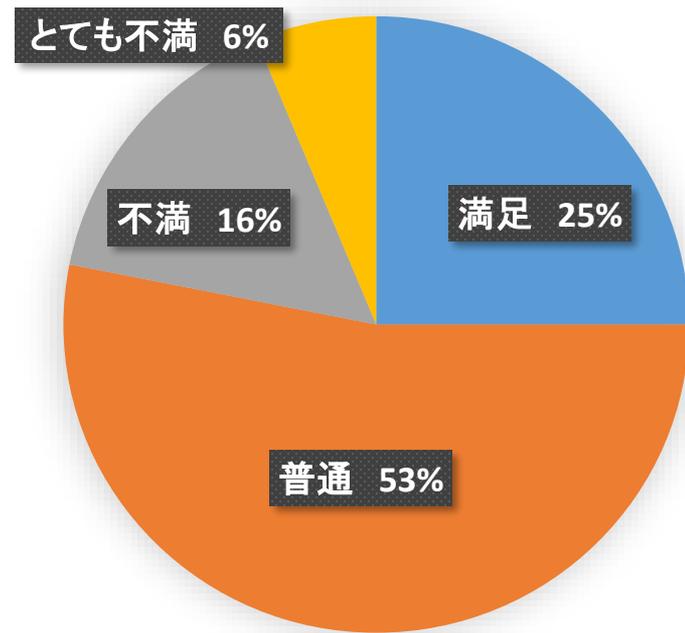
- ・不安がまだあるので結果が出たら考えたい。

# 12、ファミリー/キッズルームについて ファミリールームの環境

2021-10 (31人)



2022-10 (32人)

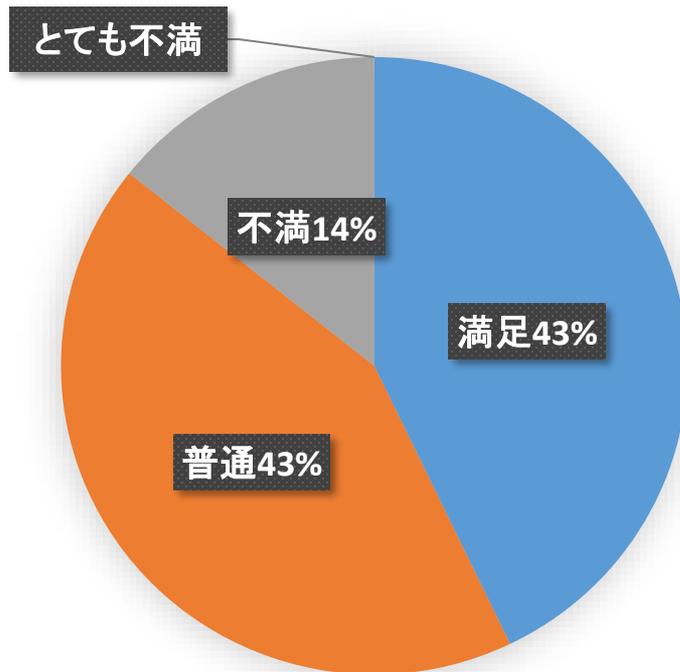


## 具体的な意見

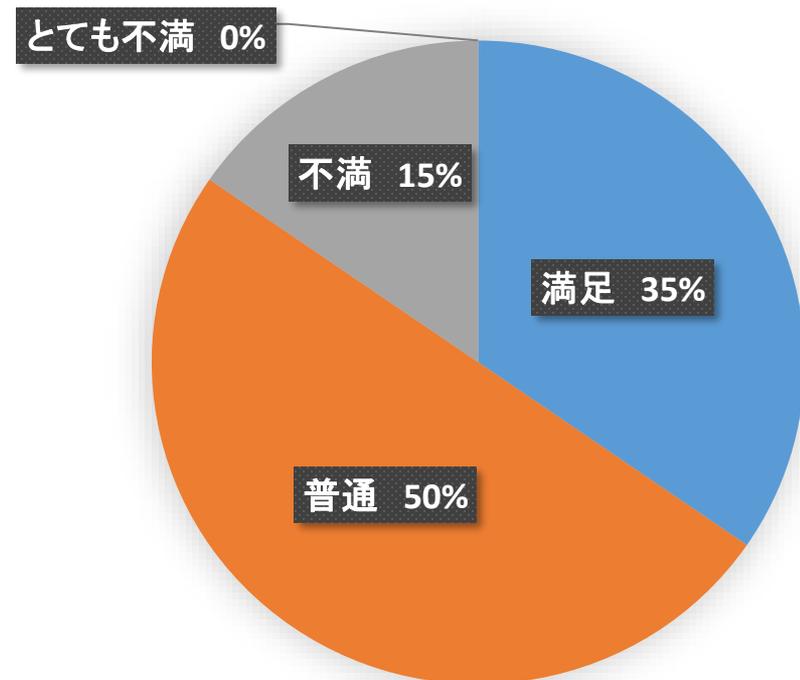
- ・ コロナ禍だからなのかテレビしかなく子供がすぐに退屈する
- ・ 子供用のパック飲料などを自販機に入れてほしい(アンパンマンなど)
- ・ 赤いマットが汚いので変えてほしい ・ 絵本があると嬉しい

# 12、ファミリー/キッズルームについて キッズルームの環境

2021-10(28人)



2022-10(26人)

