

# 英ウィメンズクリニック

CSアンケート結果 2023年

**10/17~10/19**の計**3日間**、トータル**772名**の患者様に実施  
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

□電子媒体でのアンケート

□前回の回答率**20.4 % (154人)**⇒今回の回答率**21.7% (166人)**

## 前回からの変更点

□『自動販売機の飲食スペースの認知度』

□『コロナ感染対策について』

□『キッズルーム・保育士についての対応』の項目を**削除**

□『待ち時間の外出について』

□『中尾Dr漢方外来について』

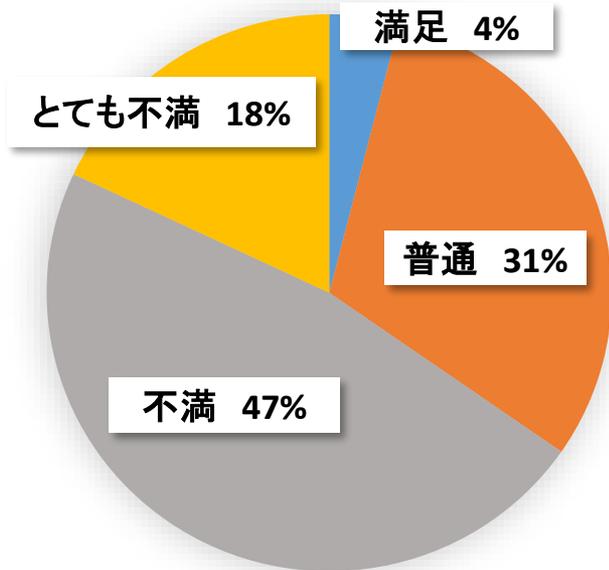
□『スタンプラリー・メッセージ機能・記録道アプリについて』

□『外部一時預かりサービス(PORTO)について』の項目を**追加**

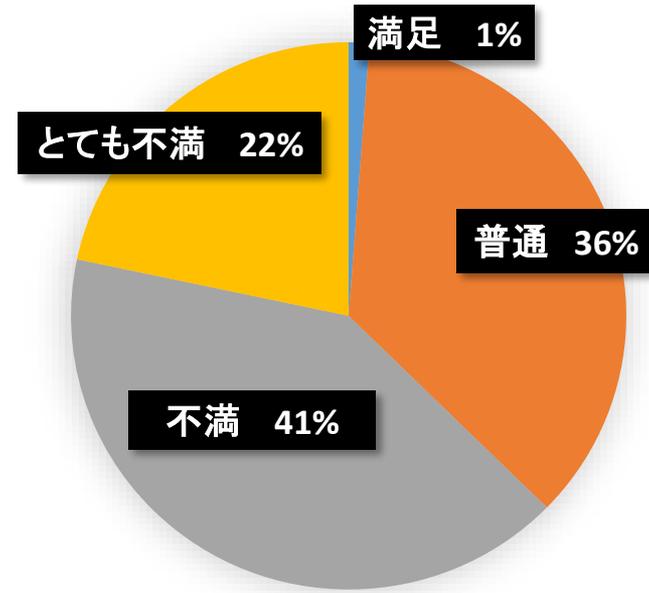
# 1.待ち時間について

## -通院時の平均待ち時間-

2022-10 (150人)



2023-10 (166人)

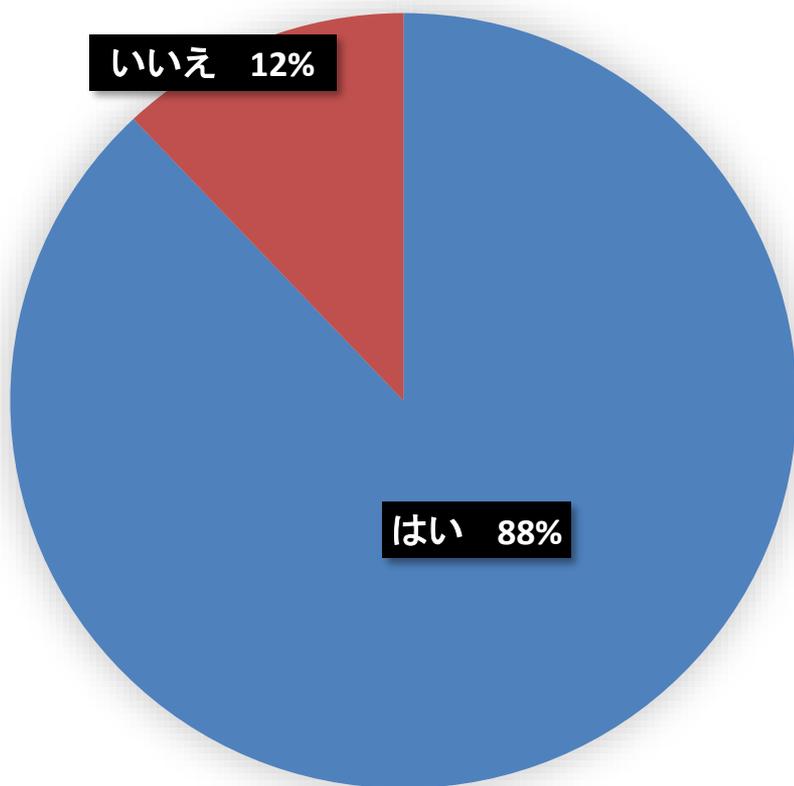


### 具体的な意見

- 待ち時間が長すぎる。予約の意味がない 《7件》
- リアルタイムで自分が何番目なのか分かるようにしていただければ不満も減ると思います。順番が前後するのは仕方がないので！それでも知っていた方が助かります。《4件》
- 待ち時間は長いですが、その分自分の番にきちんと説明してもらえたり、質問に答えてもらっている

→待ち時間を利用して**外出**できることをご存知ですか？

2023-10 (166人)

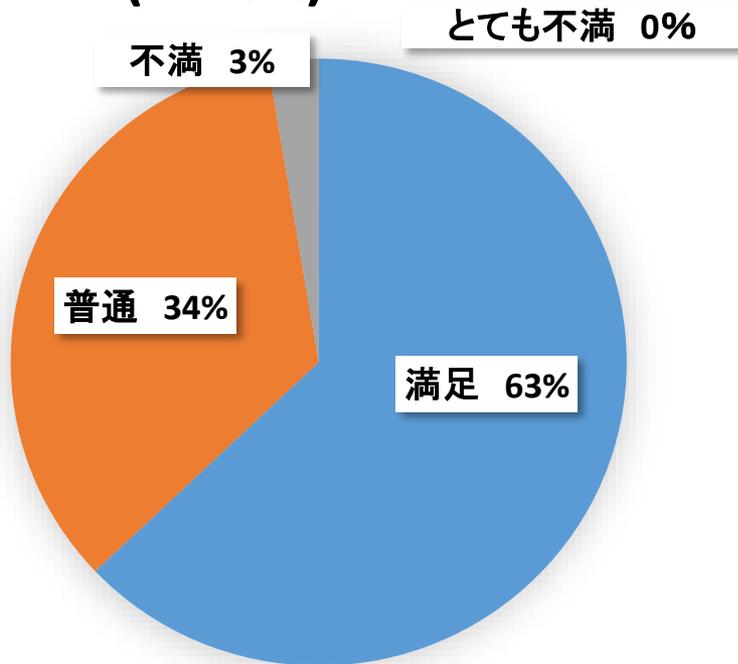


### 具体的な意見

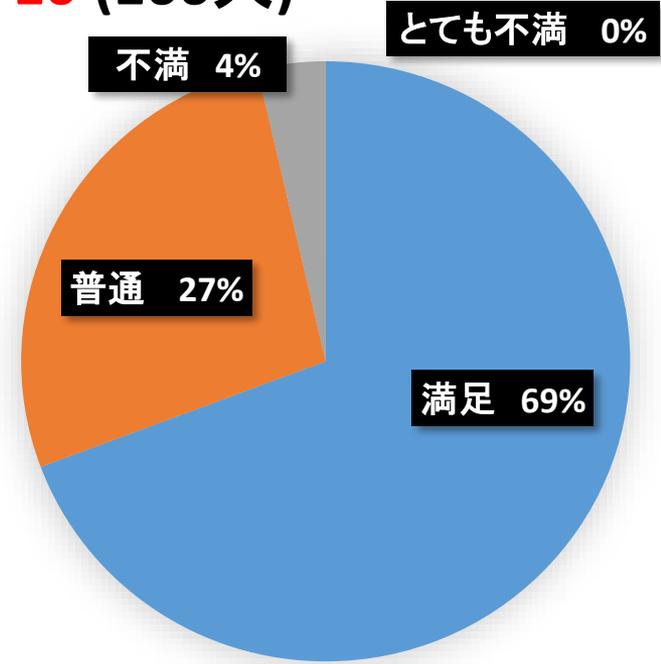
- 待ち時間中に外出して戻って来るのがしんどいので出る気がしません。そもそも予約時間を前もって選択して来院しているのに外出できるほど待ち時間が長くなるというのは理解し難いです。
- 待ち時間が長い時とすぐ呼ばれる時の差が大きく、外出したくてもできない

## 2. 院内の設備について -診療エリアの環境(清潔さなど)-

2022-10 (151人)



2023-10 (166人)



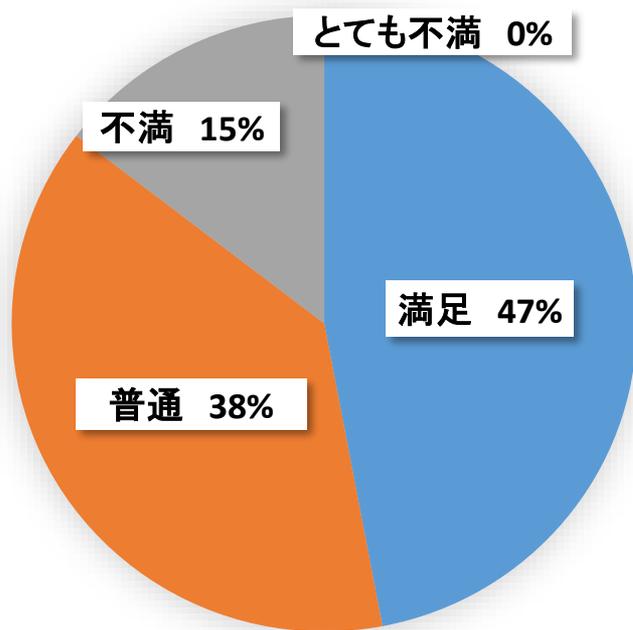
### 具体的な意見

- 内診台に座った時、腰あたりが濡れていて気持ち悪い時があった。内診室のスリッパの清潔度が気になる。スリッパを脱いで足を置くマットが清潔か気になる
- 内診室にあるゴミ箱が蓋を開けると中身が見えるので少し不快になります。中身が見えないゴミ箱にしてはどうかと思います。

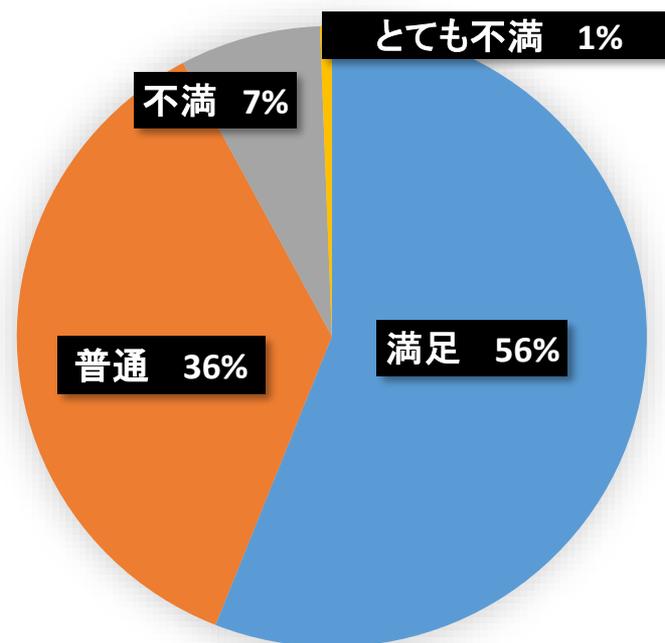
## 2. 院内の設備について

### -待合室の環境(設備の充実、快適さなど)-

2022-10 (151人)



2023-10 (166人)

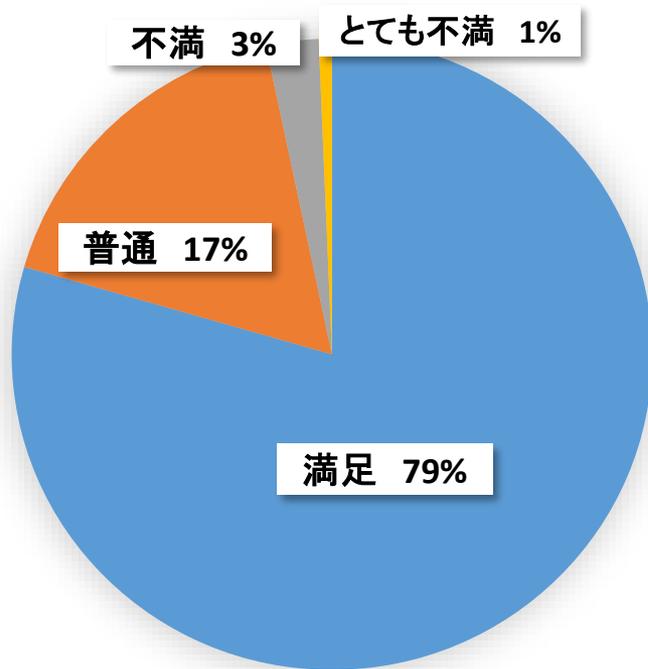


#### 具体的な意見

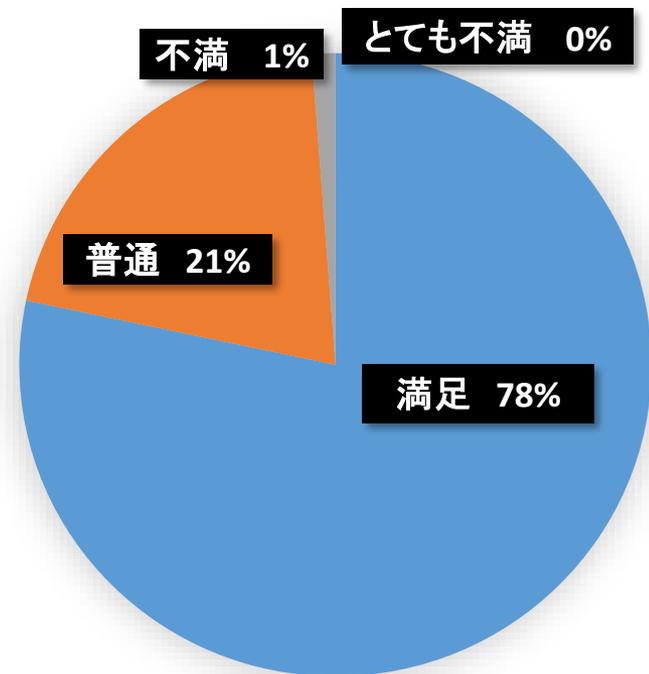
- 充電できる席もあるので、助かります。子供が入室できないこと、待ち合い席で隣の席との距離が取れているところが他院よりいいなと思いました。
- テレビを映してほしい。雑誌を置いて欲しい。
- 待合の椅子によって、長時間座っていると腰が痛くなるものがある。

## 2. 院内の設備について -フリーWi-Fiの環境・設置-

2022-10 (151人)



2023-10 (166人)

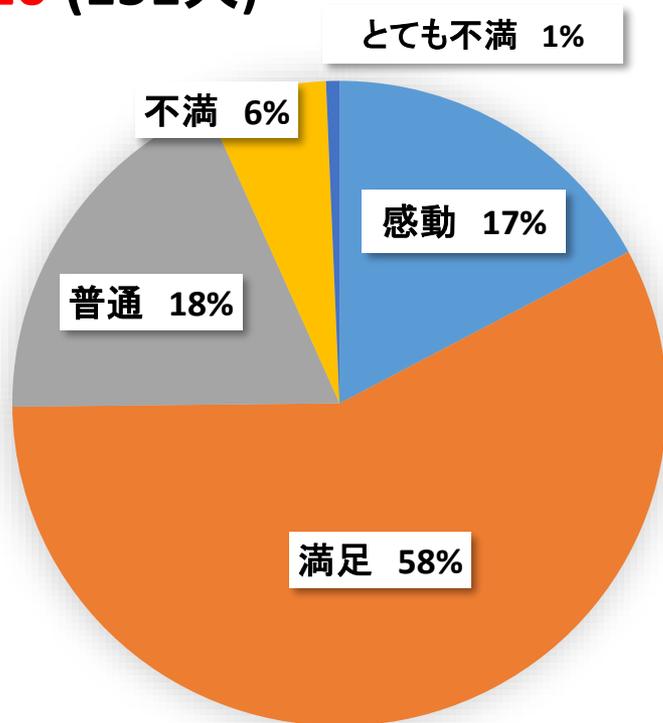


### 具体的な意見

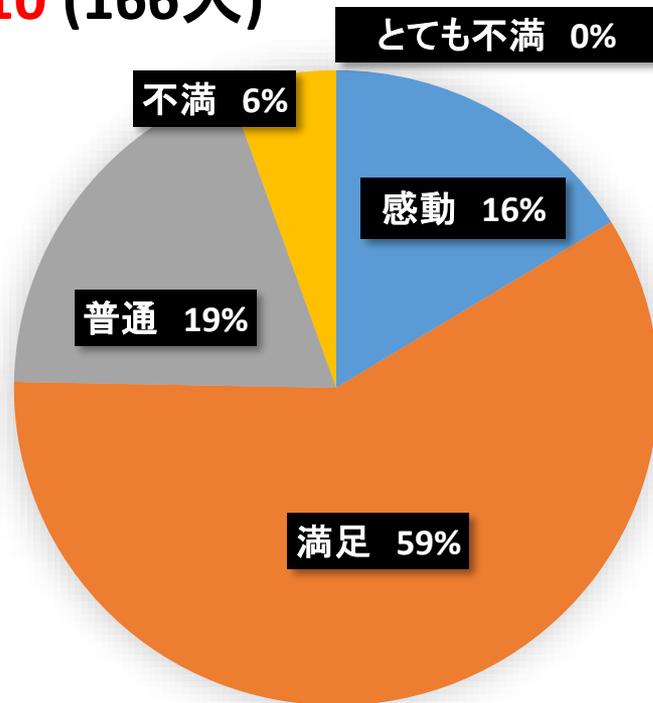
- Wi-Fiがあることを知らなかったです。もう少しわかりやすく表示して欲しいです。

### 3.スタッフの対応 -医師-

2022-10 (151人)



2023-10 (166人)

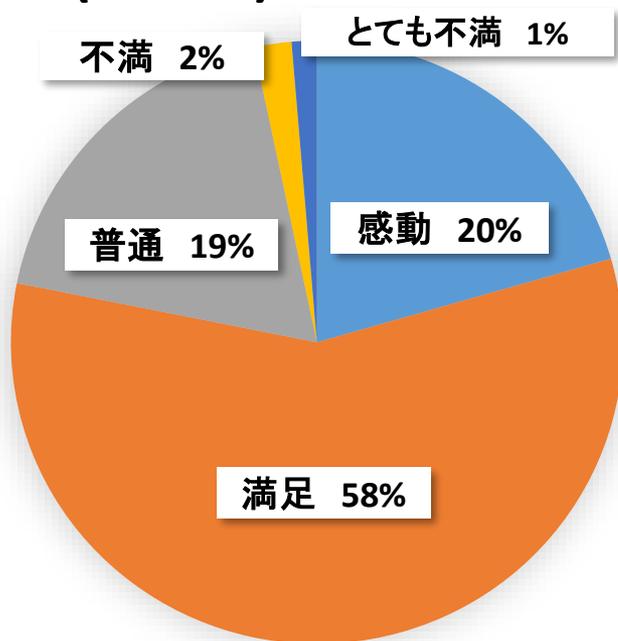


#### 具体的な意見

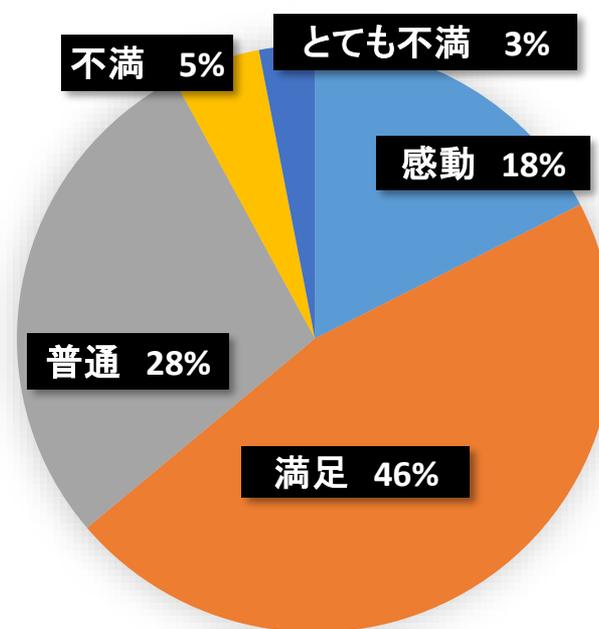
- 医師によっては急いでいる雰囲気があり、喋り方も早口で質問しづらい。また、急いでいるためか丁寧な説明とは言い難い時がある。
- 先生によって不安を払拭してくれる先生もいればそうじゃない先生もいます。

### 3.スタッフの対応 -受付-

2022-10 (151人)



2023-10 (166人)

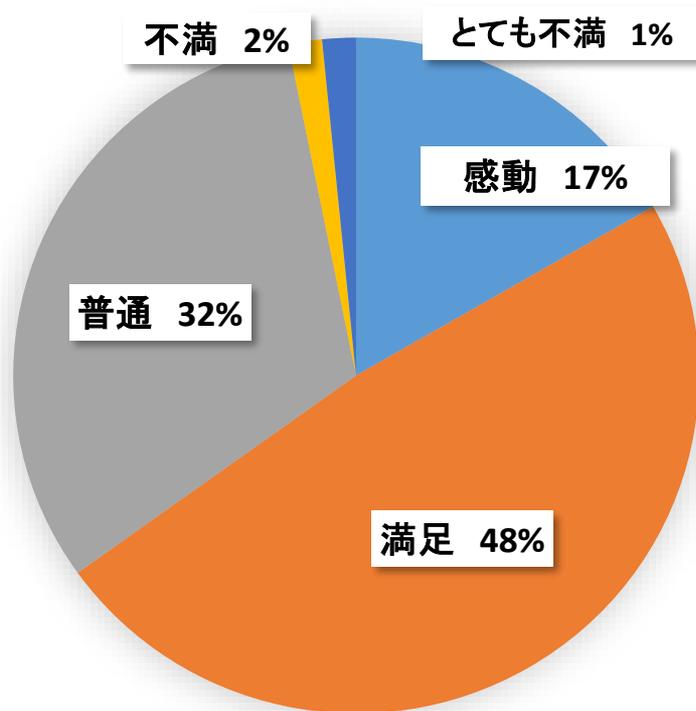


#### 具体的な意見

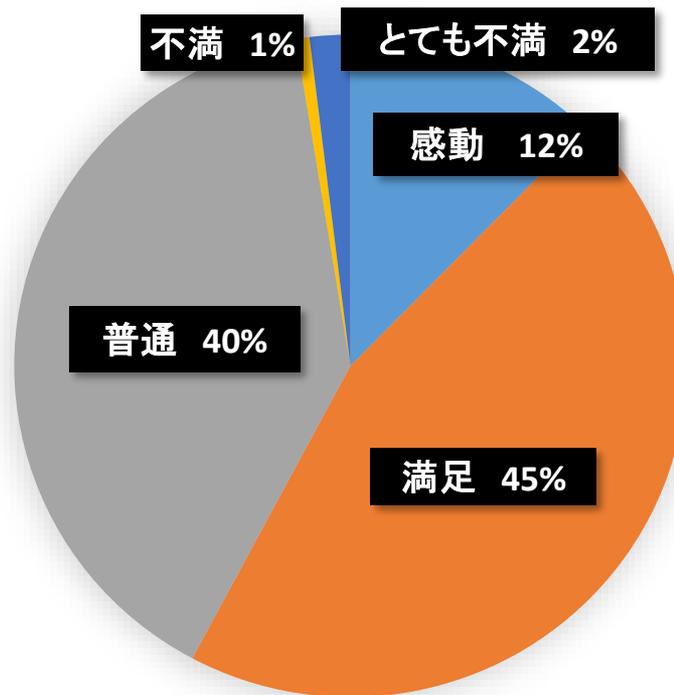
- 早口で初診の説明をしてくださり、早いな、、と思っているうちに説明が終わってしまいました。初診の患者には少し早めに来院させてゆっくり説明をされても良いのでは無いかと思いました。
- 人によって対応が良い方と無愛想だったり言い方がきつい方がいるように感じる

### 3. スタッフの対応 -不妊コーディネーター-

2022-10 (126人)



2023-10 (154人)

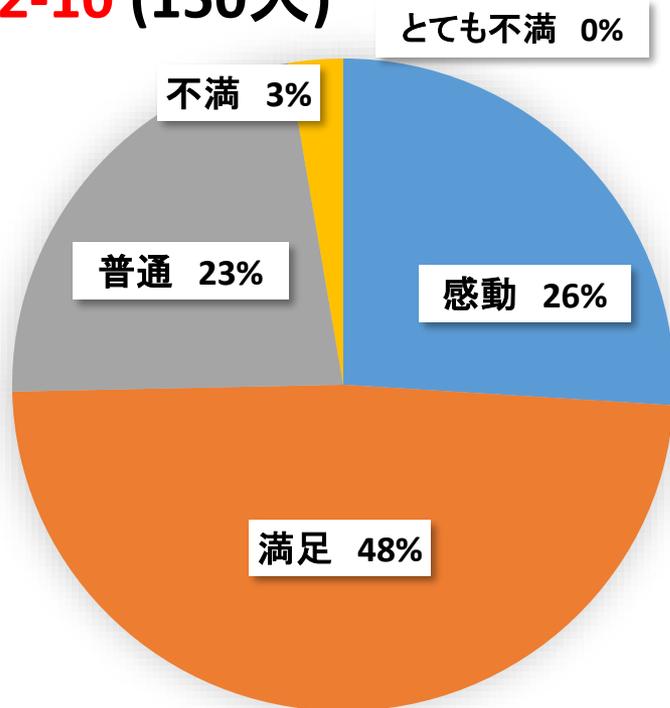


#### 具体的な意見

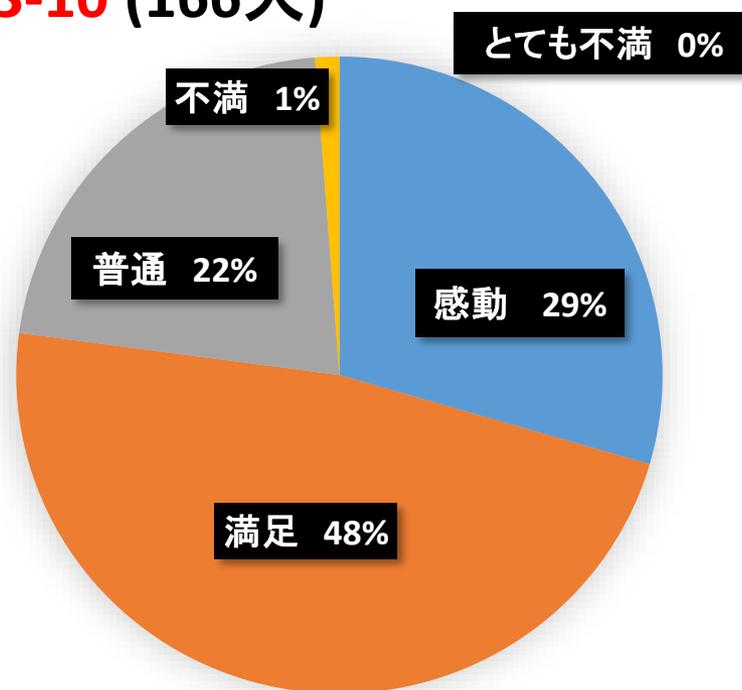
- 初診時にしか会っていないが、態度が高圧的でイライラした

### 3.スタッフの対応 -看護師-

2022-10 (150人)



2023-10 (166人)

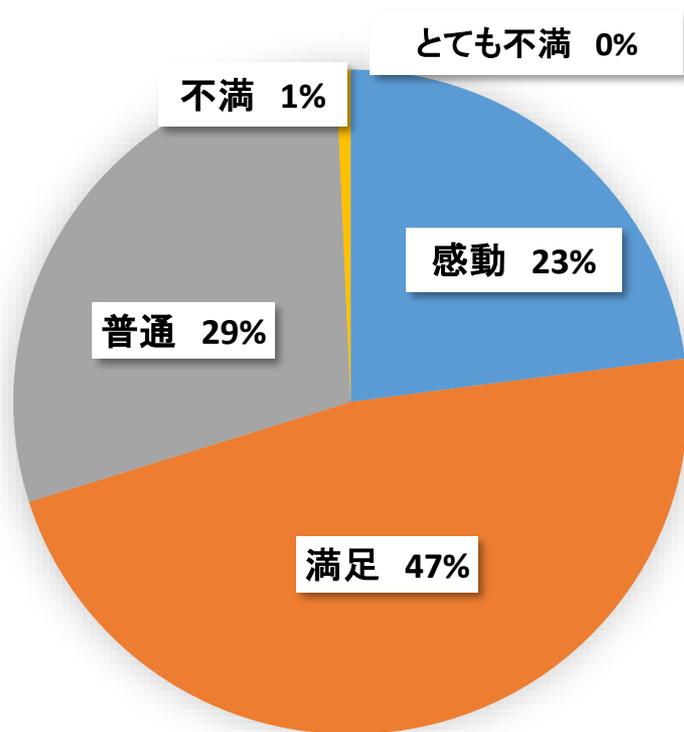


#### 具体的な意見

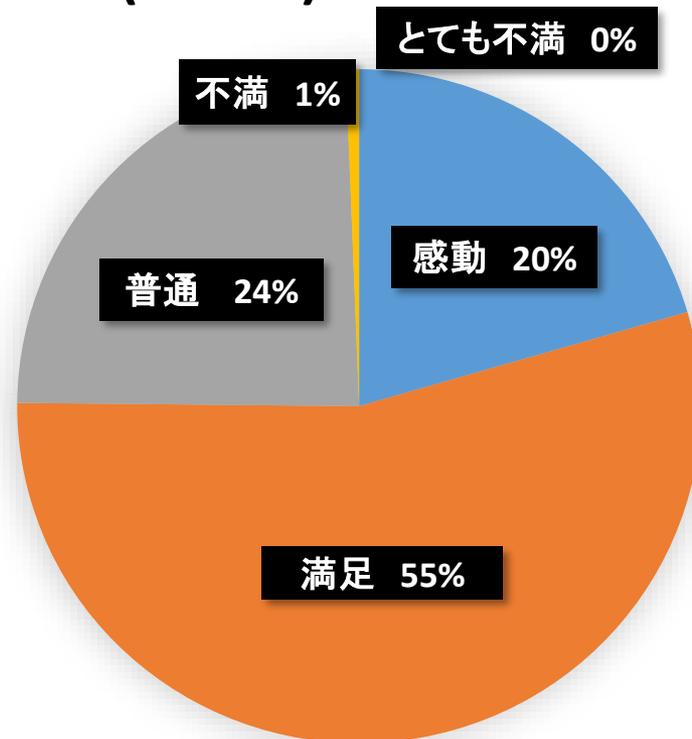
- 言葉遣いが友達口調の人もいるので、気になる。
- わからなかったためか話をはぐらかされた。わからなければ、他人に確認してほしかった。
- 腕をさすって下さったり、声かけをして下さったり、大変優しく対応してくださり毎回感動します《2件》

### 3. スタッフの対応 -検査技師-

2022-10 (144人)



2023-10 (161人)

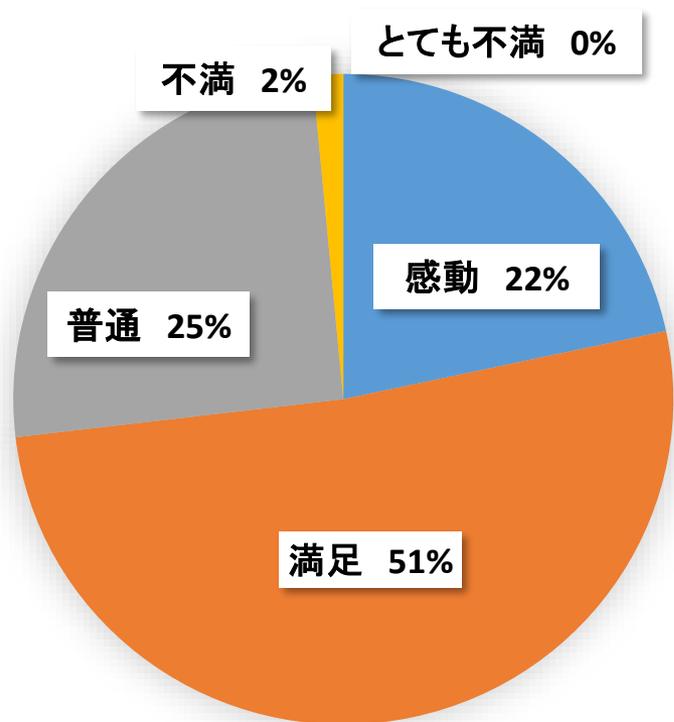


#### 具体的な意見

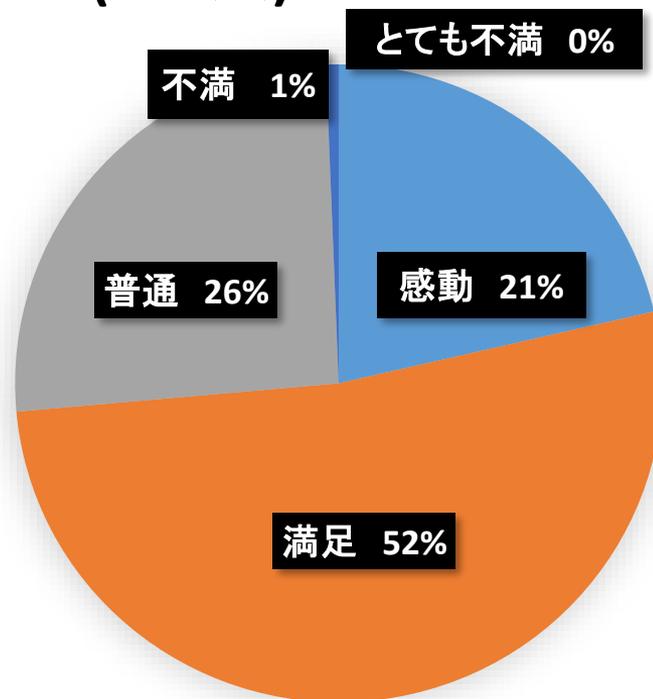
- 特になし

### 3.スタッフの対応 -培養士-

2022-10 (134人)



2023-10 (159人)

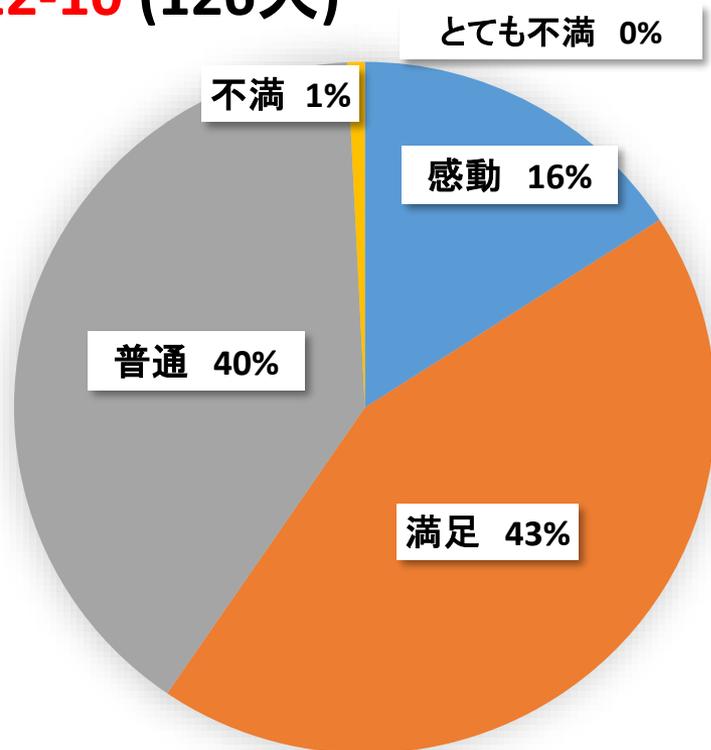


#### 具体的な意見

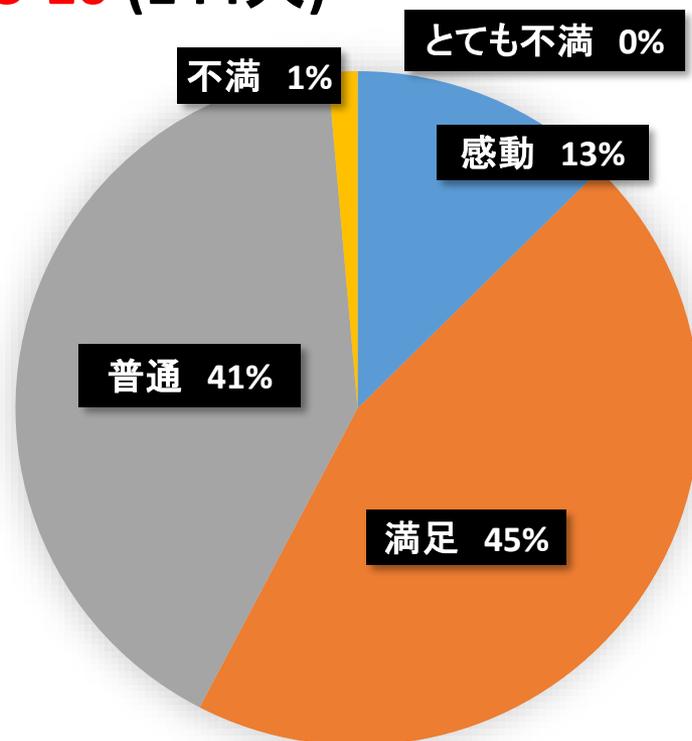
- 培養士の方は皆さん良い方ばかりですが、声が小さくて聞き取りにくい事があります

### 3.スタッフの対応 -薬剤師-

2022-10 (126人)



2023-10 (144人)

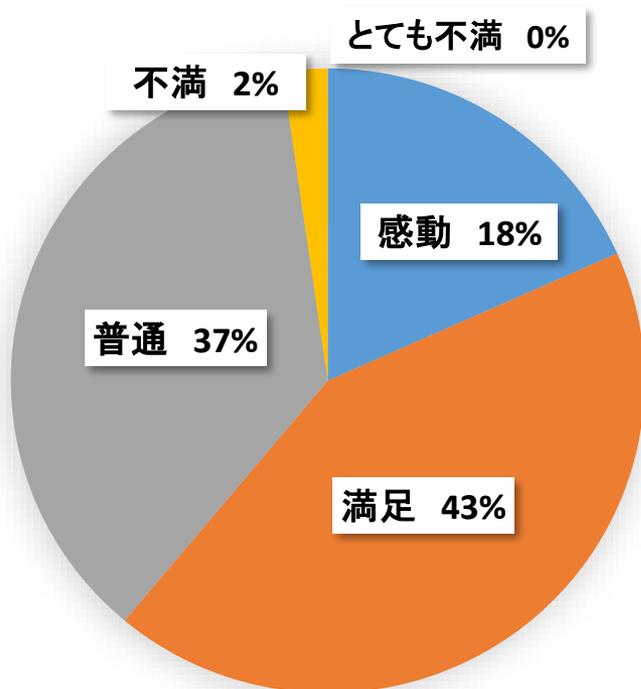


#### 具体的な意見

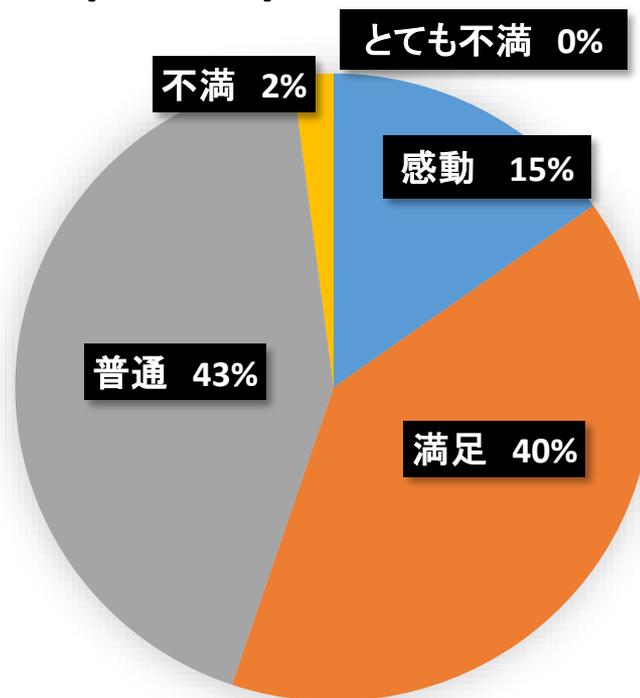
- 特になし

### 3.スタッフの対応 -メディカルアシスタント-

2022-10 (131人)



2023-10 (145人)