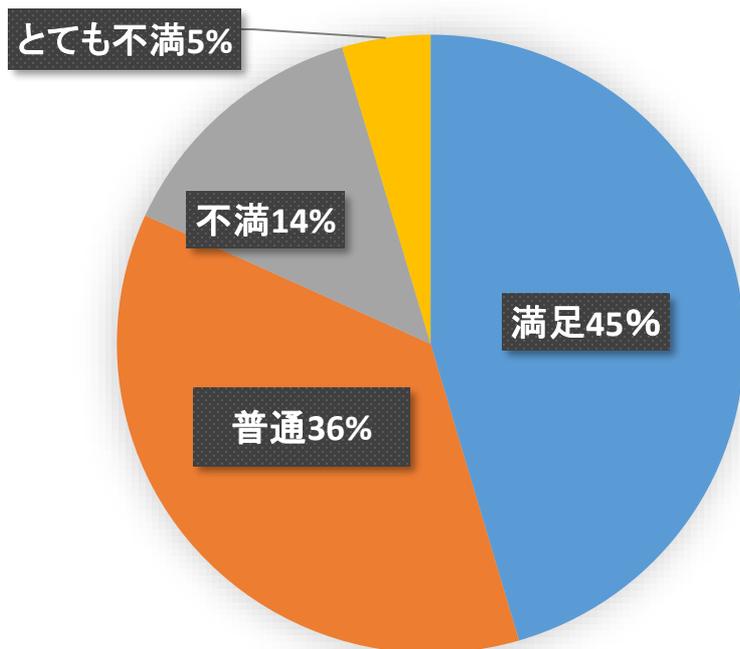


## 具体的な意見・要望

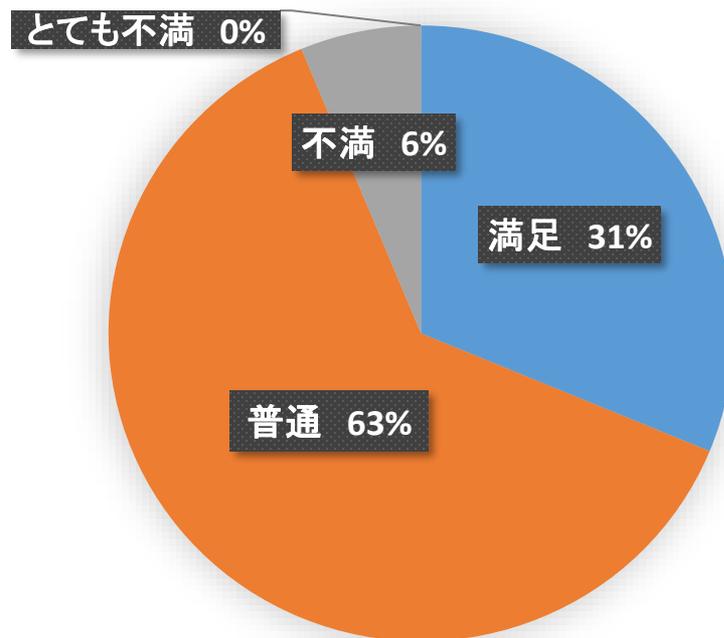
- ・ ネット予約希望
- ・ エコーと診察の間だけでなく最後の会計まで預かってほしい
- ・ ほとんど予約が取れない ・ 0歳児も預かってほしい

# 12、ファミリー/キッズルームについて 保育士の対応

2021-10(22人)



2022-10(16人)



具体的な意見・要望

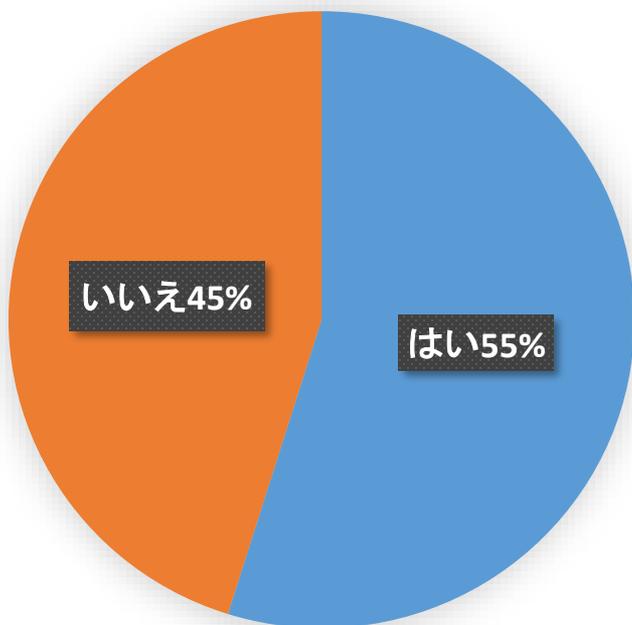
・特になし

# 12、ファミリー/キッズルームについて

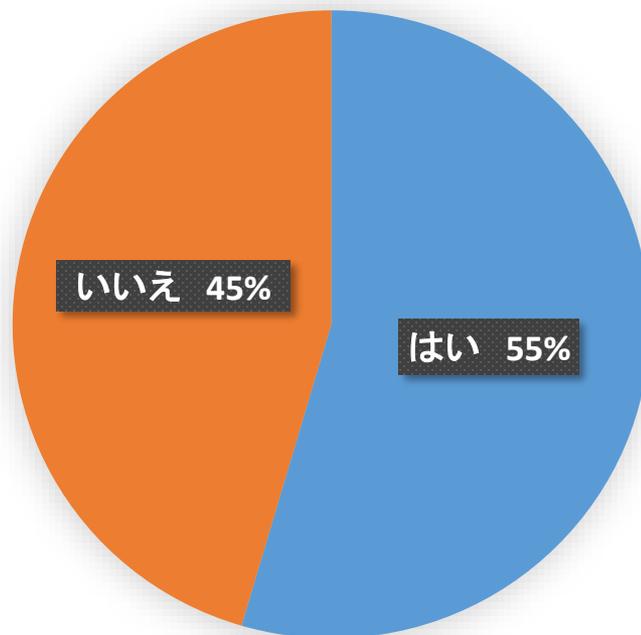
4Fエレベーターホールの

ベビーカー置き場を知っていますか？

2021-10(31人)