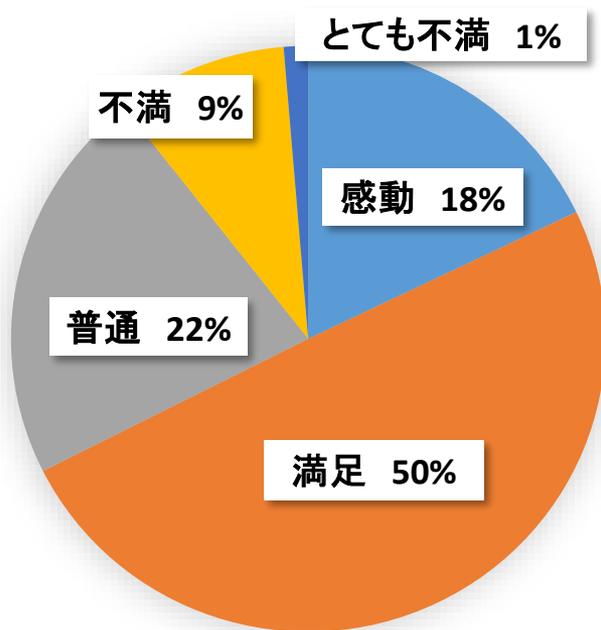
#### 具体的な意見

- 内診台の奥の部屋におられる方の私語が気になります。

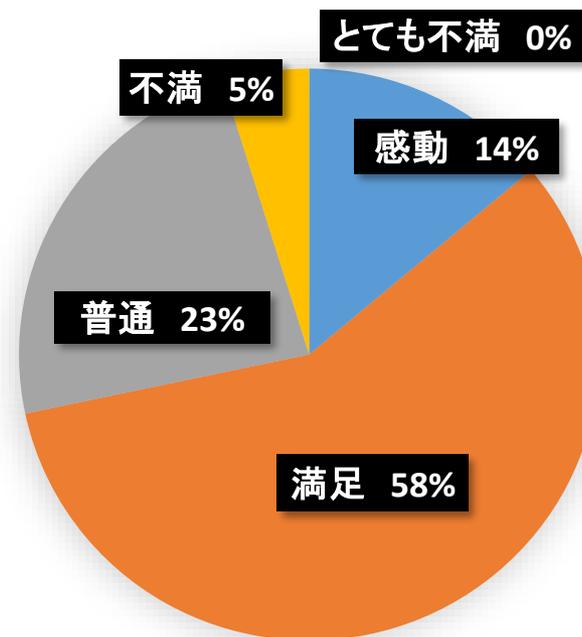
# 4.治療内容と技術について

## -医師の説明・技術-

2022-10 (151人)



2023-10 (166人)



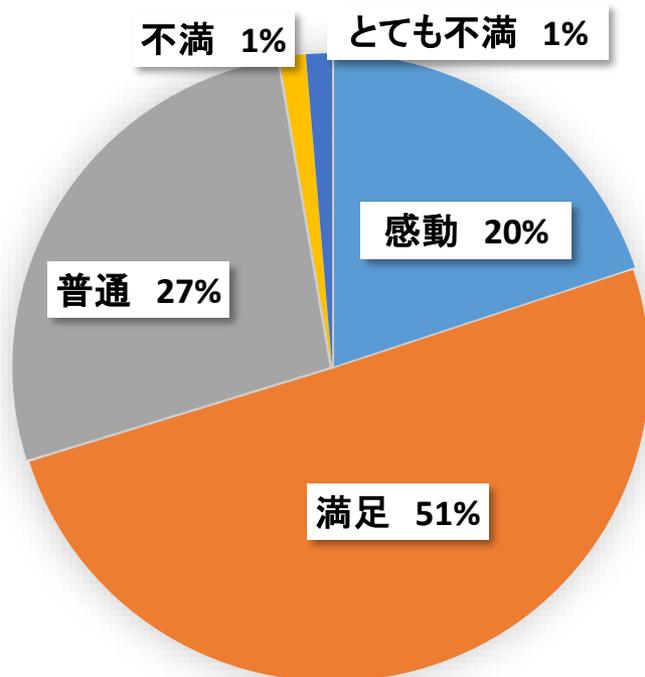
### 具体的な意見

- 先生は毎回疑問を解決してくださり、前向きな言葉をくださり、一緒に治療してくださって いる感を非常に感じます。
- 説明が難しい先生ばかりで、もっと分かりやすく、ゆっくりと対応して欲しい。内診などで忙しいのか、忙しい感じが患者に伝わってくる。
- 医師によって説明がバラバラ、引き継がれていないことがあった。

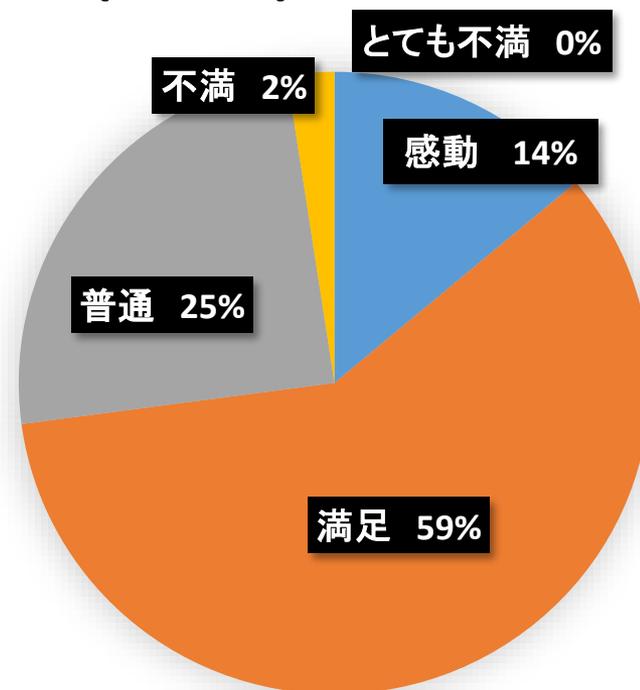
## 4.治療内容と技術について

### -看護師の説明・技術-

2022-10 (151人)



2023-10 (166人)



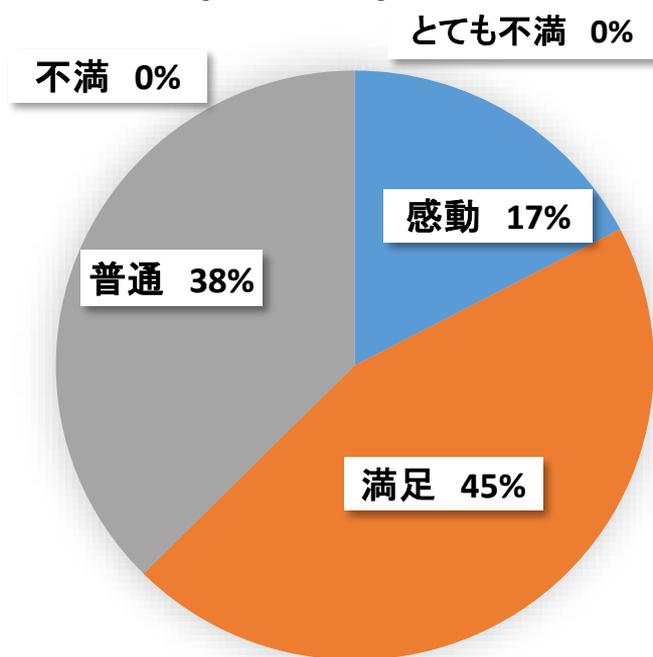
#### 具体的な意見

- 血液検査、点滴などすごく痛く感じる時がある。(人による)あざになったこともある

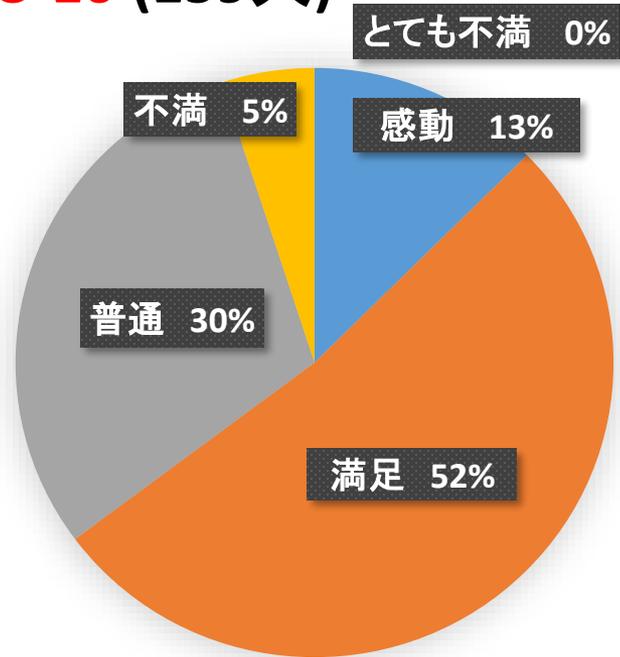
# 4. 治療内容と技術について

## -検査技師の説明・技術-

2022-10 (144人)



2023-10 (159人)



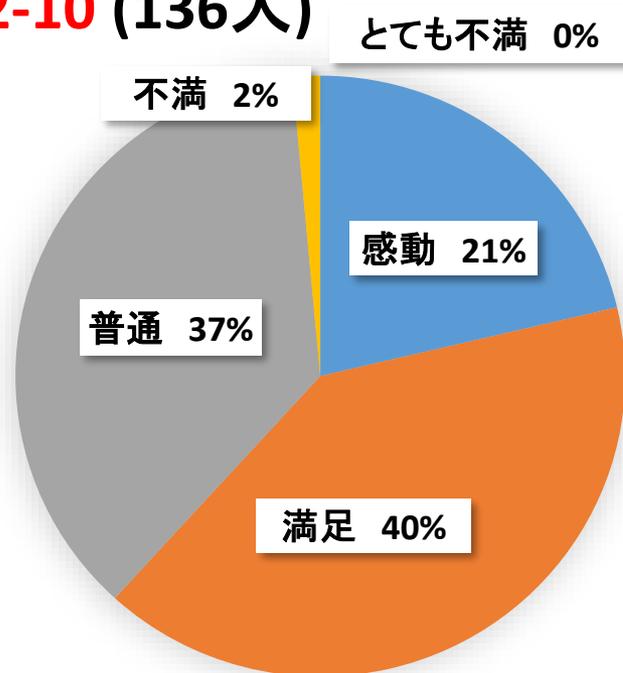
### 具体的な意見

- 採血を実施する際、血管の走行に沿って針を進められていないにもかかわらず、患者さんに対して中で針の向きを変えてみますといったことを口にするのはどうかと思いました。

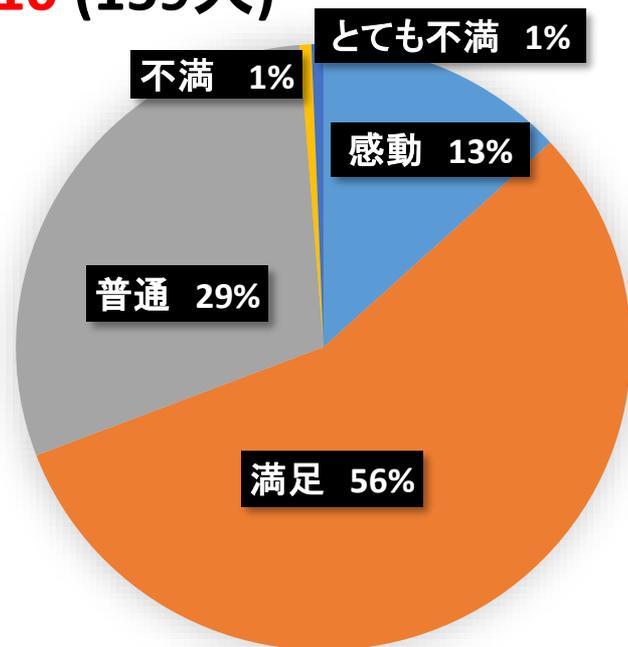
## 4.治療内容と技術について

### -培養士の説明・技術-

2022-10 (136人)



2023-10 (159人)

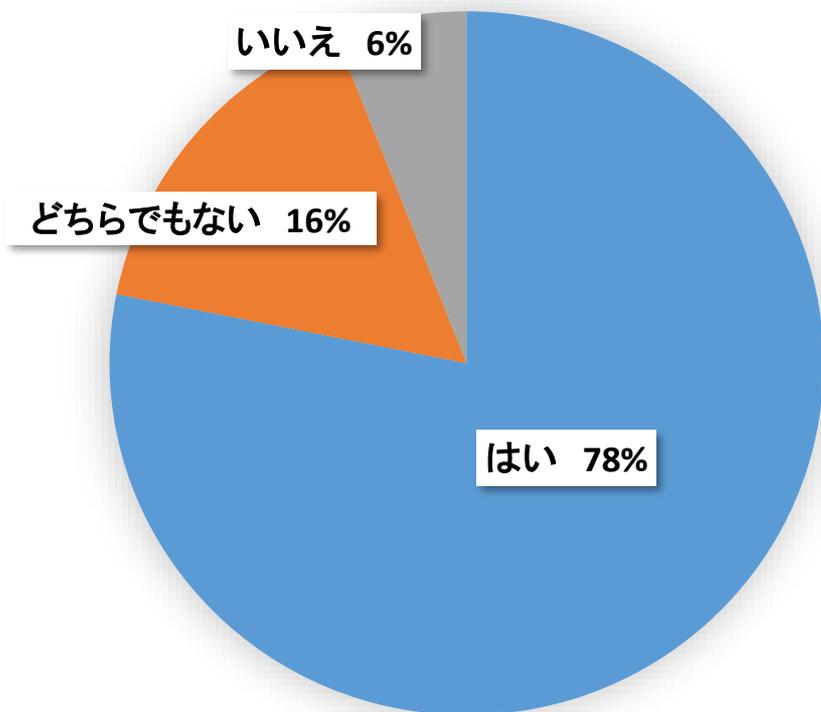


#### 具体的な意見

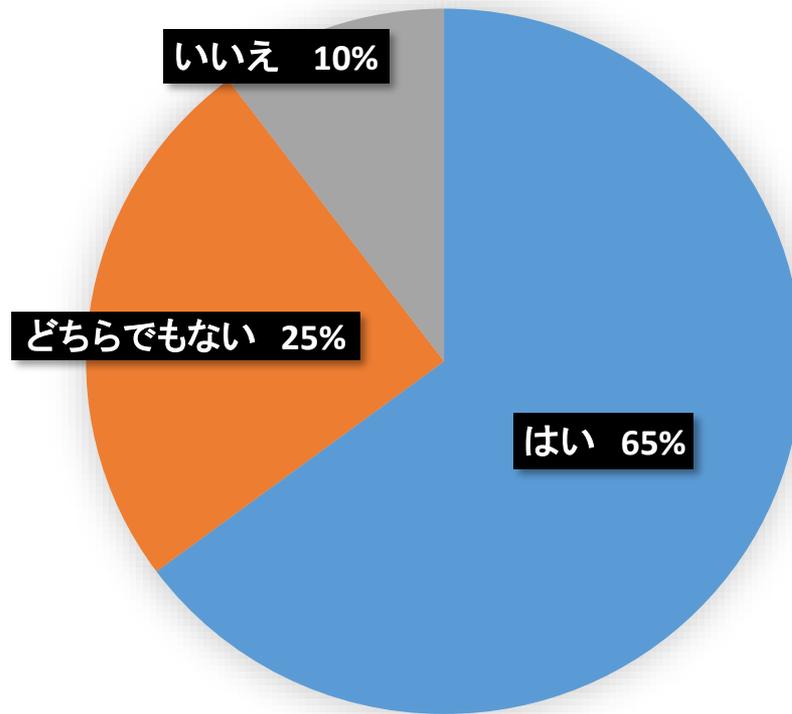
- 胚盤胞についてわからないことが出てきたので、詳しく説明頂いてとても良かった。
- 培養技術などは確かなものを感じる

## 5. スタッフの笑顔について 笑顔で対応できていましたか？

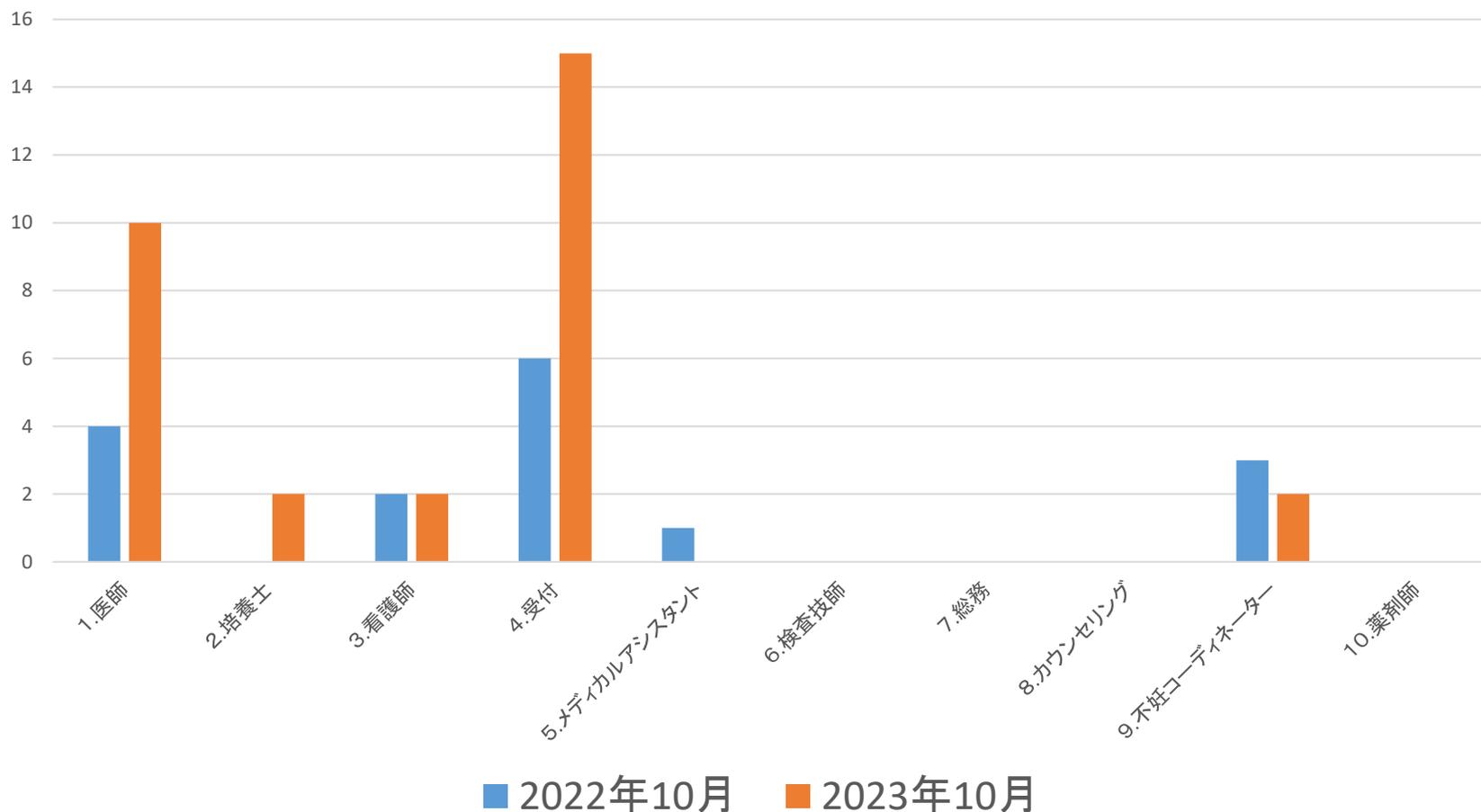
2022-10 (151人)



2023-10 (165人)

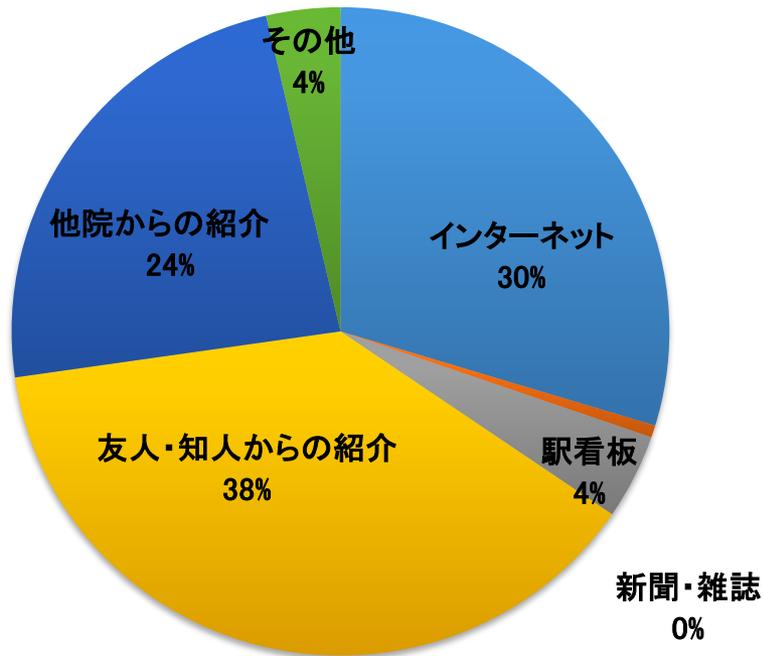


→笑顔で対応できていなかった部署はどこですか？

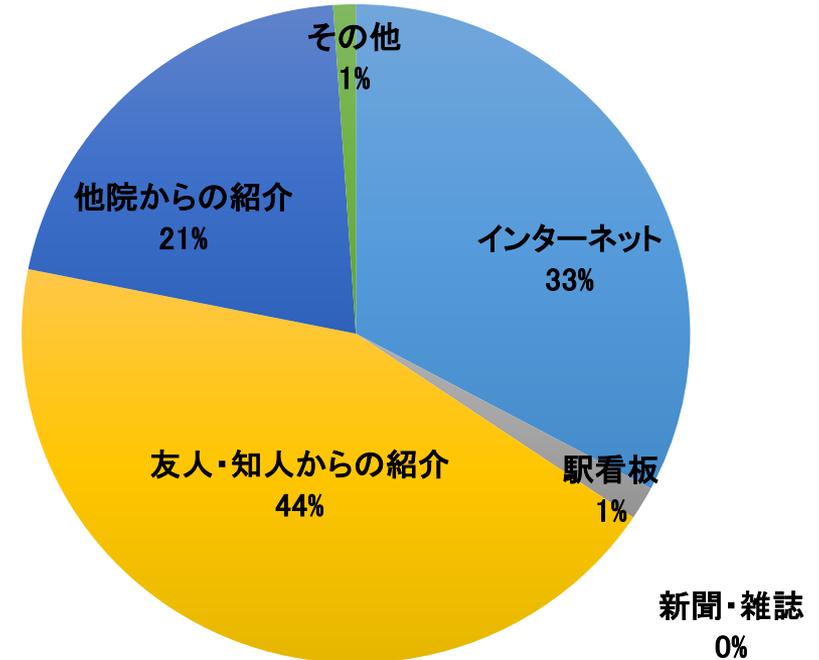


## 6. 当院を知られた媒体

2022-10 (165件)



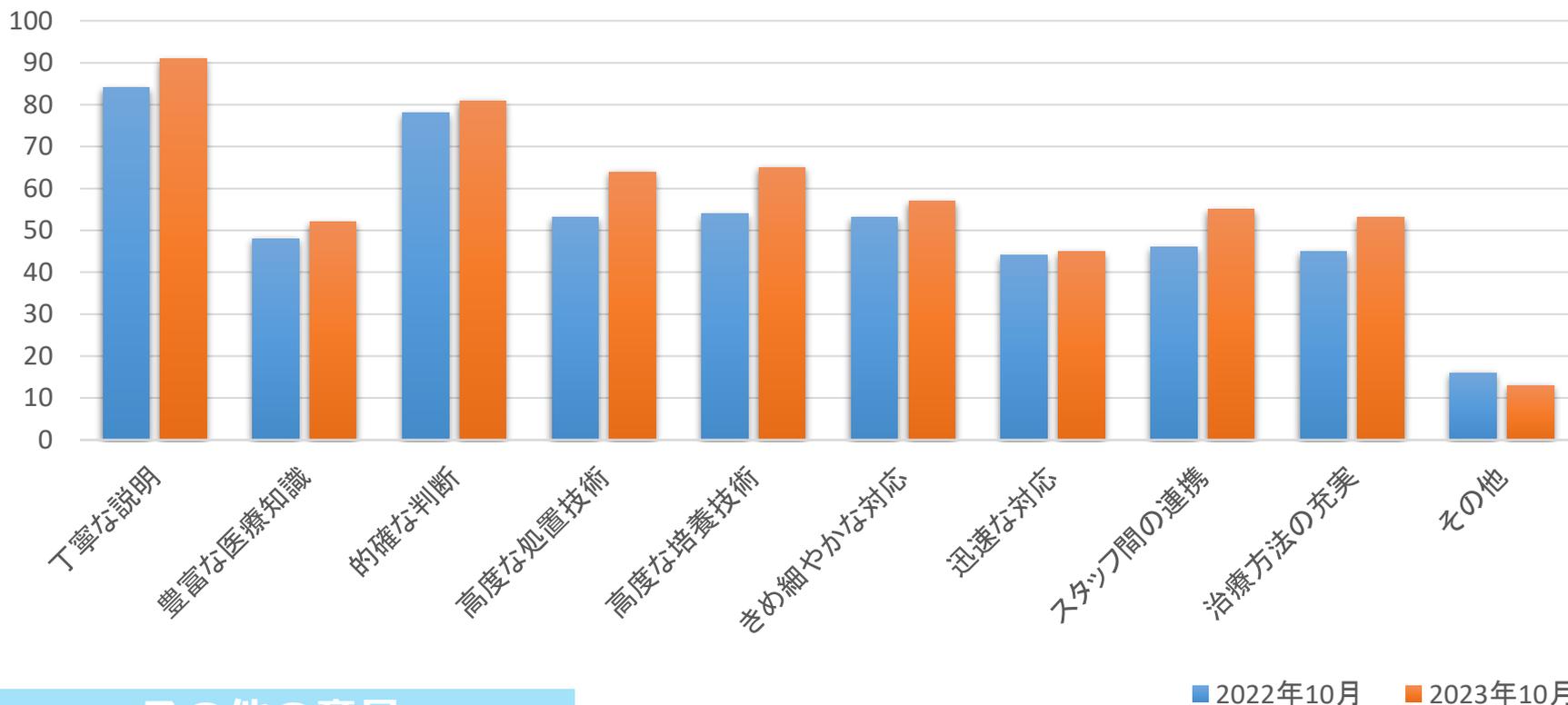
2023-10 (183件)



### その他媒体

- 鍼灸院
- 癌の治療前に主治医から採卵を促された為

# 7.当院に望まれるサービスは？

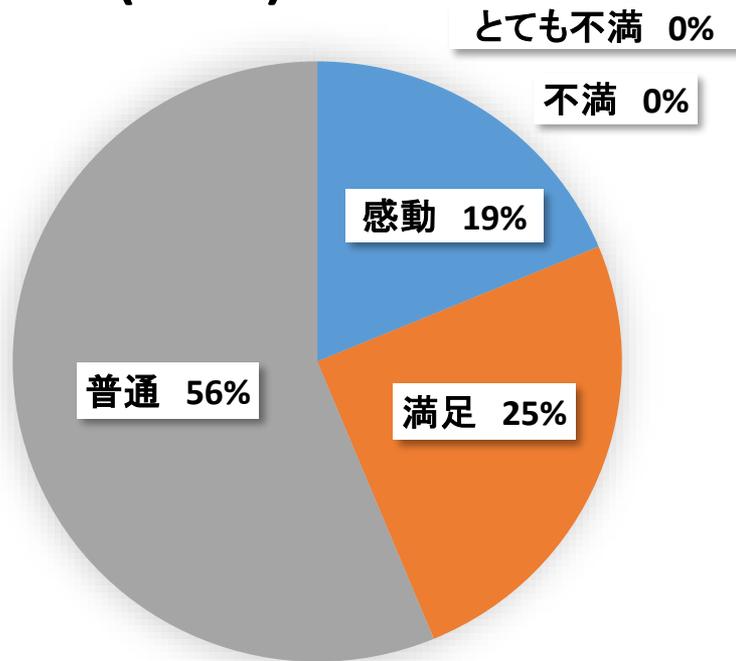


## その他の意見

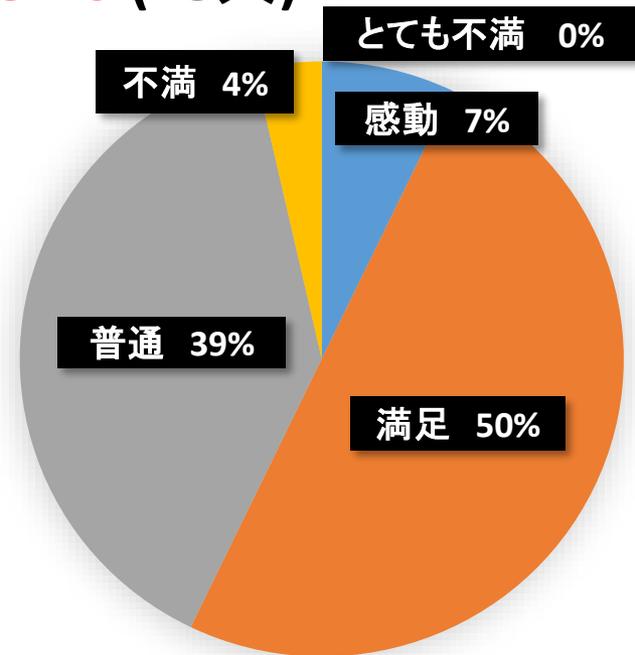
- 治療の提案を増やして欲しい。こういった選択肢があり、それぞれのメリットデメリットを説明して、選択権を与えて欲しい。
- 病院の特殊性もあり仕方がないかもしれませんが、治療方法を決める時その場での早い決断を迫られている感じを受け、一人で判断を迫られるのが辛いと思うときがよくあります。
- 薬剤の確保 ・ 今でも十分

# 8. カウンセリング統合医療について - 遺伝カウンセリング -

2022-10 (16人)



2023-10 (28人)

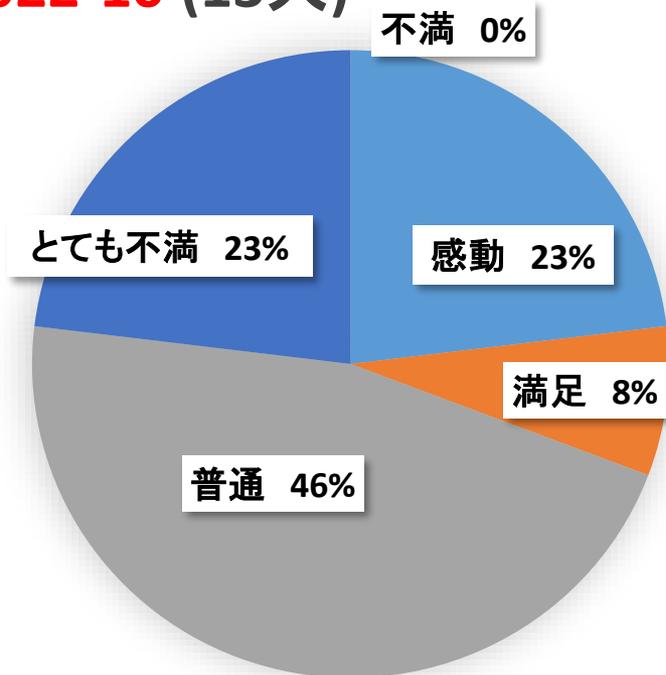


## 具体的な意見

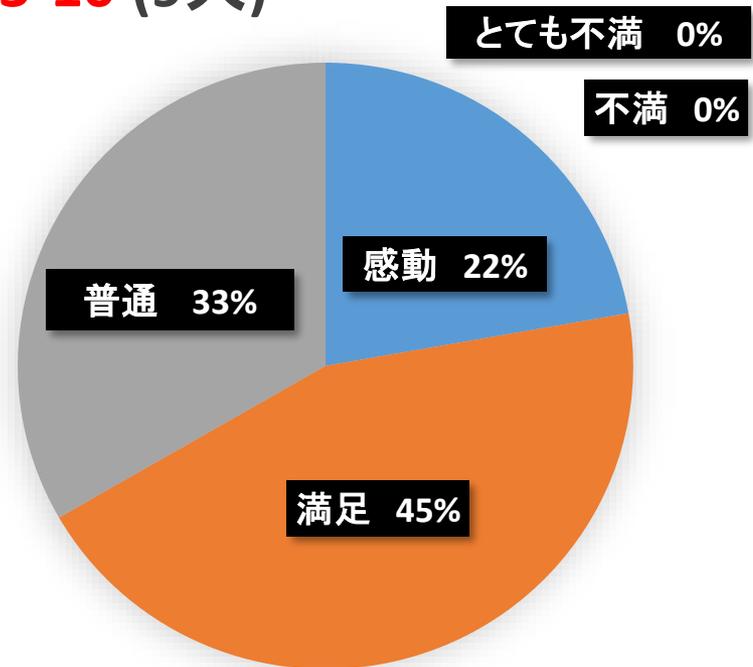
- PGTAについて、しない方向へもっていくような説明で、PGTAをしないことをクリニックが望んでいるように思えた。ドクターはPGTAが悪いものとはおっしゃってなかったが、カウンセラーの方はしない方向にもっていこうとされているようにしか見えなかった

# 8. カウンセリング統合医療について -心理カウンセリング-

2022-10 (13人)



2023-10 (9人)

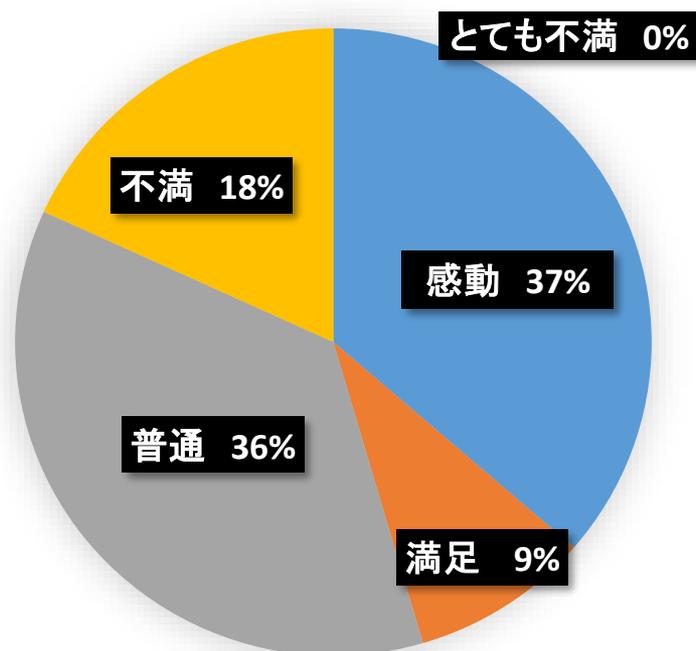


## 具体的な意見

- 患者に親身に寄り添うどころか、患者を崖から突き落とすようなことがあり、死ぬまで忘れることができないことをされた。カウンセラーという資格名称に失望した。
- カウンセリングを受ける前はどんなことを聞かれるのか少し不安だったのですが、心理士さんとのお話はとてもたのしく、自分の考えを整理できたと思います。

## 8. カウンセリング統合医療について -漢方外来-

2023-10 (11人)

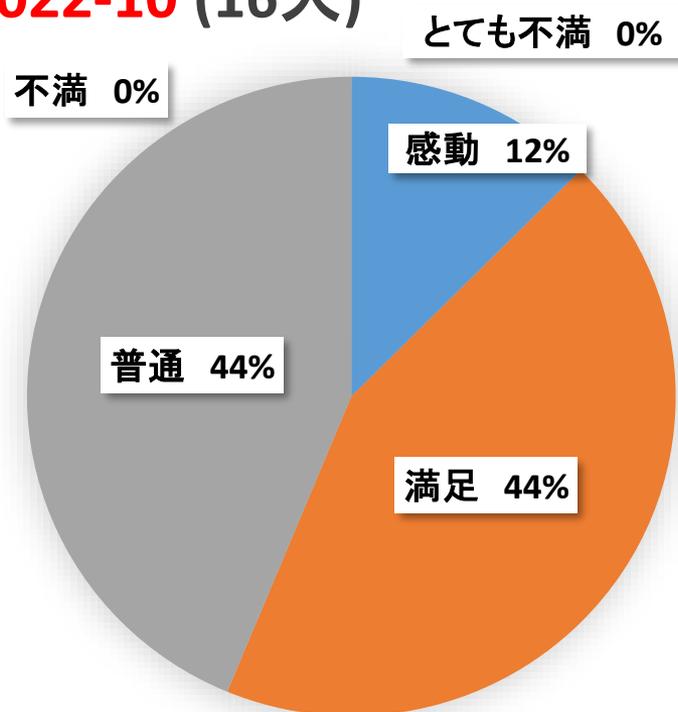


### 具体的な意見

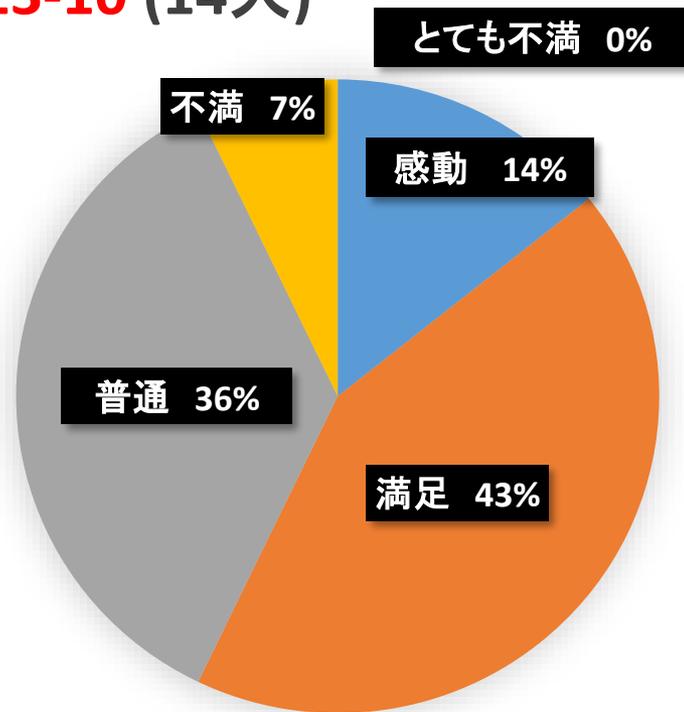
- 初診で、ツムラの漢方薬(桂枝茯苓丸)1種類のみ処方でした。まずはこれで体調の様子を見て治療を進めるのであったかも知れませんが、もう少しオーダーメイドな処方を期待しておりました。

# 8. カウンセリング統合医療について -レーザー外来-

2022-10 (16人)



2023-10 (14人)

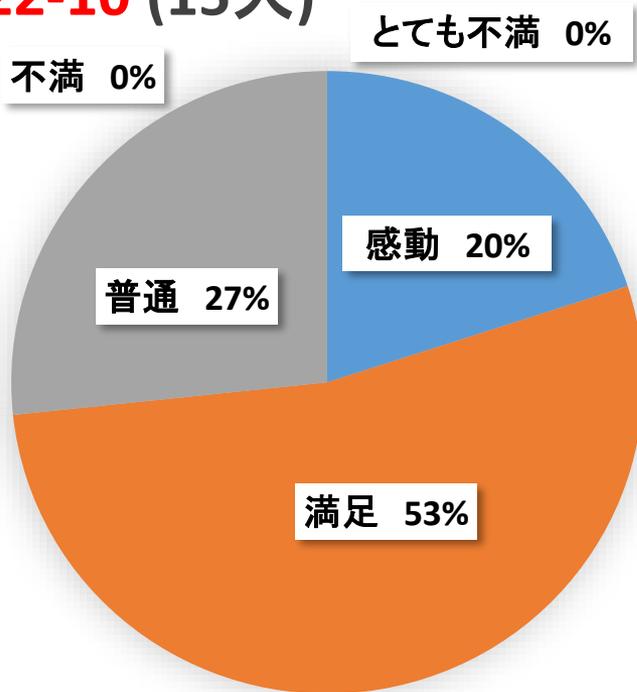


## 具体的な意見

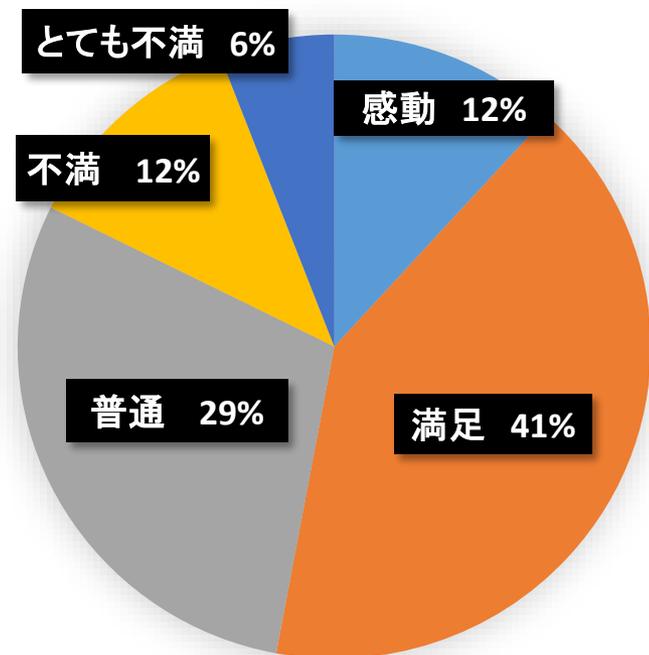
- 特になし

# 8. カウンセリング統合医療について - 鍼灸療法 -

2022-10 (15人)



2023-10 (17人)