2022-10(33人)

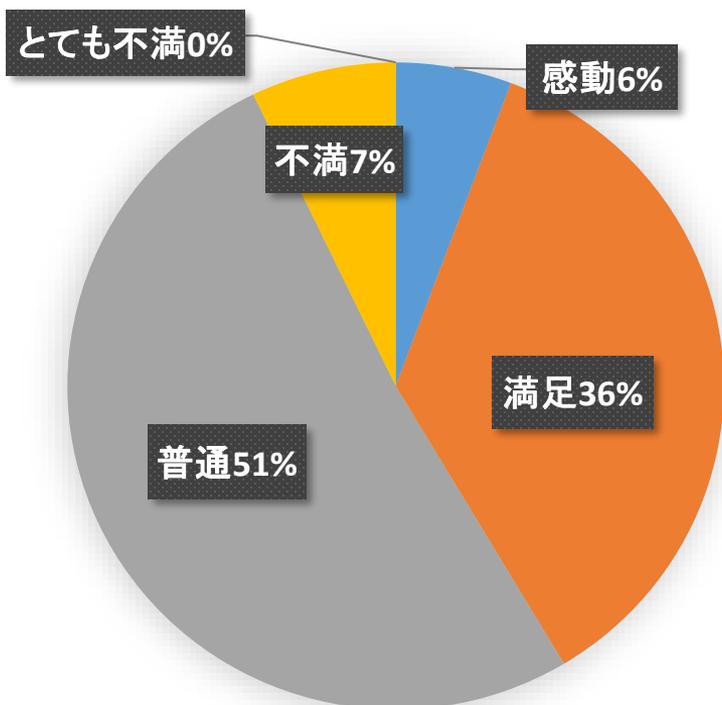


# 男性不妊外来アンケート

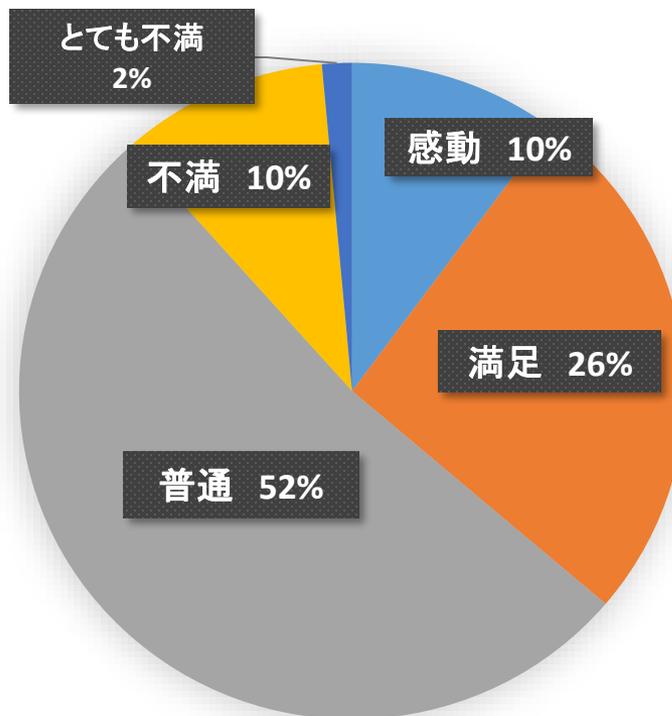
- ▶ 今回のアンケートは10/7、10/8、10/9で計3日間実施し、計70名の方にお答え頂きました。
  - ▶ 男性不妊外来のアンケートは電子媒体ではなく、これまで同様、紙媒体となります。
- 

# 1、待ち時間についてどう思われますか？

2021-10(70人)



2022-10(70人)