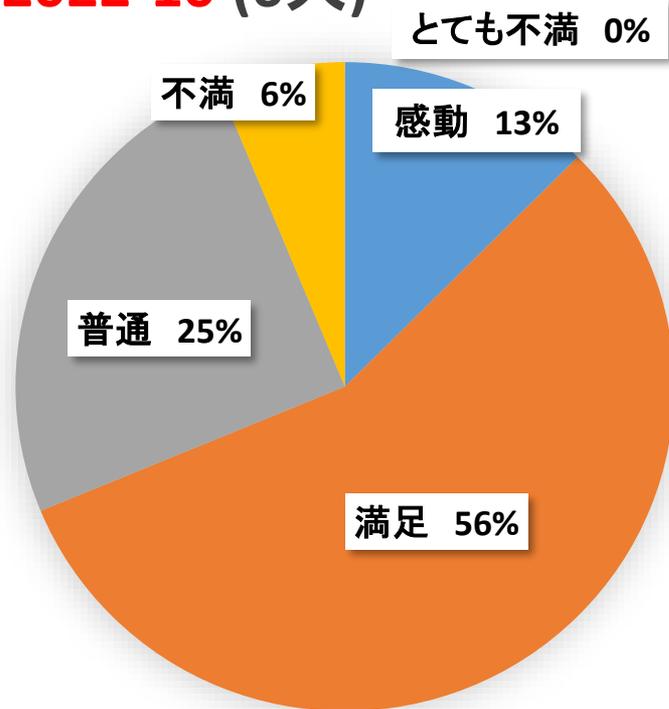


## 具体的な意見

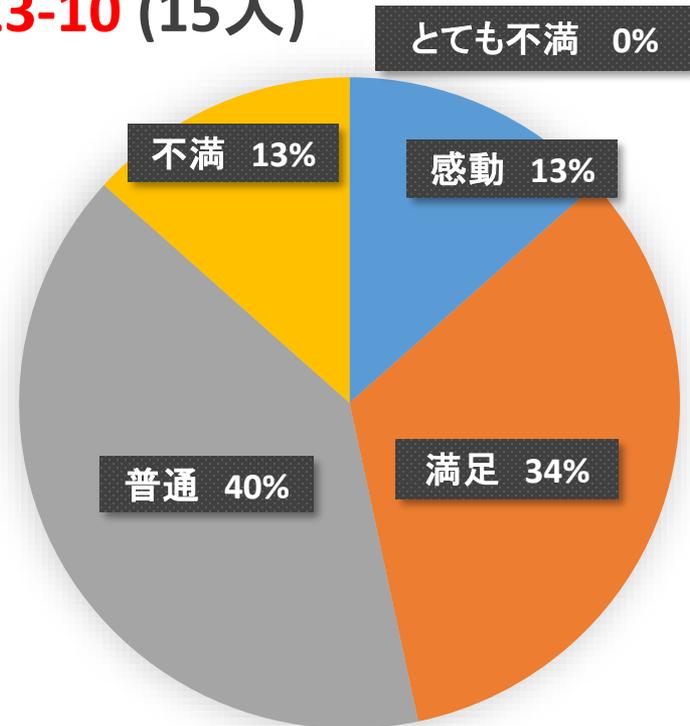
- 鍼灸を受けた際、カルテを見て色々聞かれて辛い思いをした。こちらから、話をしない時は、そっとしてほしかった。

# 8. カウンセリング統合医療について -アロマ-

2022-10 (6人)



2023-10 (15人)



## 具体的な意見

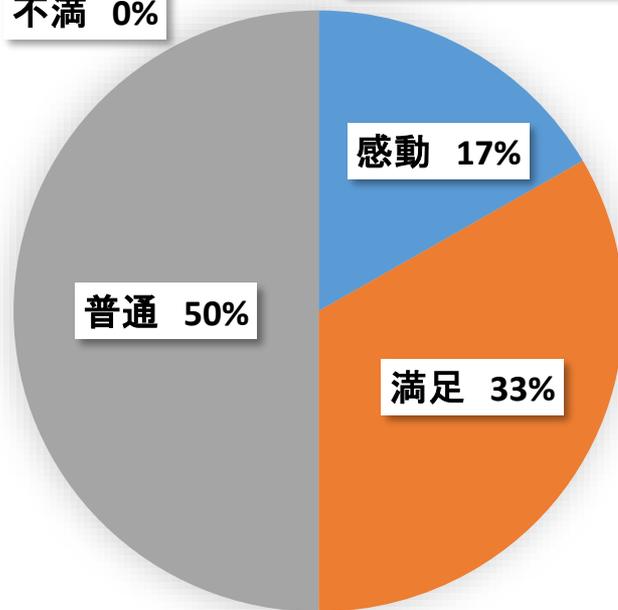
- アロマは、少し高いので、安くなるといいなと思います。
- 不要なアロマの売り込みがしつこかった

# 8. カウンセリング統合医療について - ヨガ教室 -

2022-10 (6人)

不満 0%

とても不満 0%



2023-10 (9人)

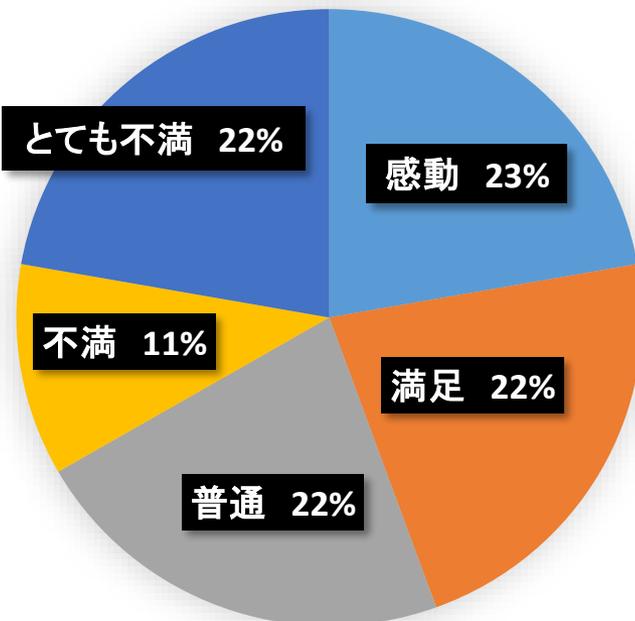
とても不満 22%

感動 23%

不満 11%

満足 22%

普通 22%

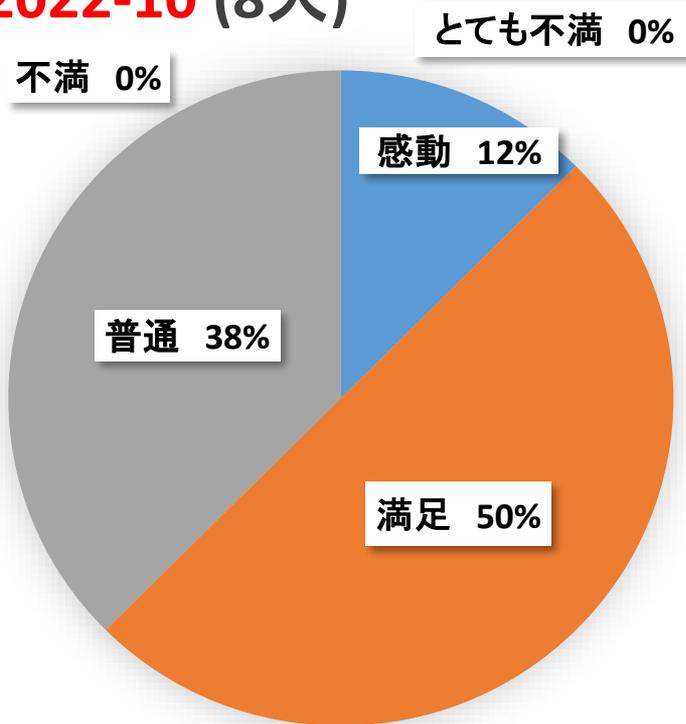


## 具体的な意見

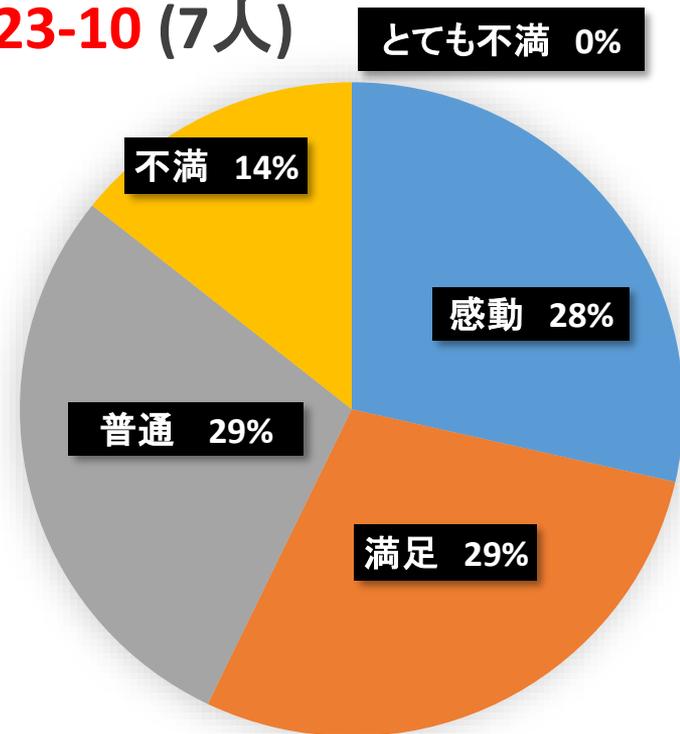
- ヨガを受けましたが、先生から『新人さん』と呼ばれた...他の方は和気あいあいと受けられていて、新人さんはポツリ。。。

# 8. カウンセリング統合医療について -スマイルビクス-

2022-10 (8人)



2023-10 (7人)



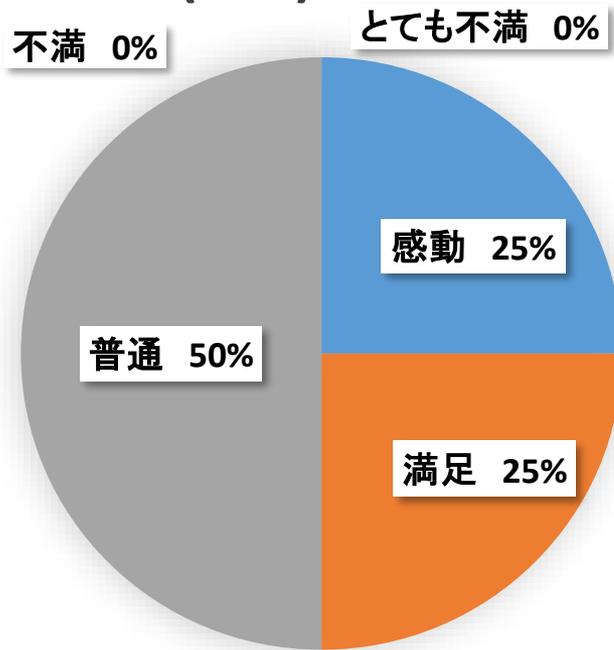
## 具体的な意見

- 楽しかったです

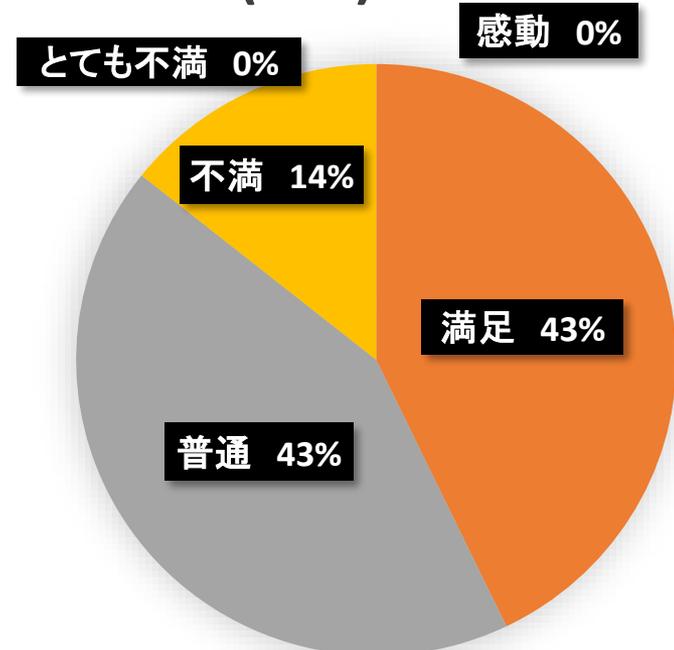
# 8. カウンセリング統合医療について

## -NSC-

2022-10 (4人)



2023-10 (7人)



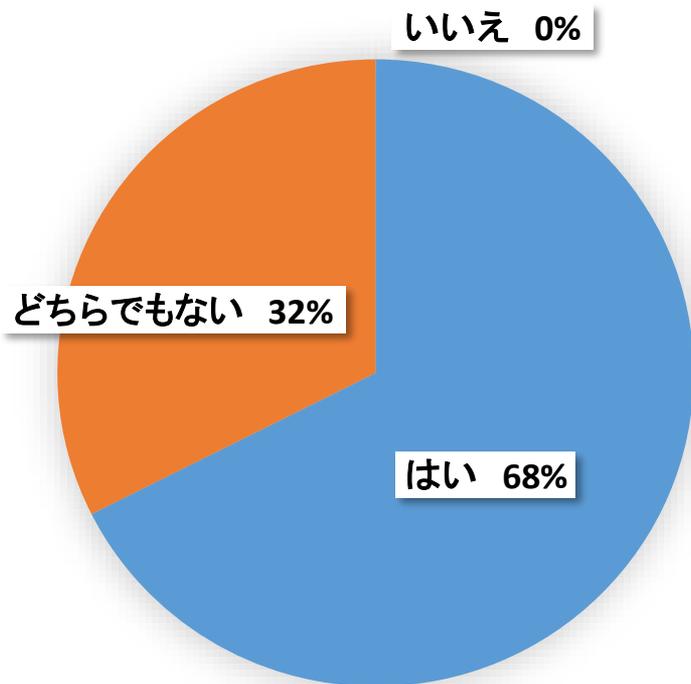
### 具体的な意見

- 1~2年前に2回利用したが、1回目の内容が引き継がれておらず。食生活については親身に相談に乗ってくださり、参考になることもアドバイスして頂いたが3回目にも同じことを言われそうで、それ以降利用していない。信用できないので今後も利用するつもりはない。

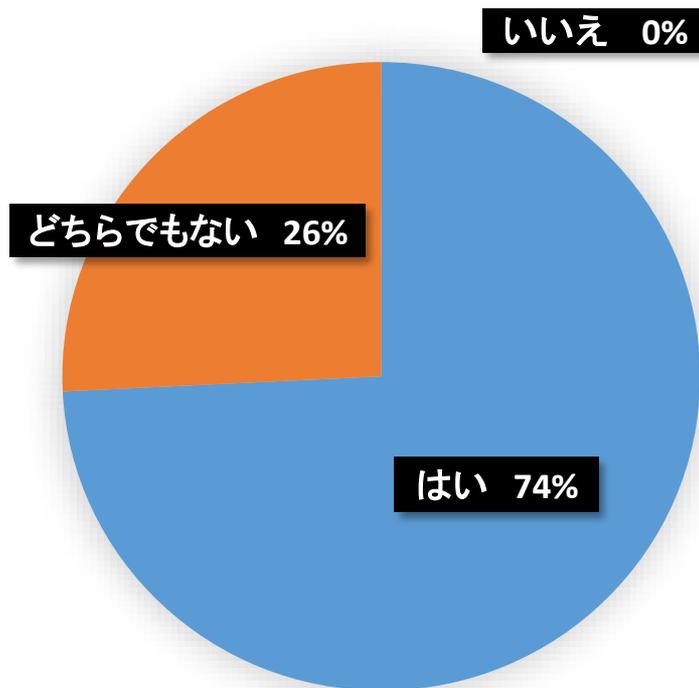
## 9. 当院からの情報提供について

### 当院のホームページはわかりやすいですか？

2022-10(148人)



2023-10 (163人)

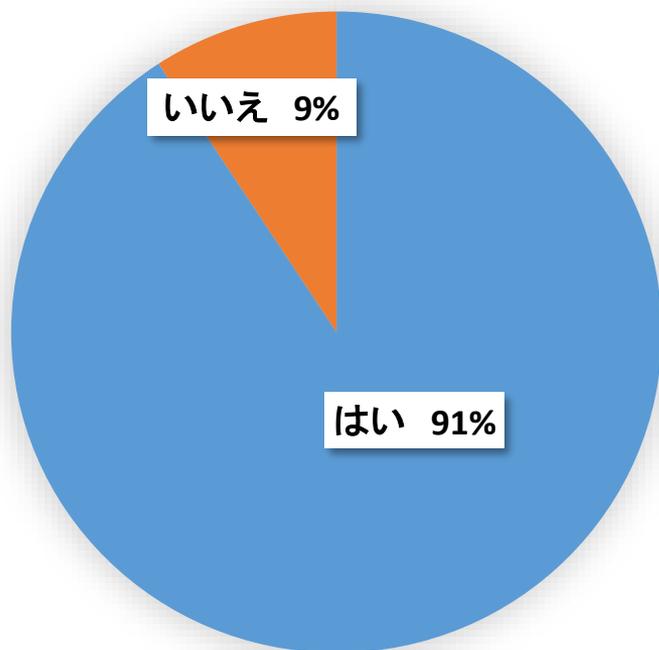


#### 具体的な要望・意見

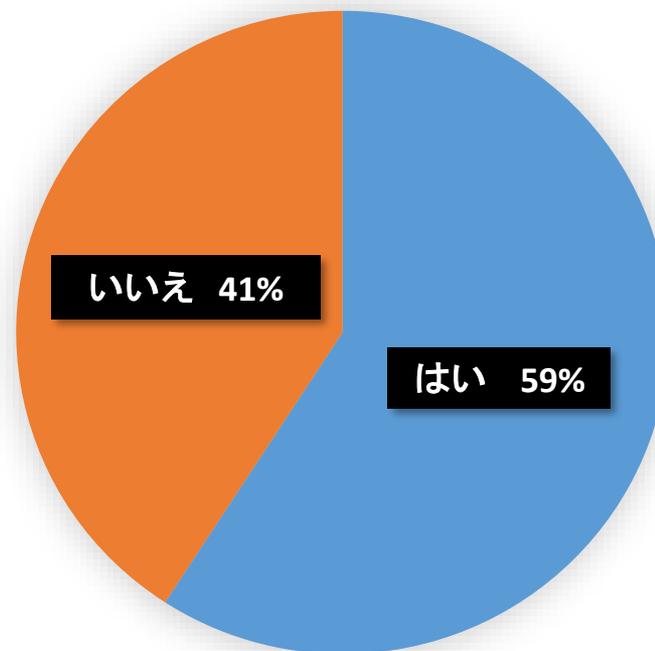
- 特になし

## 9. 当院からの情報提供について ブログ・インスタは知っていますか？

2022-10(152人)



2023-10 (164人)

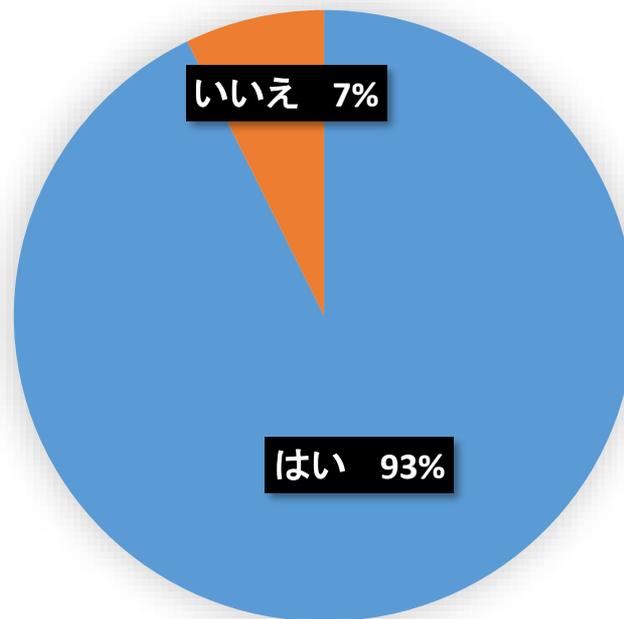


### 具体的な要望・意見

- 特になし

## 9. 当院からの情報提供について メッセージ機能は知っていますか？

2023-10 (165人)

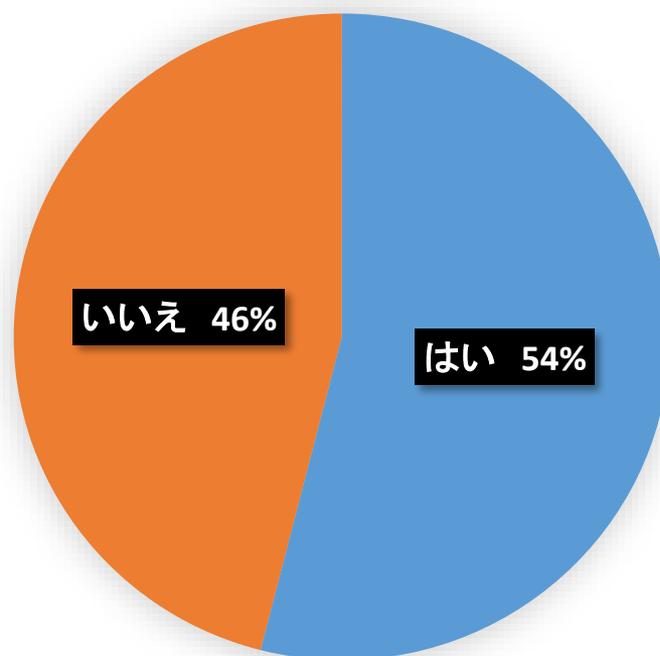


### 具体的な要望・意見

- メッセージでの質問への返信が早くて助かります。
- 困った時にメッセージ機能で聞いて、当日から翌日にはお返事をいただけるのがとても心の支えとなっています。聞きづらかったり、聞き逃した、不安になって確認したい時に利用させてもらいました。
- 数日経っても回答がなく、電話等で確認するという事がありました。