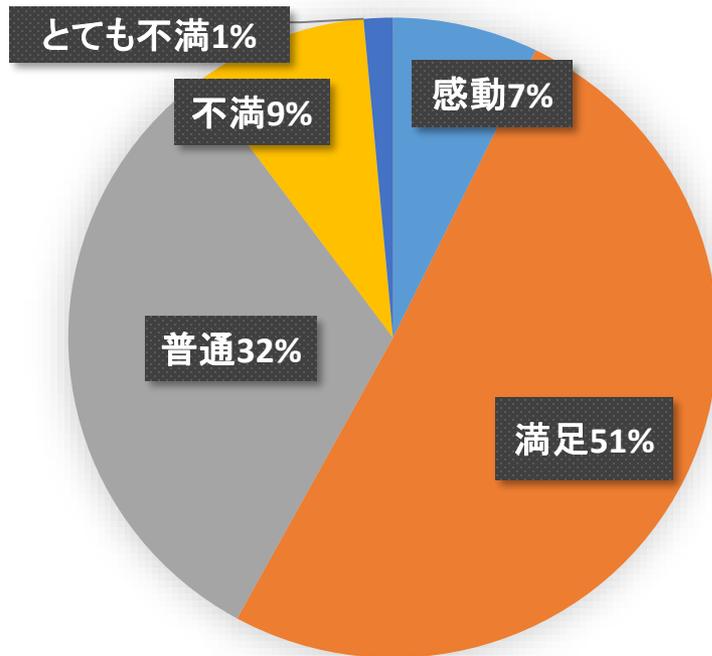


## 具体的な意見

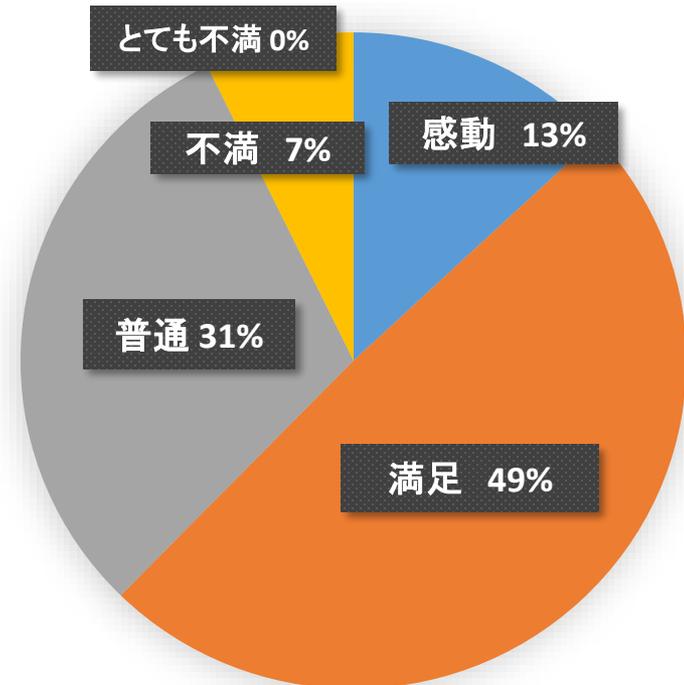
- ・待ち時間があとどれくらいか分からない。
- ・待ち時間もほとんどなく、座れる場所もあるので不満はない。

## 2、予約システムは分かりやすかったですか？

2021-10(70人)



2022-10(70人)

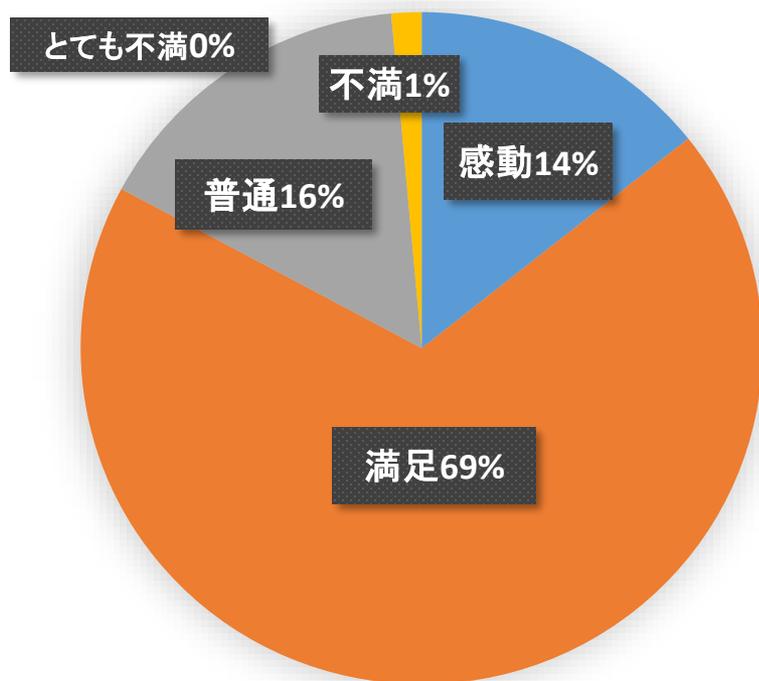


### 具体的な意見

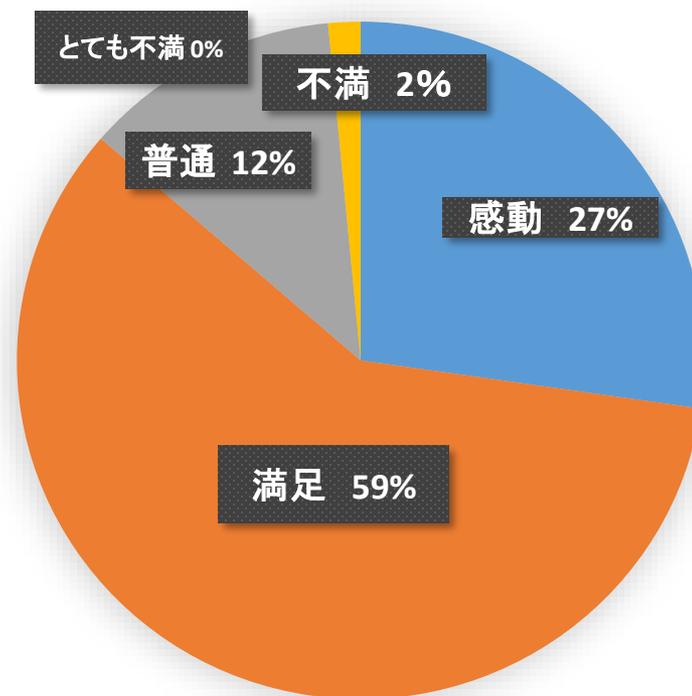
- ・メールでの入室連絡が分かりやすくありがたい。
- ・メールでは気づきにくい、SNSなどの通知を希望。
- ・診察券（QRコード）が分かりにくい。

### 3、院内の設備はいかがですか？

2021-10(70人)



2022-10(70人)