## 9. 当院からの情報提供について スタンプラリーは知っていますか？

2023-10 (163人)

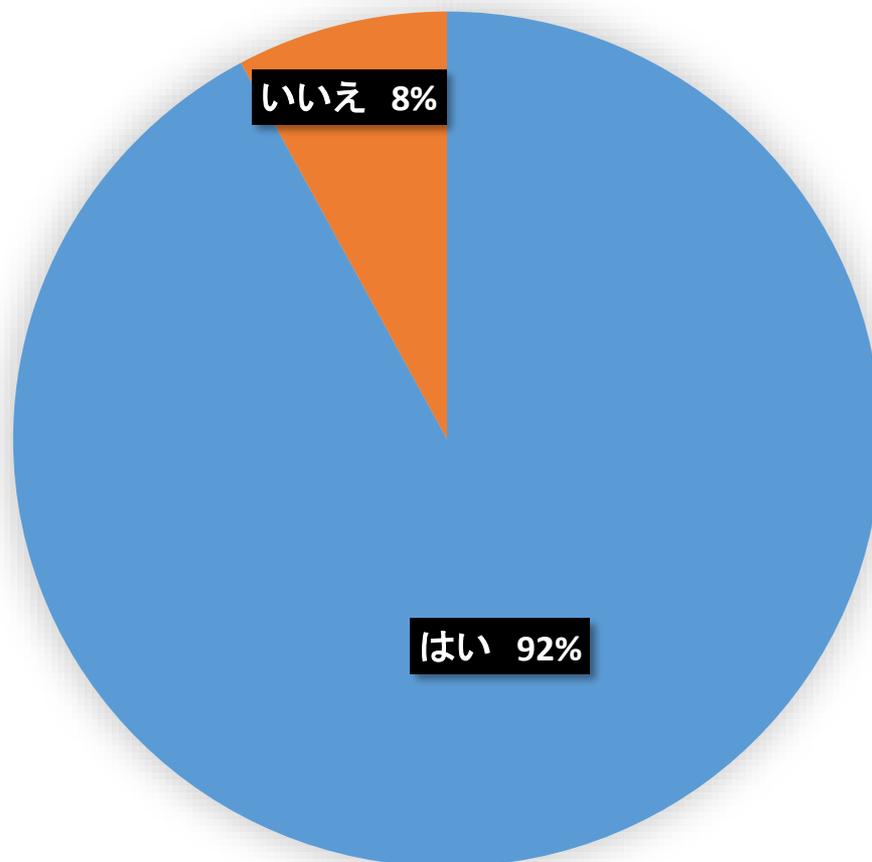


### 具体的な要望・意見

- スタンプラリーで、進め方(ハイパーリンク)が分かりにくい。

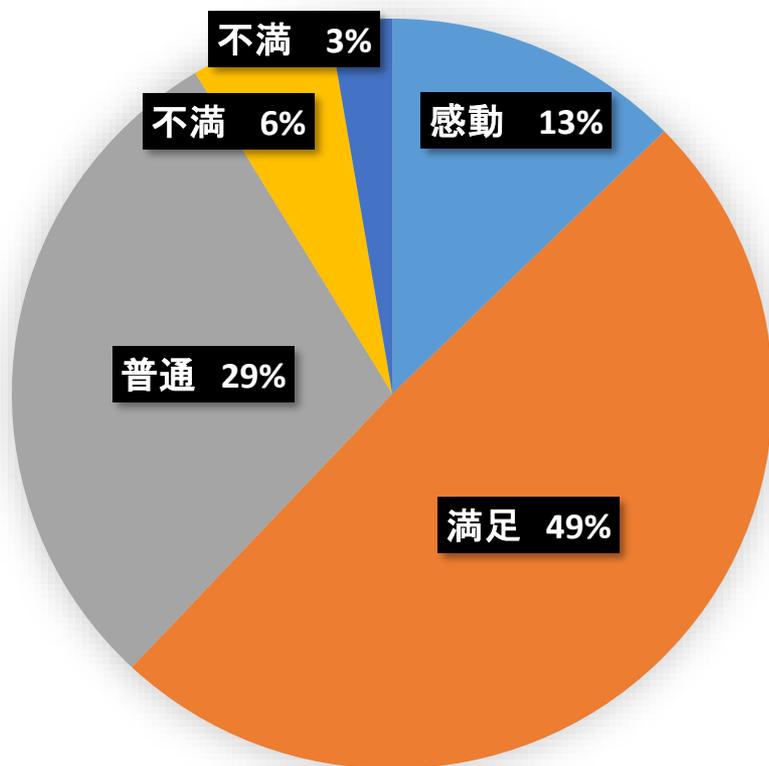
## 9. 当院からの情報提供について 記録道アプリは知っていますか？

2023-10 (165人)



# →記録道アプリのご感想

2023-10 (150人)



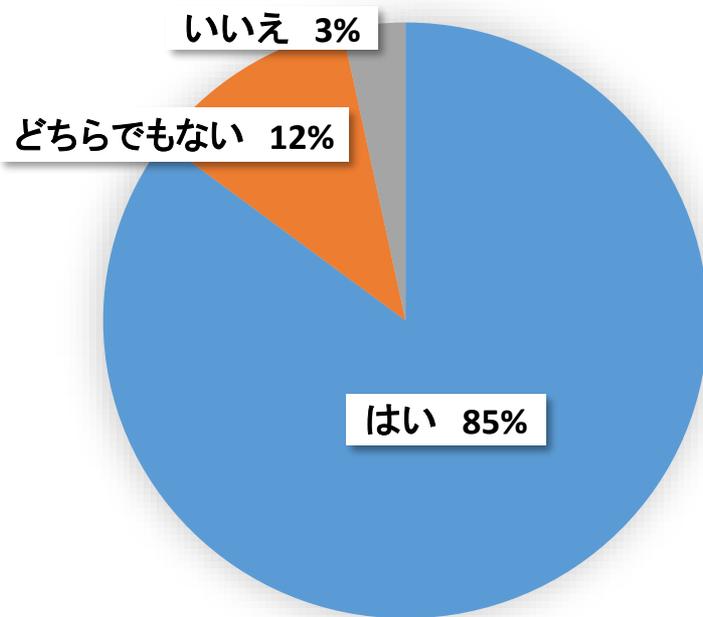
## 具体的な要望・意見

- アプリになり通知のタイムラグがないので、呼び出しを見逃すことがなくなりました。使いやすいです。
- もうすでにアプリを登録しているのに、頻繁にアプリを登録してくださいのメールや通知が来るので、そろそろやめてほしいです。  
《5件》
- アプリとメールどちらも来るのでアプリだけにしてほしい。《7件》
- 通知が来ない時がある、QRコード表示できない時がある等のバグが起こり、不具合がなくなればいいなと思います。《3件》

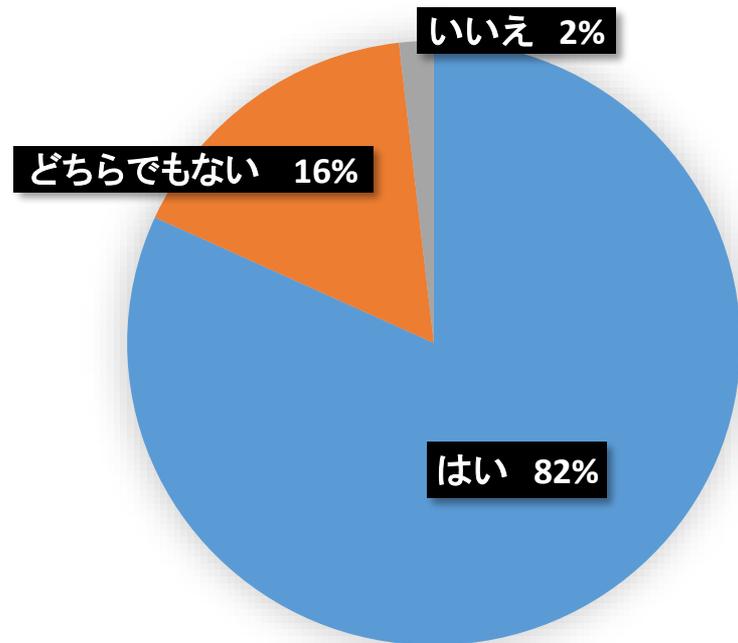
# 10. プライバシー保護について

当院はプライバシー保護がなされていると思いますか？

2022-10 (149人)



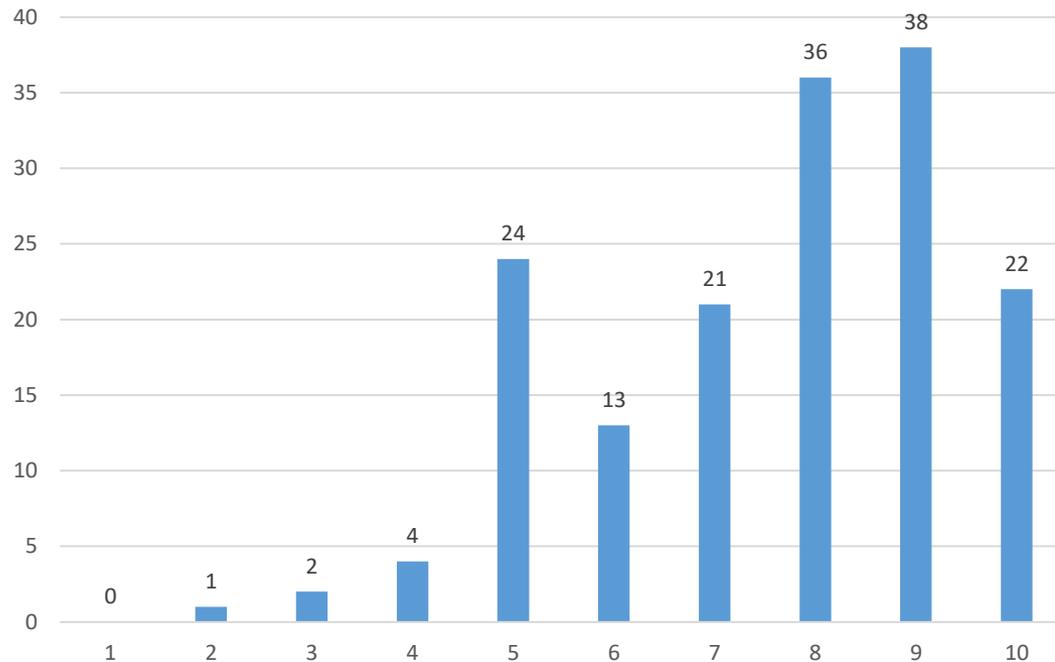
2023-10 (165人)



## 具体的な意見

- 内診室の物音やドクタールームでのやり取りが聞こえてくる事があります。
- 移植や検査等の説明時に隣の話が聞こえてくるので、自分のものも聞かれているような気がする。

# 11.当院を知人に紹介したいですか？

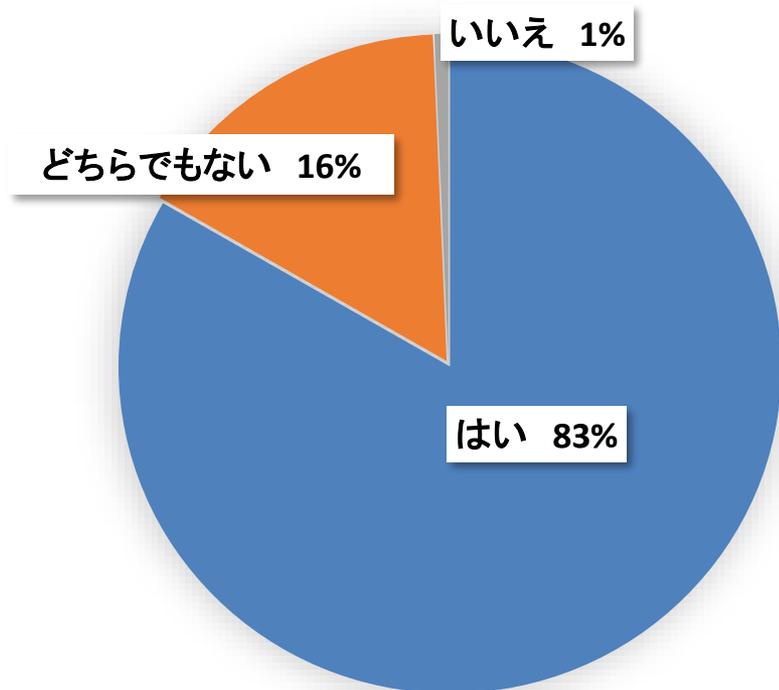


## 具体的な意見

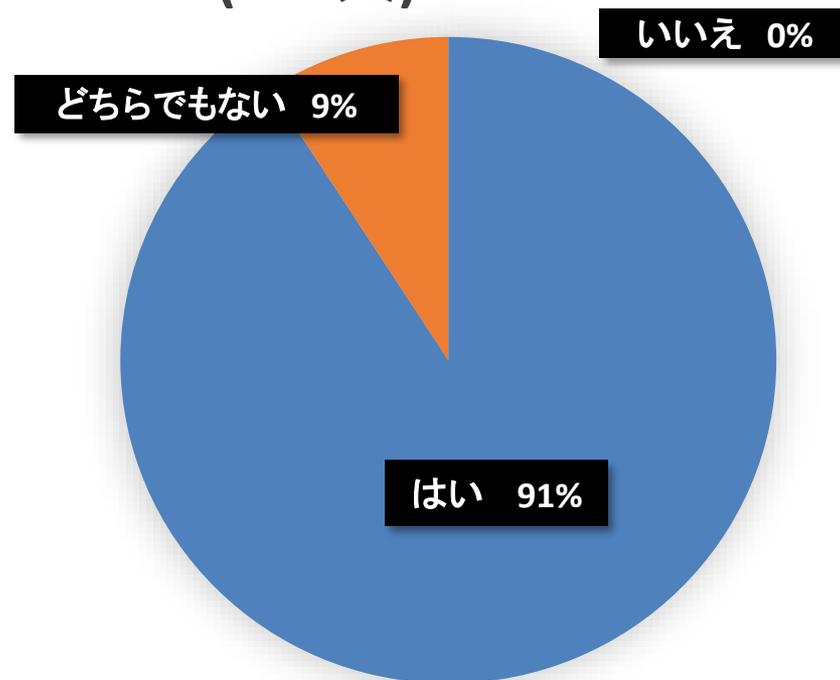
- 駅から近く通院しやすさ、医師や看護師、スタッフさんの丁寧な診察や対応がいいので勧めたいです。
- たくさんの先生がいるので自分が安心してお任せできる方をたくさん見つけられるため
- 県内随一の技術を持ったクリニックさんだと思っています。実際に友人にも紹介をしました。待ち時間が長い点が、働きながら通いづらいと思ったため、少しマイナスにしました。

# 11. 今後も当院を利用したいと思われませんか？

2022-10 (150人)



2023-10 (164人)

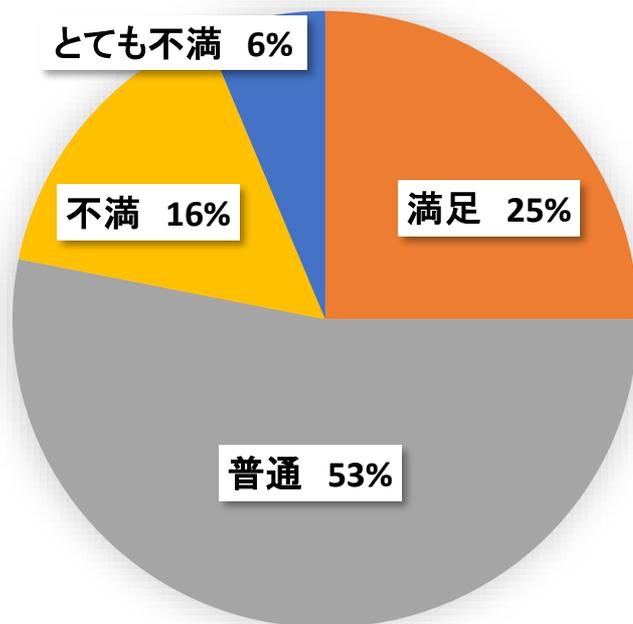


## 具体的な意見

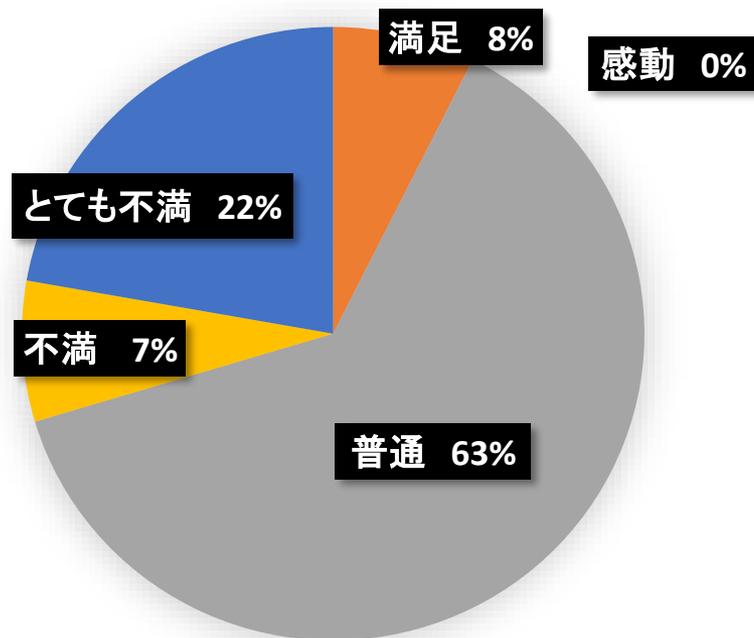
- 遠方なこと、待ち時間が長いこと

# 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

2022-10 (32人)



2023-10 (27人)

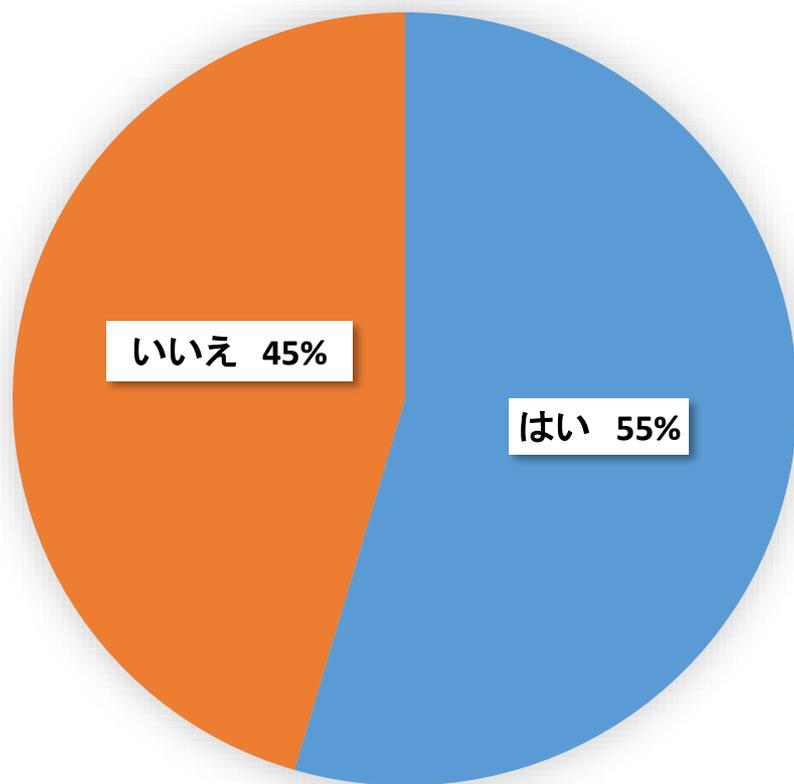


## 具体的な意見

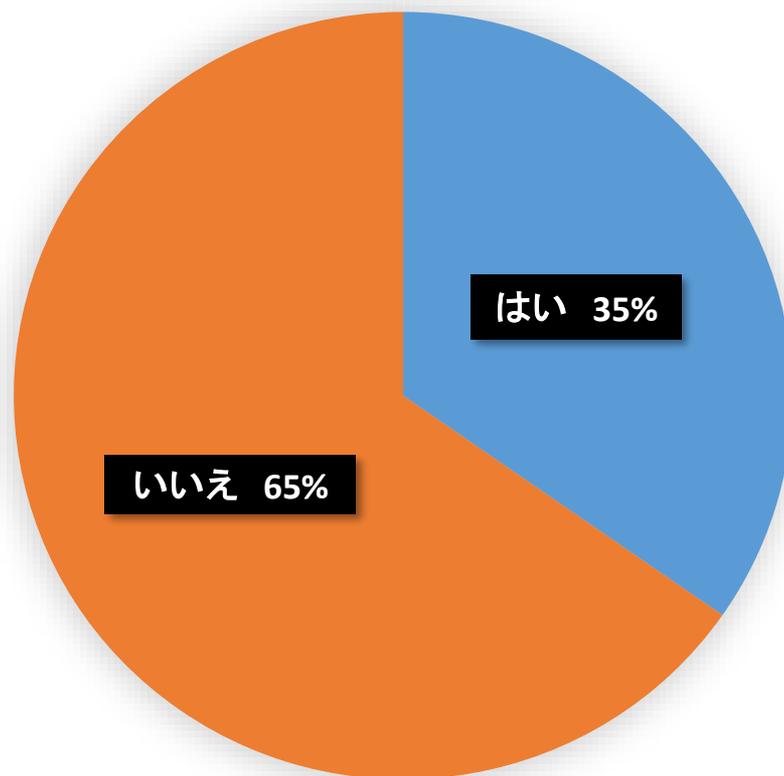
- 空調がきいていないのか入っていないのかわからないが、暑い。子どもは体温が高いので涼しめに設定してほしい。
- コロナで仕方ないとは思いますが、おもちゃや絵本があればいいと思った。おもちゃが難しければ簡易的な遊具など。