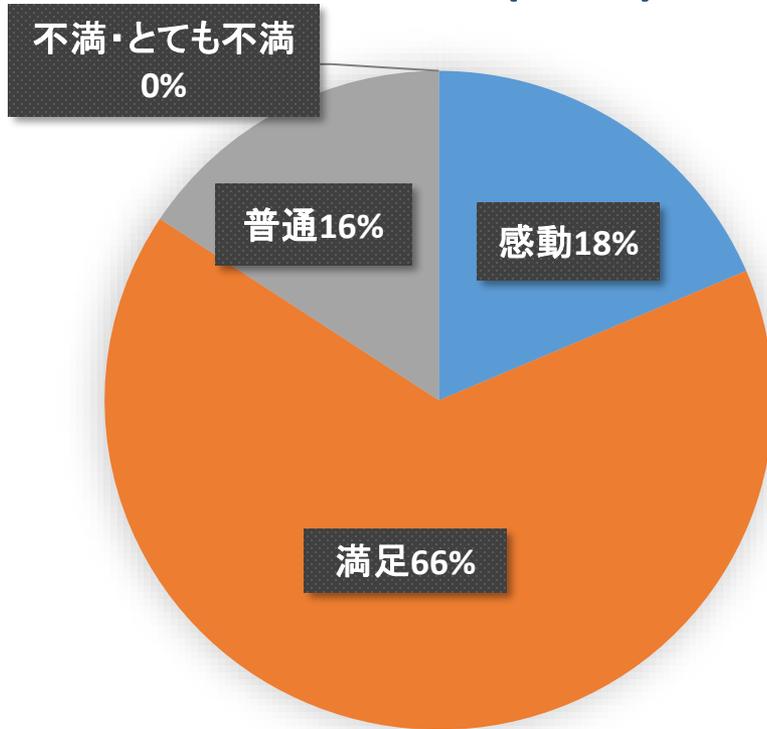


#### 具体的な意見

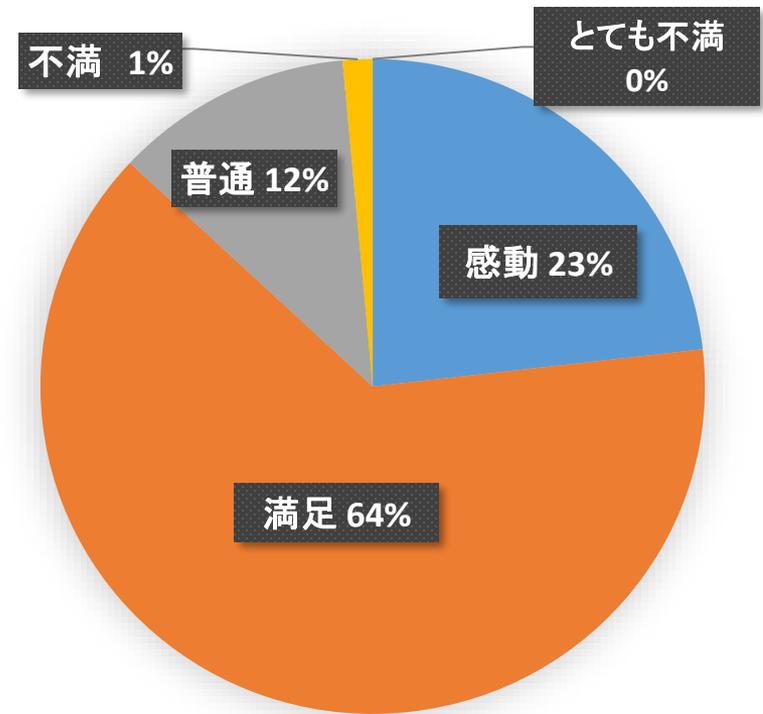
- ・ 待合の席が少し窮屈である。

## 4、スタッフの対応 ～医師～

2021-10(70人)



2022-10(70人)