## 12.ファミリー/キッズ ルームについて 4Fのベビーカー置き場を知っていますか？

2022-10 (33人)

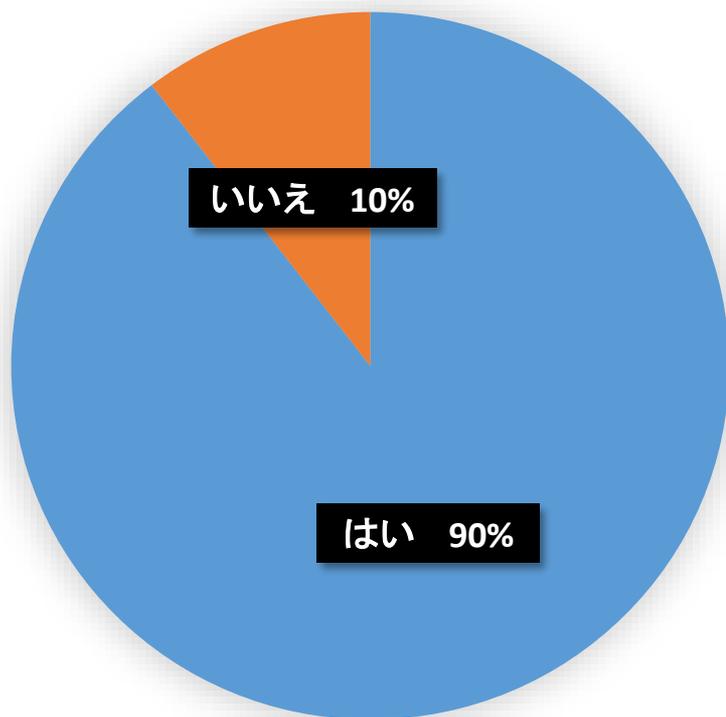


2023-10 (49人)



## 12.PORTOはご存知でしたか？

2023-10 (48人)



### 具体的な意見・要望

- 一度PORTOを利用して、子供も楽しんでいました。
- 外部委託は場所が離れているので利用しにくいです
- 3時間パックの料金制度では診察が終わらないこともあるので、預けるのにかなりお金がかかってしまう印象です。《3件》
- 診察時間と預りサービスで利用できる時間が合わない《3件》

## 12.ファミリーについてご要望・ご意見

- 子供を預けれる場所を増やしてほしい
- 荷物が多くなるので、鍵タイプのコインロッカーがあると、助かります。
- 子ども預かりを復活してほしい《6件》
- 外部に預けるのは時間、労力共にやはり大変
- 小さい子供を外に預ける事に不安《2件》
- 預けるよりは一緒に受診できる環境があれば助かる
- どのような苦情があって無くなったのですか？無くなる1ヶ月前にいきなりアナウンスがあり、キッズルームを利用しながら治療中の方で困った方は沢山いると思う。きちんとした説明をしてほしい

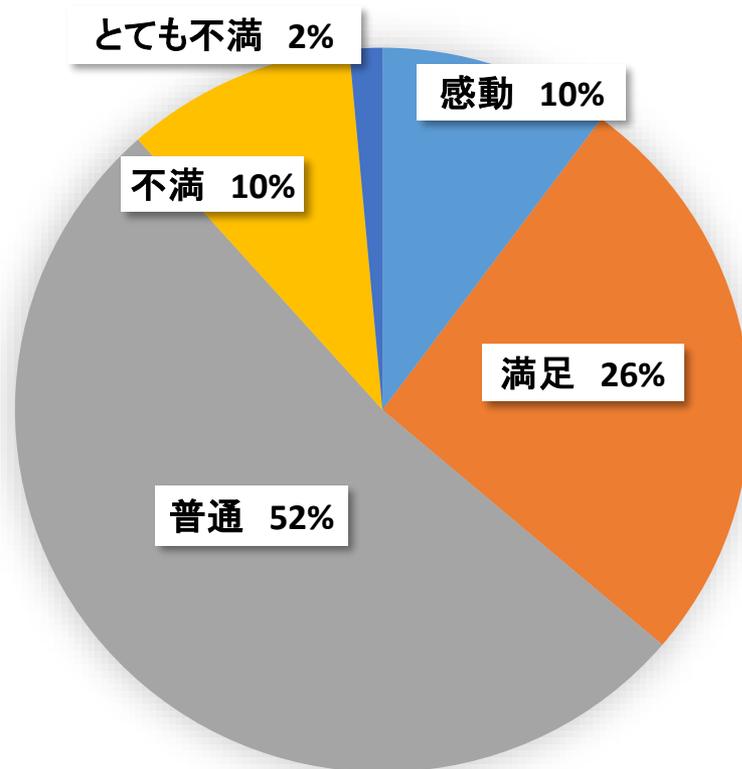
# 男性不妊外来アンケート

今回のアンケートは  
10/6、10/7、10/8、10/14の計4日間実施  
計70名の方にお答え頂きました。

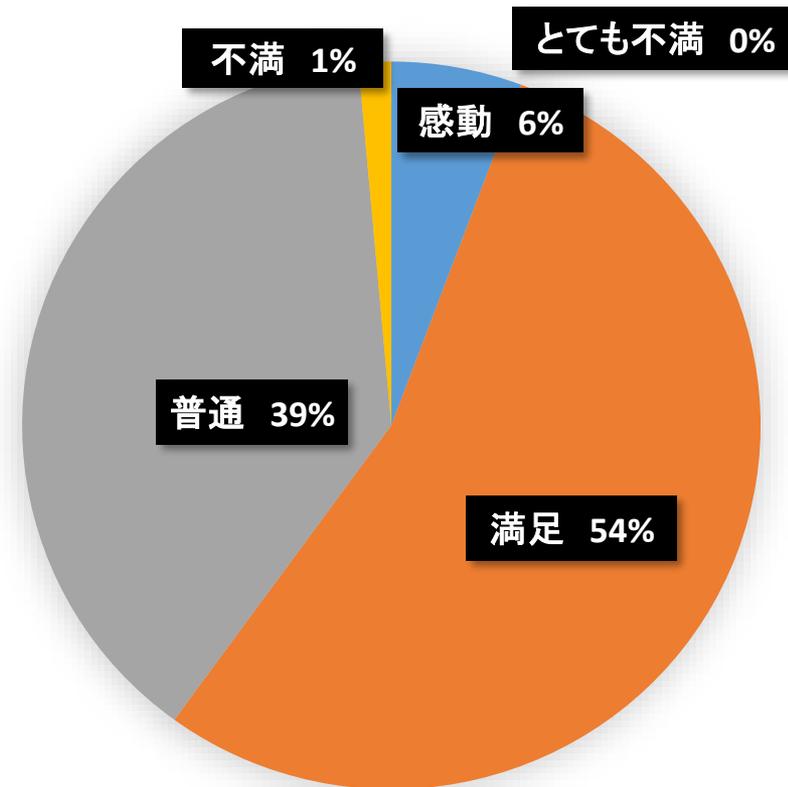
男性不妊外来のアンケートは電子媒体ではなく、  
これまで同様、紙媒体となります。

# 1. 待ち時間についてどう思われますか？

2022-10 (70人)



2023-10 (70人)

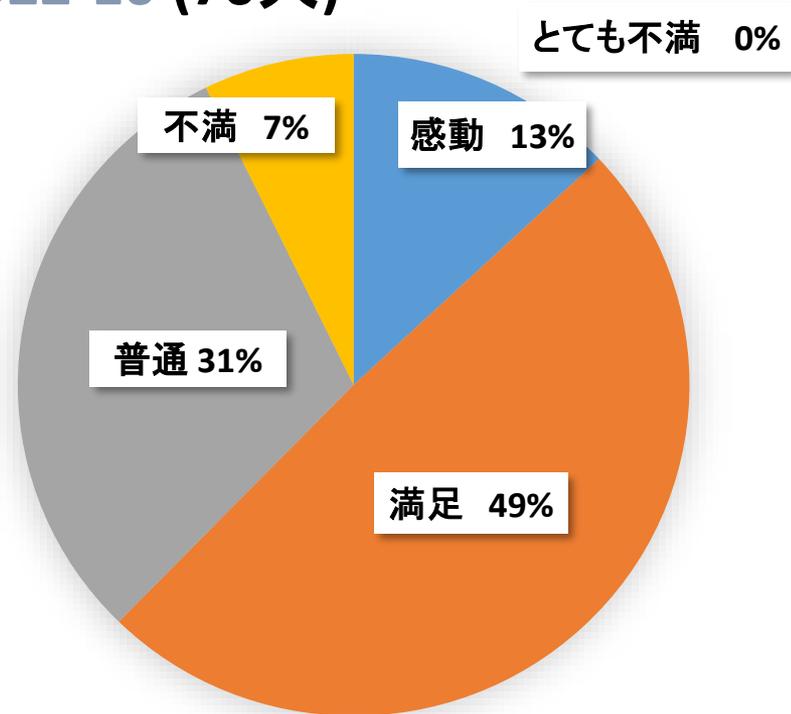


## 具体的な意見

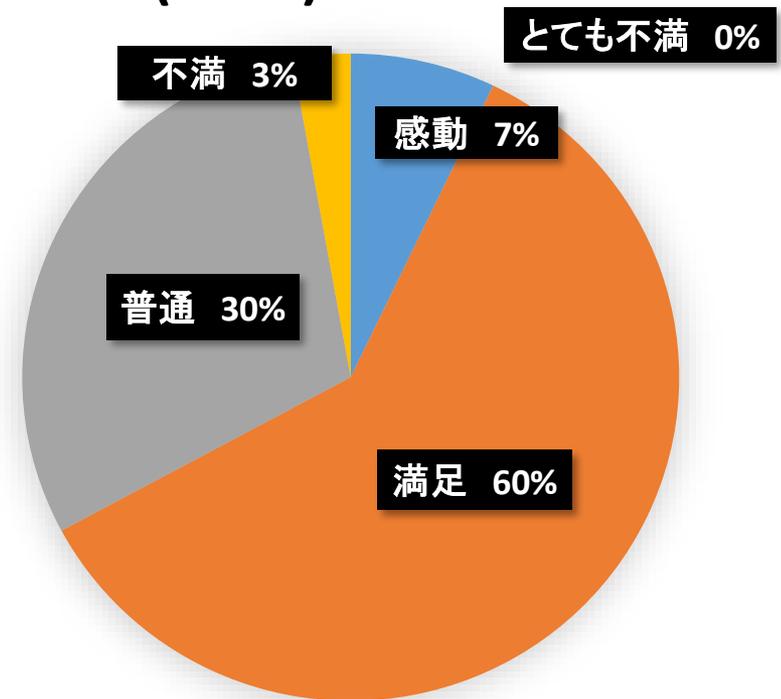
- 診察日、時間の拡充希望

## 2. 予約システムは分かりやすかったですか？

2022-10 (70人)



2023-10 (70人)

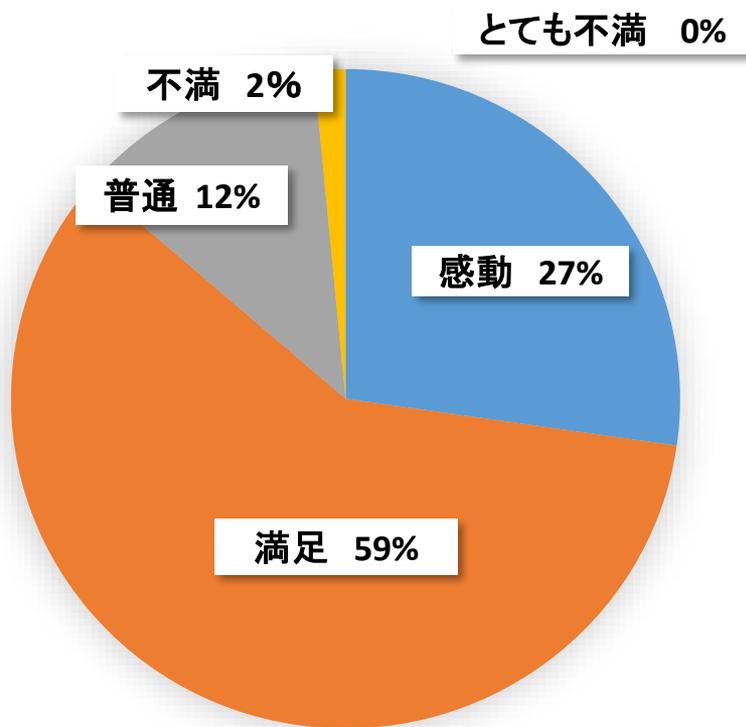


### 具体的な意見

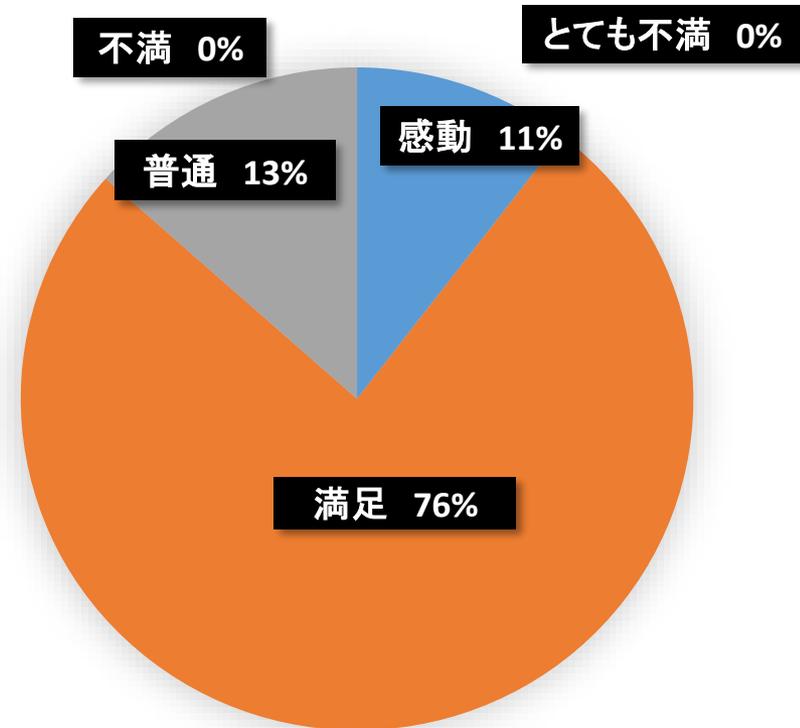
- メールがリアルタイムで届かず結局名前と呼ばれた。2回目以降は記録道のアプリで通知が来た。初めからアプリを案内するか受付番号で呼び出したほうがプライバシー保護につながると思う
- 初回は分かりにくく感じたが慣れたら便利

# 3. 院内の設備はいかがですか？

2022-10 (70人)



2023-10 (70人)

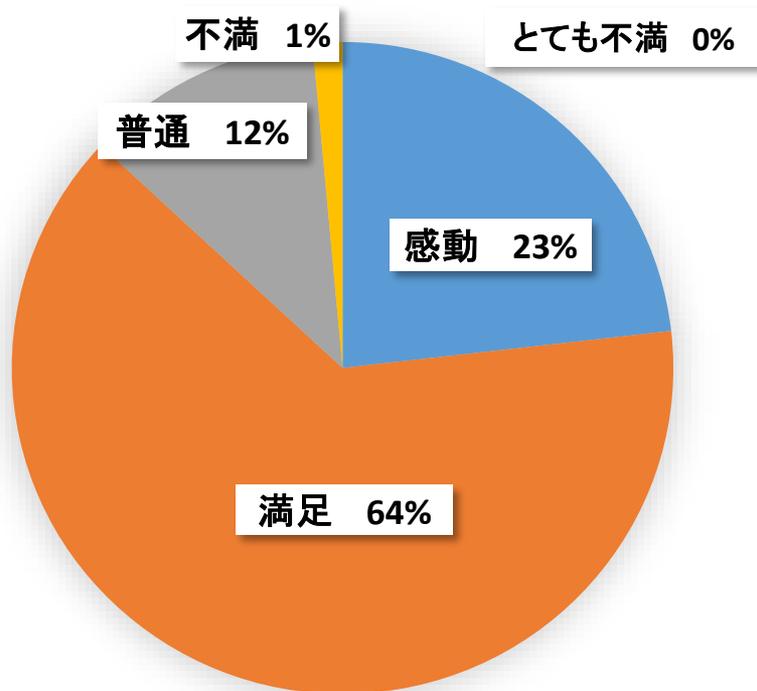


## 具体的な意見

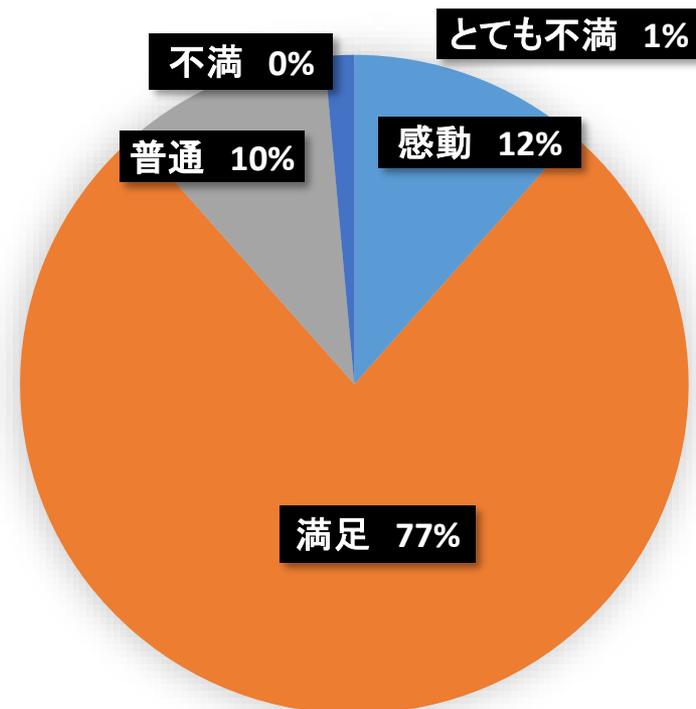
- 待合室のBGMはもっと静かな音楽でも良いのではと思う。気にならないが病院っぽくない
- ゆっくり過ごせる環境である

## 4. スタッフの対応 -医師-

2022-10 (70人)



2023-10 (70人)