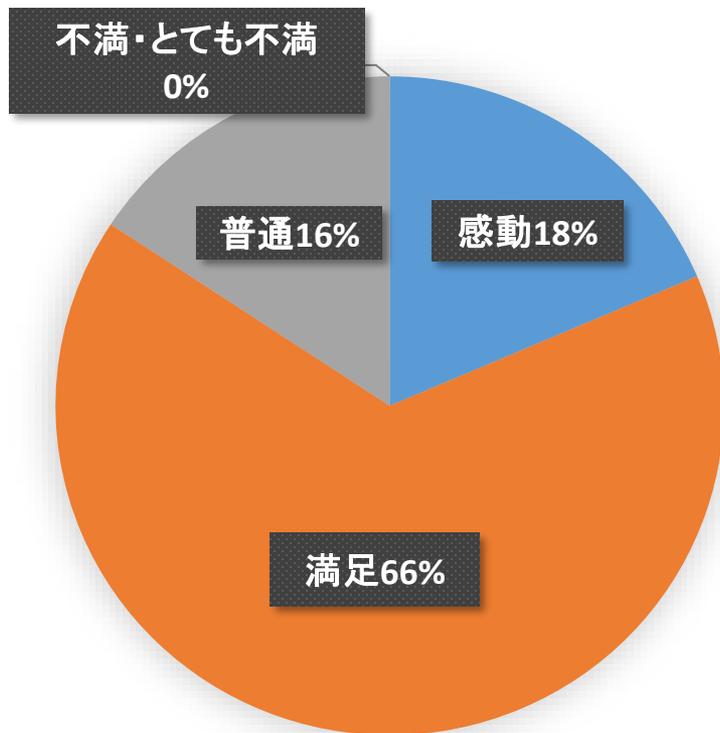


### 具体的な意見

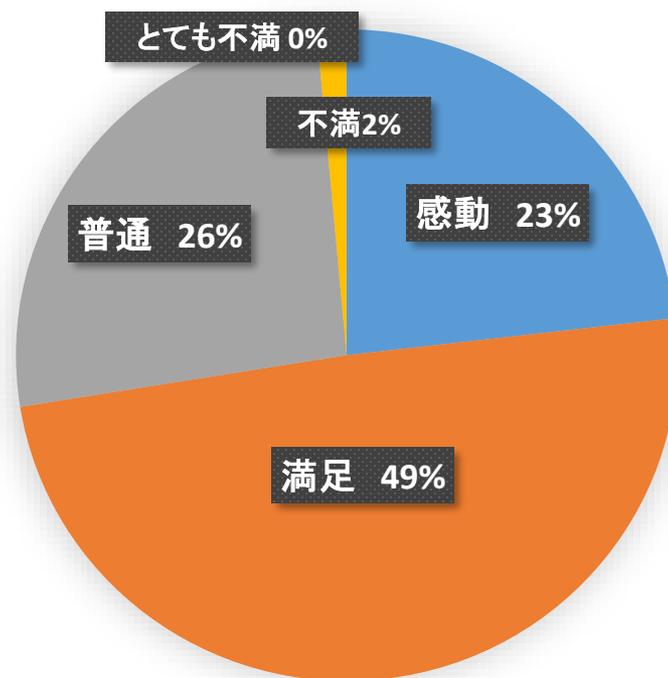
- ・いつも丁寧な説明を下さり感謝しています。

## 4、スタッフの対応 ～受付～

2021-10(70人)



2022-10(70人)

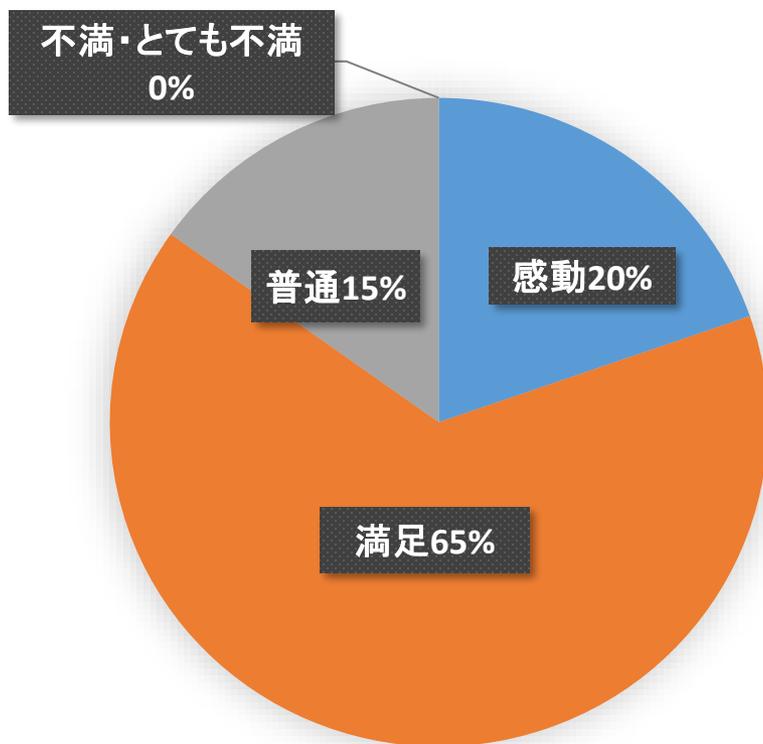


具体的な意見

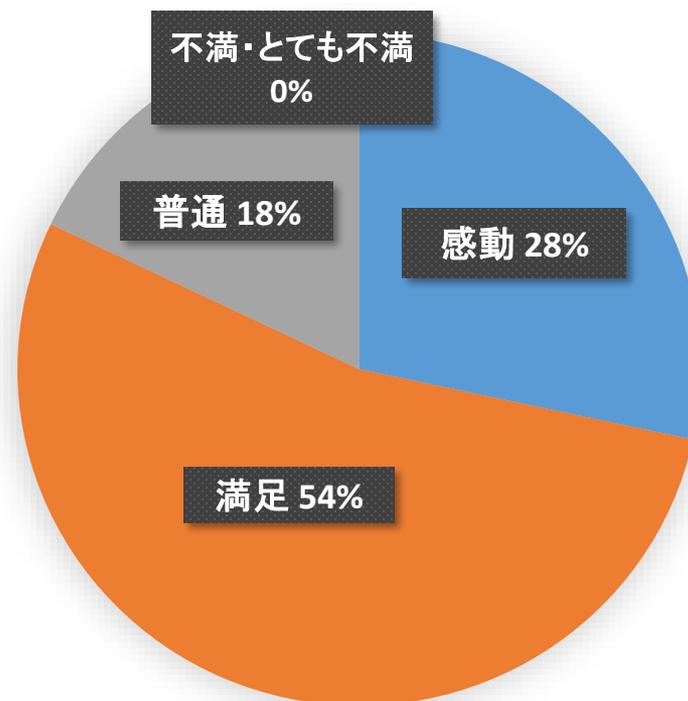
- ・ 特になし

## 4、スタッフの対応 ～看護師～

2021-10(70人)



2022-10(70人)

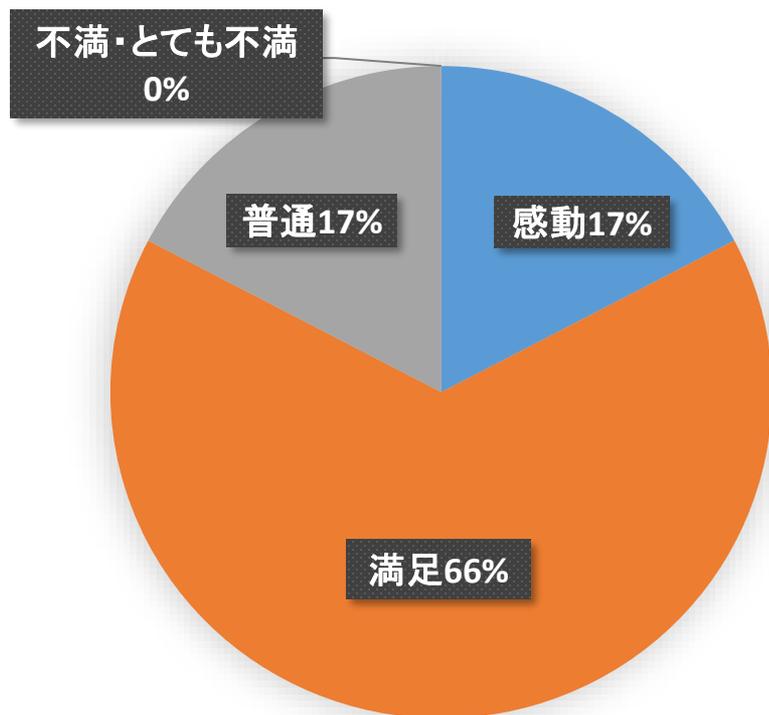


具体的な意見

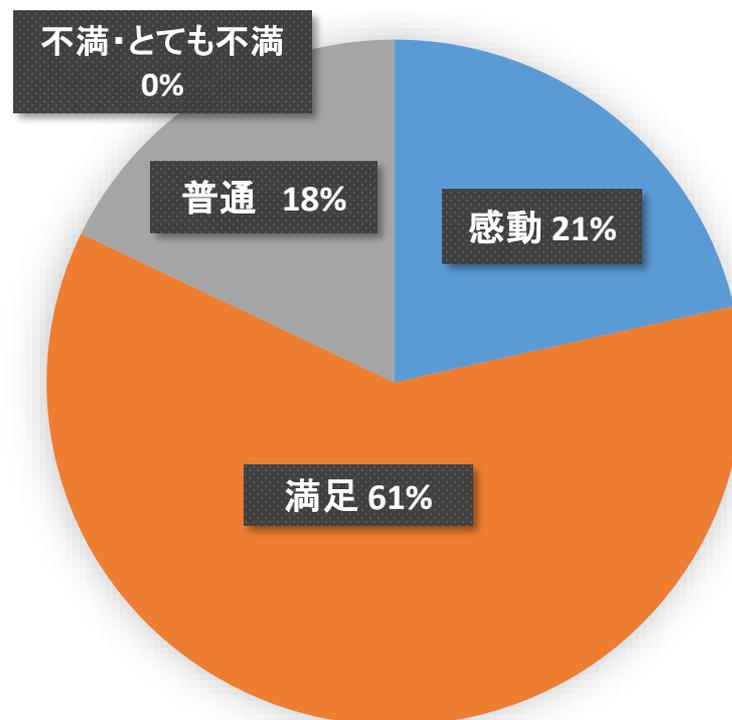
- ・特になし

## 4、スタッフの対応 ～培養士～

2021-10(70人)



2021-22(70人)

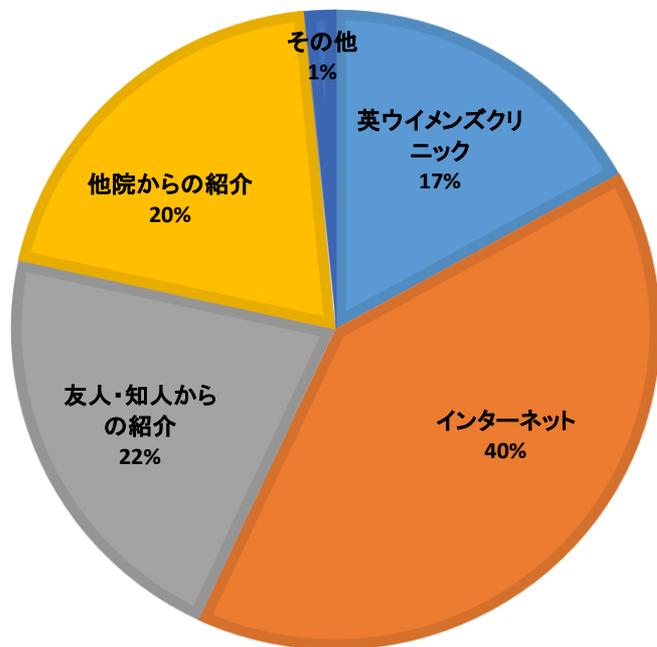


具体的な意見

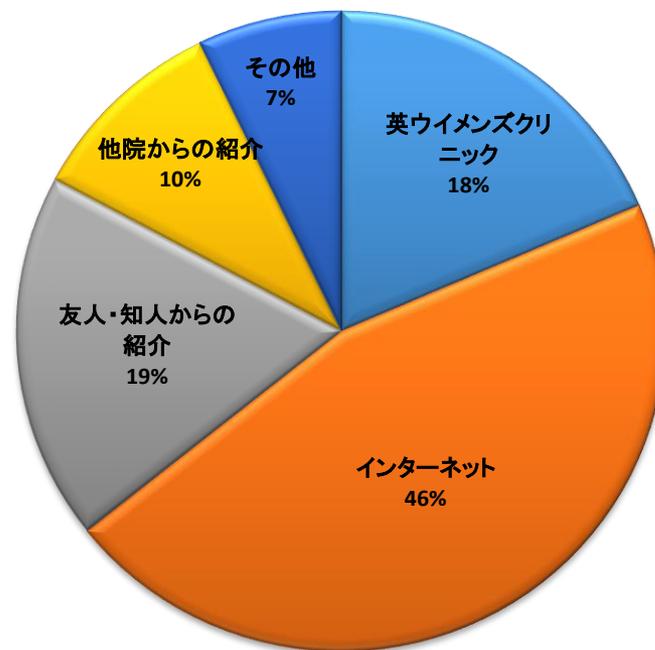
- ・特になし

# 5、当院を知られた媒体

2021-10(70人)