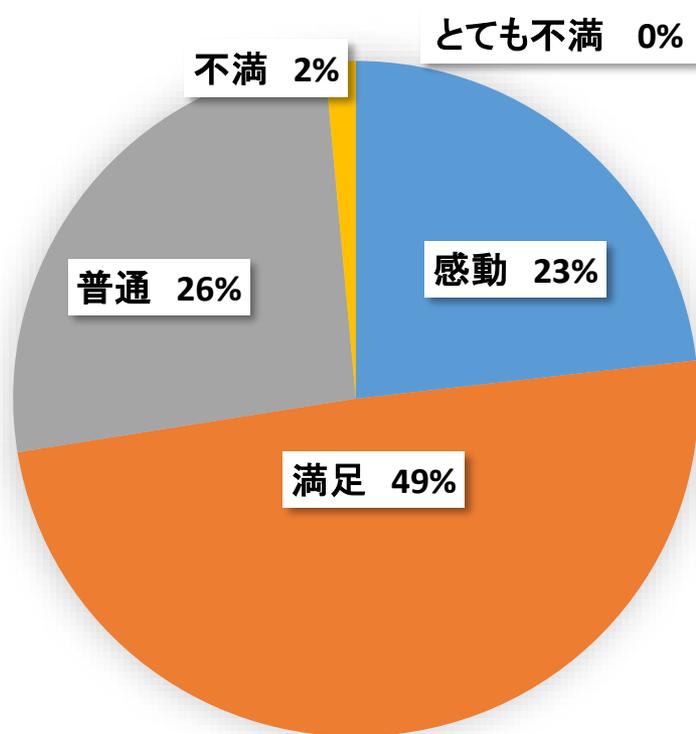


### 具体的な意見

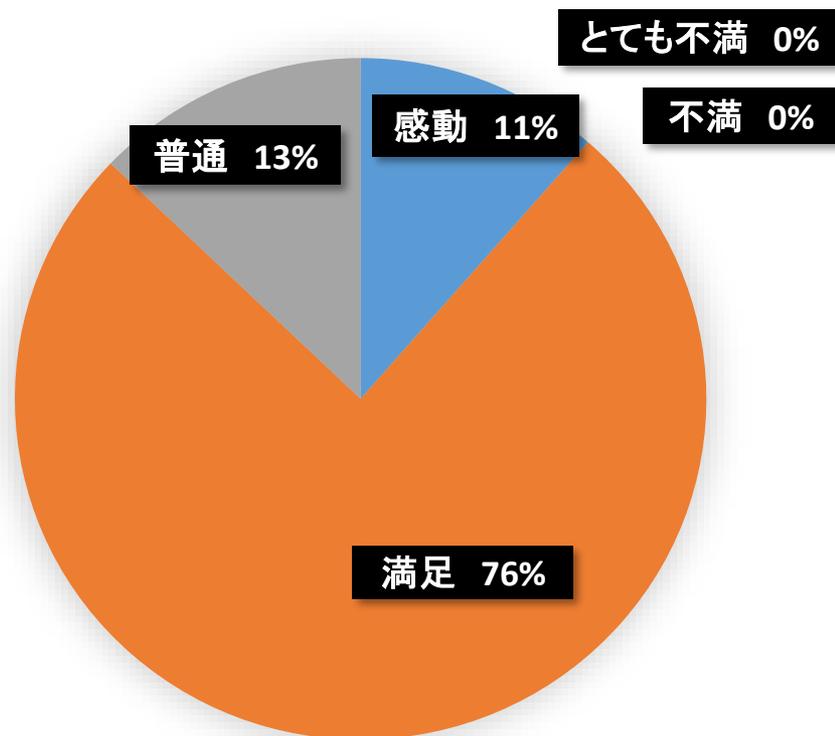
- 特になし

## 4. スタッフの対応 -受付-

2022-10 (70人)



2023-10 (70人)

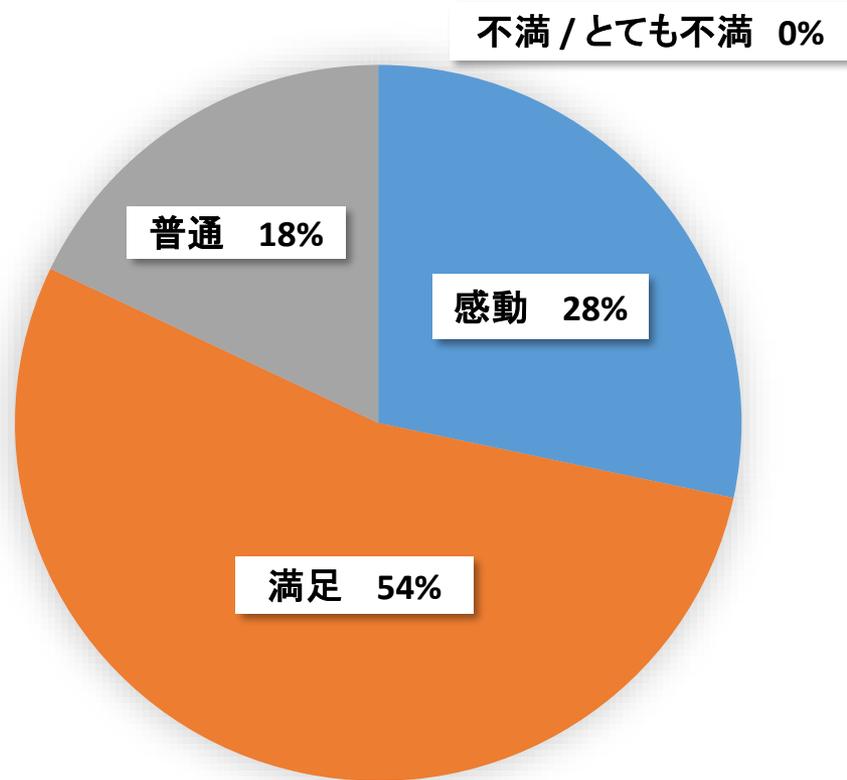


具体的な意見

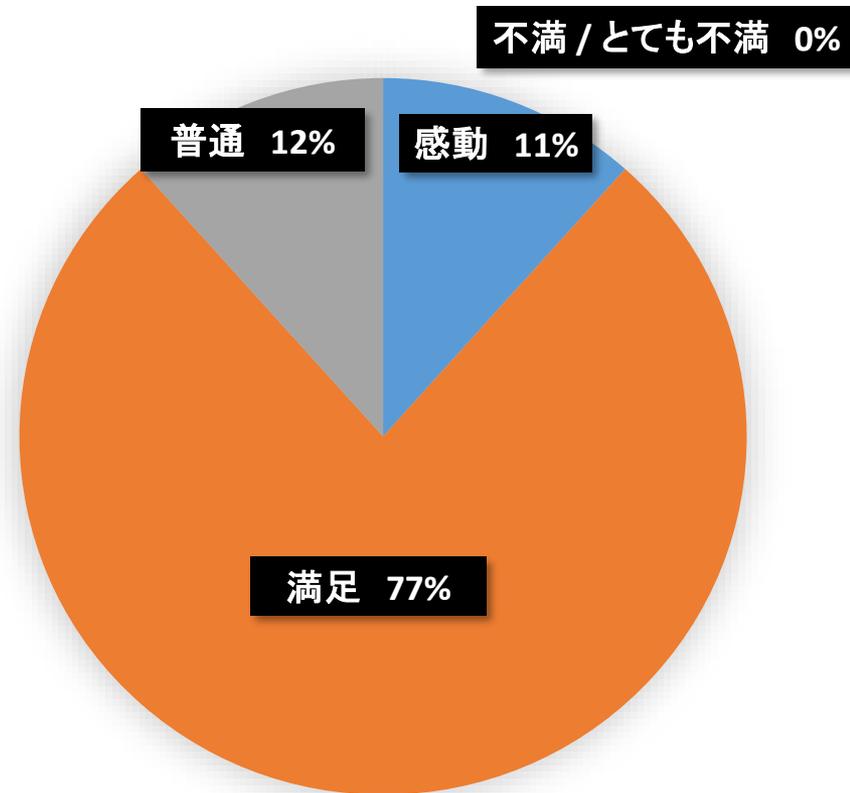
・特になし

## 4. スタッフの対応 -看護師-

2022-10 (70人)



2023-10 (70人)



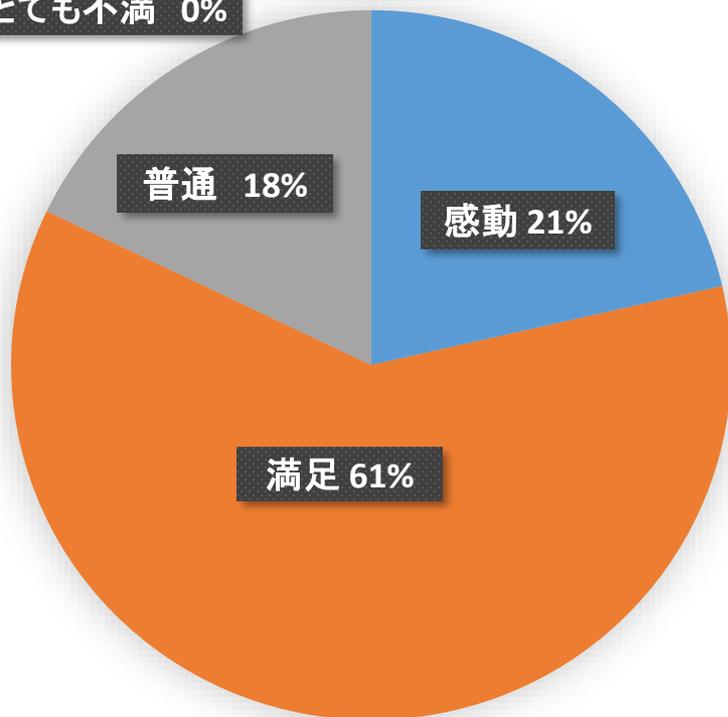
### 具体的な意見

- 特になし

## 4. スタッフの対応 -培養士-

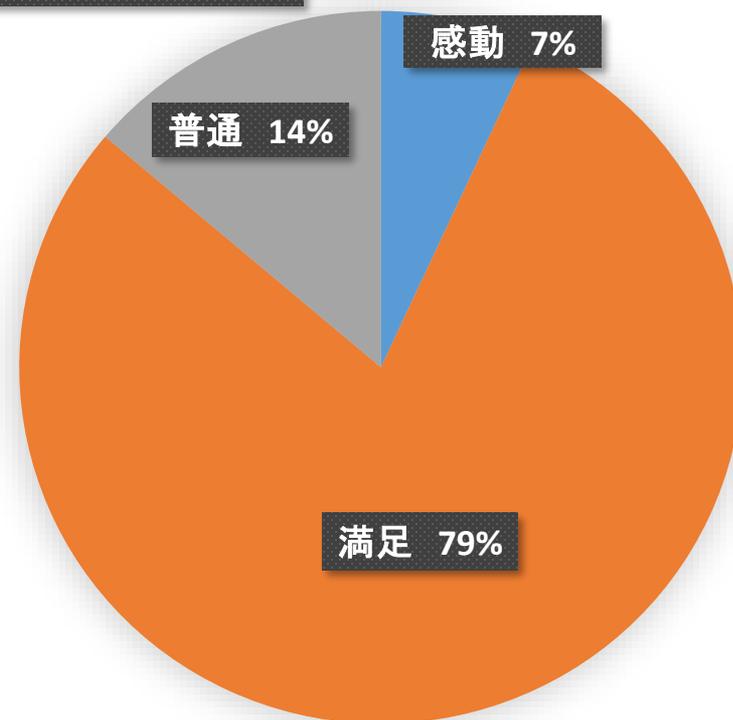
2022-10 (70人)

不満 / とても不満 0%



2023-10 (70人)

不満 / とても不満 0%

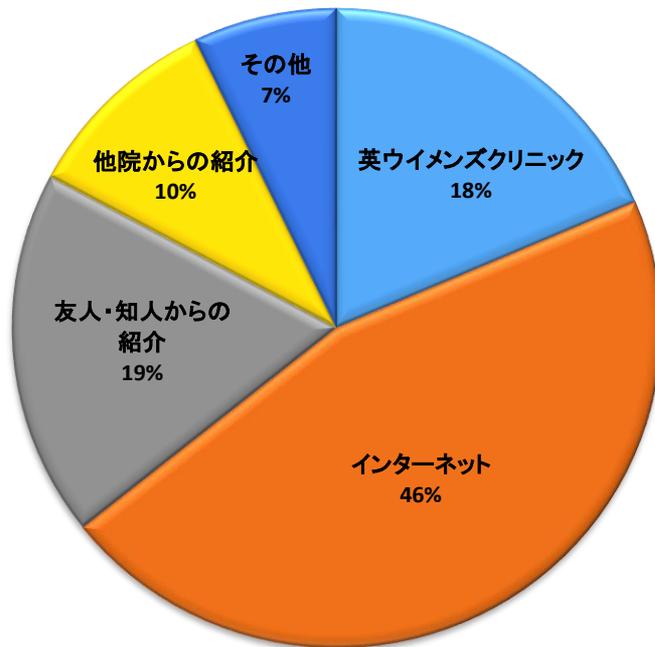


### 具体的な意見

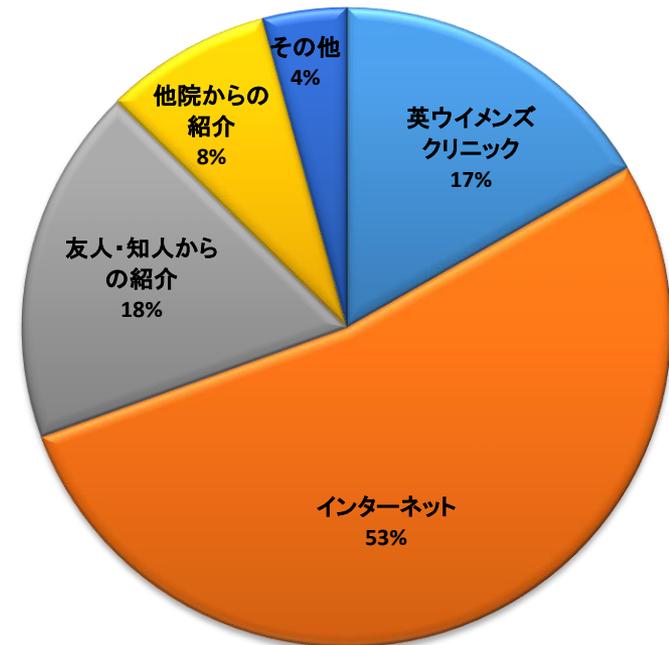
- 特になし

# 5. 当院を知られた媒体

2022-10 (70人)



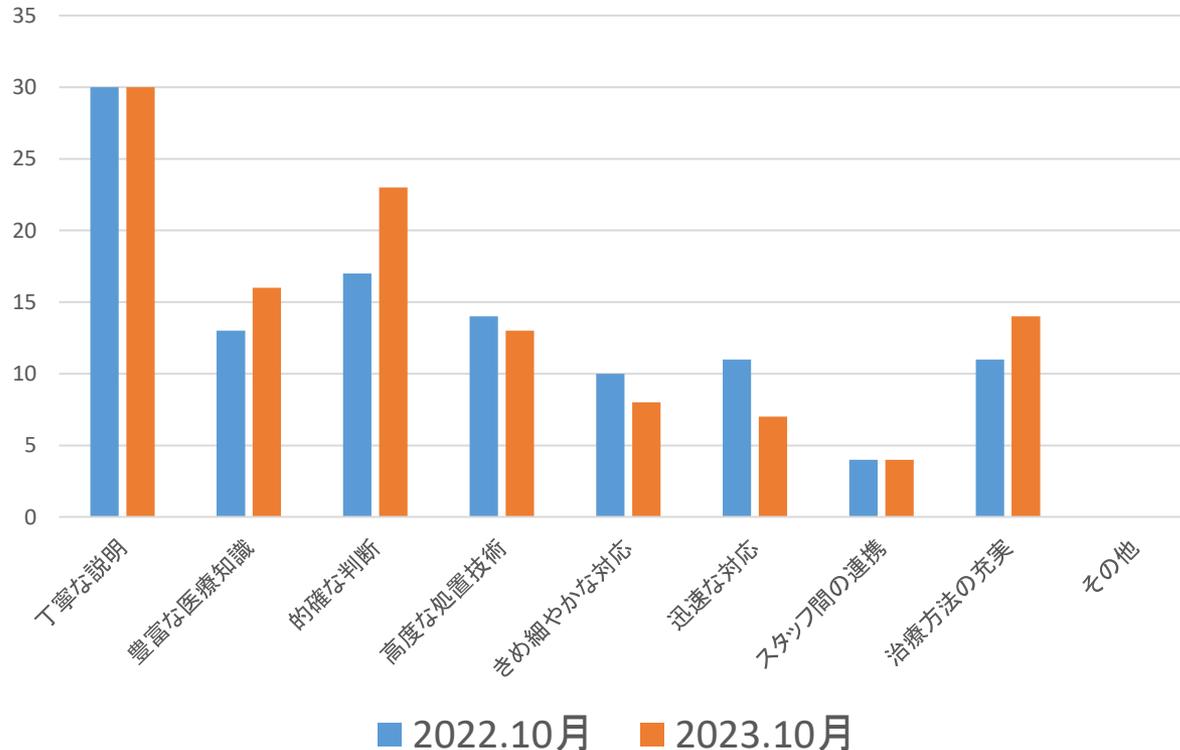
2023-10 (70人)



## その他媒体

・妻、家族からの紹介 《3件》

# 6. 当院にさらに望まれるサービスは？



## その他の意見

- 診療日、予約時間の拡大 《2件》
- 患者との対話(個人で抱える問題点が異なる為)
- 成功率等教えてほしい

# 英ウィメンズクリニックの良かったところ

- 親身になって治療内容を的確に判断して下さるので、安心して不妊治療ができるところ
- 先生はじめスタッフの方々が素晴らしい対応、説明、技術で大満足
- 味方になってくれる医師や看護師、その他スタッフが大勢いること
- 一方の処置が難しければ、別のルートをすぐに提案して下さるので希望を持って治療に当たれた
- 治療の選択肢が多い
- 患者に寄り添った治療をしていただけるところ
- 以前通っていたクリニックより遥かに技術が優れていて妊娠できる可能性が高いと感じることができる
- 先生がたくさんいて、選べる。話もいろんな先生にもできるのが良い
- 様々な知識と観点で最善の治療をしていただけること
- いろいろ検査をして頂けるし、先生も患者の意見を聞くだけでなく、しっかり自分の意見を言ってくれるので良い
- 結果は出ていないものの、結果を出すためにたくさん配慮して下さるところ
- 先生は毎回疑問を解決して下さり、前向きな言葉をくださり、一緒に治療して下さっている感を非常に感じる
- 限られた中でなんとか対応して下さろうとする誠意が感じられて安心感がある

- これだけ忙しい環境下でも、皆さん深い知識と丁寧な説明でわかりやすく対応くださって、不満に思ったことが無い。皆さん信用ができる先生・スタッフさんばかり
- ステップアップする際に治療についてよくわからない事が多かったので不安だったが、特別外来で先生に相談できた事で治療に前向きになれた。治療の前に色々聞く事が出来て安心した
- アプリが分かりやすく使いやすい。予約も呼出もでき便利
- Wi-Fiが使用できるところ
- 他の患者の前で、フルネームを呼ばれないのが良いと思う
- 院内がきれい。ウォーターサーバーがあるのが良い
- スタッフの皆さんが優しく親切なので、質問をしやすい所
- 先生や看護師の方が多く土日祝でも診てもらえる
- 手術する場所が同じ所にあるので、とても安心。
- 待合席が多いのでたくさんの方がいても圧迫感がない
- 培養技術が高い上に不妊の原因の精査が細かい
- 前のクリニックとは異なる治療方針で、これからの結果が楽しみ
- その時の症状で漢方薬を処方してもらえるし、鍼灸やヨガやスマイルビクスもある

# ご意見箱の集計結果の報告

集計期間：R4年12月1日～R5年11月30日の1年間分

- 良いご意見：5件
  - 悪いご意見：24件
  - その他（要望）のご意見：8件
- 合計：37件

うち 医師に対するご意見：8件

待ち時間に関するご意見：5件

# ご意見箱の意見を抜粋

## 《良い意見》

- 本日卒院となりました。ここで2人目を授かることが出来、とても感謝しております。弘次先生に特にお世話になりました。有難うございました。片山先生が親身になってくれて好きです。
- 採血の竹内さん、いつもニコニコ笑顔で声をかけながら対応して下さいありがとうございました。今日で最後でしたが、最後も竹内さんにあたって、入室した時、やったー！！と思いました。お仕事大変かと思いますがこれからも頑張ってください。お世話になりました。
- 採卵時につきそって下さったスタッフの方がとても暖かみのある方でほんとうにほっとしました。ありがとうございました。
- 採血をして下さる〇〇さやかさん？本日と過去何度かして頂きましたが、どの方よりも上手で、にこにこ愛想良く、体調も気づかって下さり、今まで出会った看護師の方で一番最高です。いつもありがとうございます。
- Drは山田弘次先生一択です！！  
最高のスタッフと先生（山田先生）いつもありがとうございます！

## 《悪い意見》

- 卵管造影の検査にて女性医師の説明が曖昧で、質問をしても答えが的確でなかった。時間とお金をかけて治療をしているので、的確な事が知りたい。不安が残る対応だった。
- 人工授精で女性医師に担当していただきました。初めてだったので質問をしましたが、とても聞きにくい、質問しにくい状態で旦那さんと気分を悪くして帰りました。
- 待合室での待ち時間がどれだけ長くても承知して来院しているが、下着を脱いで内診台に座ってから待たされる状況は改善してほしい。時間の見直しかブランケット等の対策をしてほしい。「お待たせして申し訳ございません。」の一言もなかったです。
- 長時間先生とお話しないので、途中で退席しないで欲しい。先生を呼ぶのを少し待ってみて長引きそうなら呼ぶようにしてほしい
- 2F・7F受付の方の対応にムラがあります。忙しいのかつっけんどんな人も時々います。(大半はていねいでやさしい方なのですが)
- 手術室に呼ばれる前にベッドルームで待機していた時に看護師さんの私語が聞こえてきました。プライベートのお話内容でした。採卵前に色々な感情で待っている不妊治療をしている方々のお気持ちを察し聞こえないよう配慮して頂きたいです。

## 《要望》

- 内診室を出たすぐ前に男性がいることが多々あり、できれば内診室近くは女性のみ立ち入りにしていただきたいです。