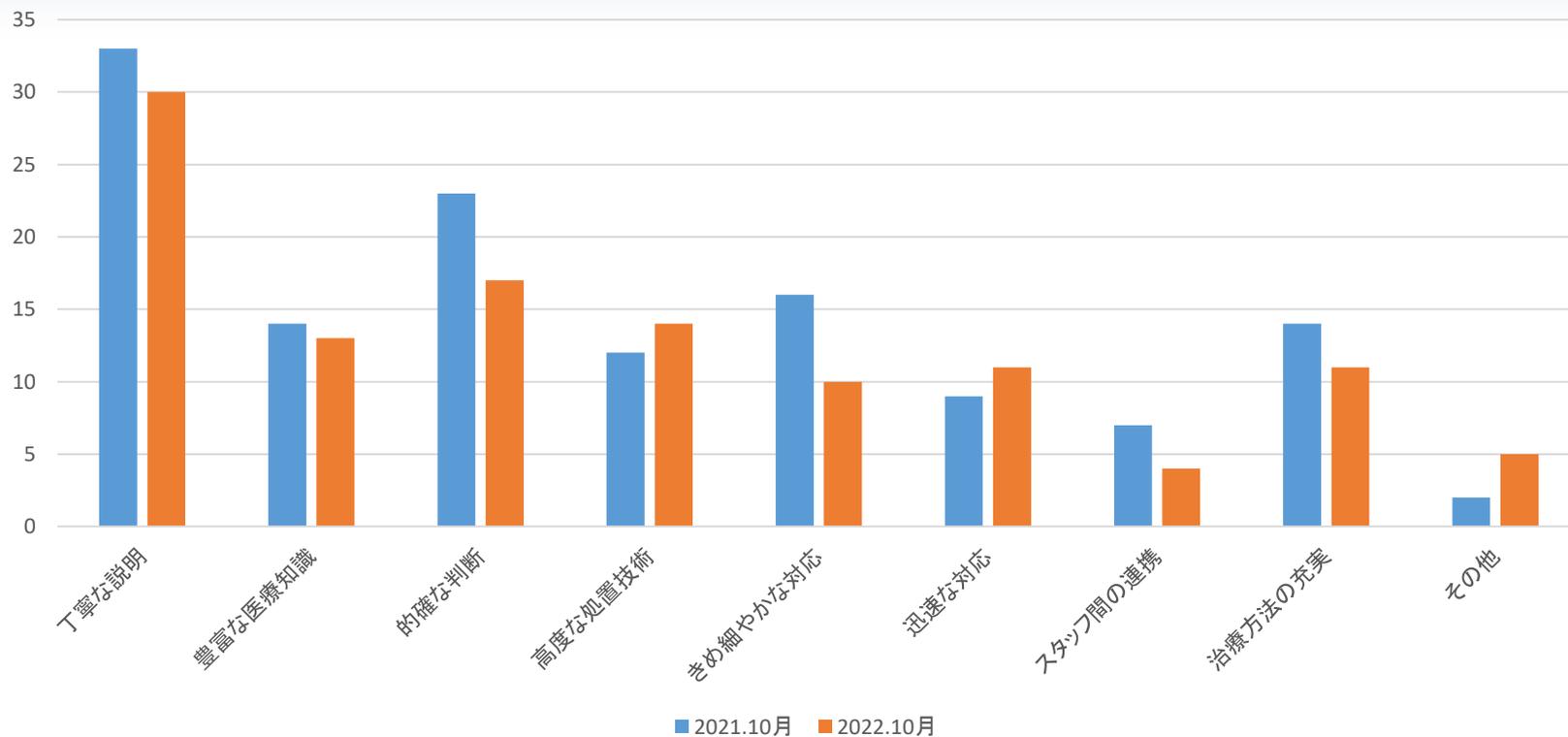
2022-10(70人)



その他媒体

・特になし

## 6、当院にさらに望まれるサービスは？



### その他の意見

- ・特になし

# 英ウィメンズクリニックの良かったところ

- 医療技術はもちろんですが、居心地の良い空間が好きです。
- 高度不妊治療が不安なく受けられるところ。
- 必要な検査を一気にしてもらえたこと。
- 他院では出来ない治療技術を最初から提案してもらい受けられること。
- スタッフの皆さんが本当に優しく丁寧な対応をして下さる。
- 地元の病院とは技術レベルが全然違う。
- 設備、スタッフさんの対応、治療、全て満足している。
- 検査をしっかりしてくれるところ。清潔なところ。
- 検査や治療の選択肢が多い。先生をはじめ、看護師さんも受付の方も対応していただいた皆さん感じの良い方ばかり。
- ネット予約などとても便利。不安なところ心配なことをLINEで相談にのってもらえるところ。
- 先生が話やすく緊張がほぐれる。内診が優しいから痛みがなくて安心できる。

# 当院の良かったところ

- 予約が取りやすい、LINE相談ができる、動画で勉強できる。
- 休みの日がなくいつでも治療が受けられること。
- 自分に合った治療を考えてくれる。
- 治療中の声かけにより元気が出たことがあった。
- 治療に対して実績がある。専門性がある。
- ヨガや鍼灸、漢方外来がある。
- 技術面がすごく信頼できる。移植時も不安でしたが「大丈夫」と自信満々に言っていたいただきすごくほっとした。
- 設備が綺麗で対応も優しく寄り添っていただきありがたかった。
- 待ち時間の長さについては大きなクリニックなのである程度覚悟はしていたのですがあまり気になりません。今のところ不満は全くない。
- 設備が整っておりプライバシーの保護もしっかりしている。