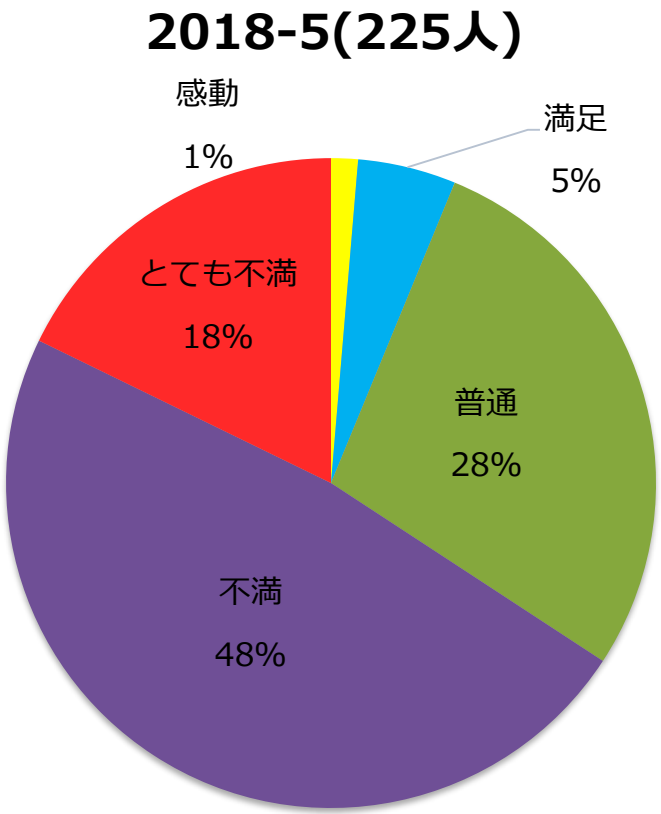
2018年上半期
顧客満足度（CS）調査

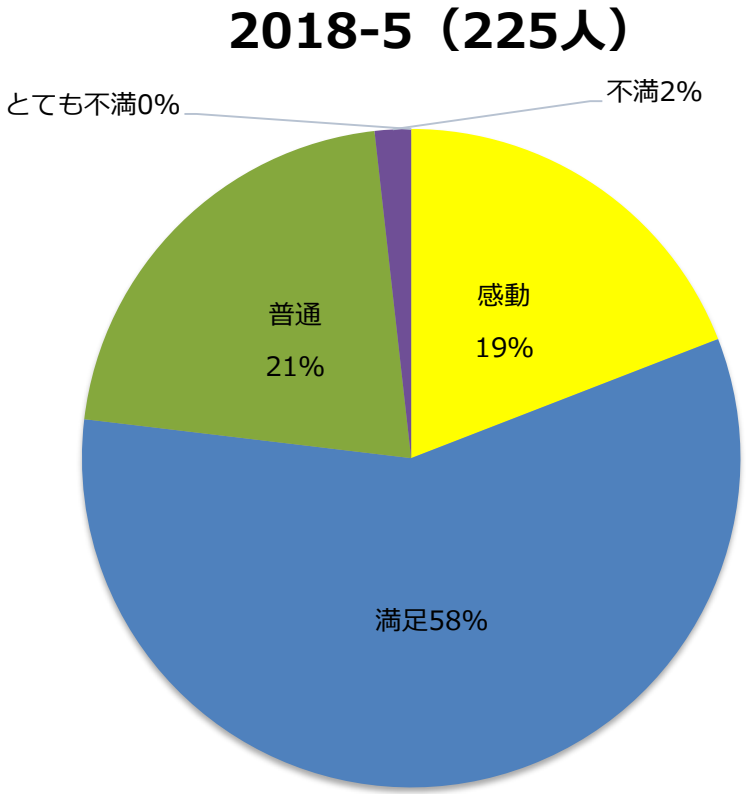
1、待ち時間について　～通院時の平均待ち時間～



具体的なご意見

- とにかく待ち時間が長い
- あと何分かかるのかをわかりやすくしてほしい。
- 先生を変更して早く終わるなら変更の連絡を早めにしてほしい。
- 以前よりは改善されていると思いますが、まだ待ち時間が非常に長く、ぐったりしてしまう。

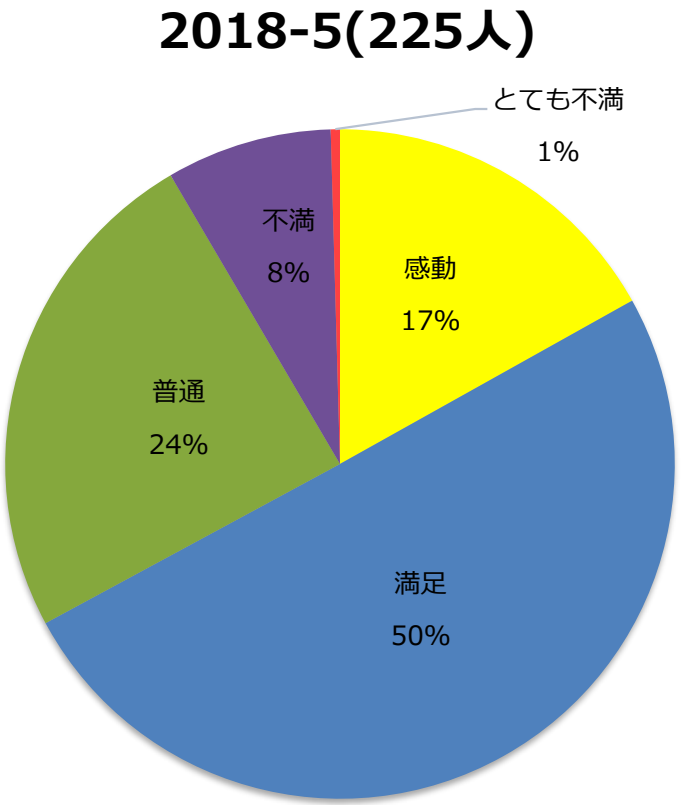
2、院内の設備について診療エリアの環境



具体的なご意見

- 内診の待機室は空調が無くて気分が悪くなる。
- 診察台に行く前の控え室のゴミ箱や床清掃を、もう少しこまめにして頂けると有難い。
- 内診室の前室にハンガーがある部屋とない部屋があるが全部に置いて欲しい。

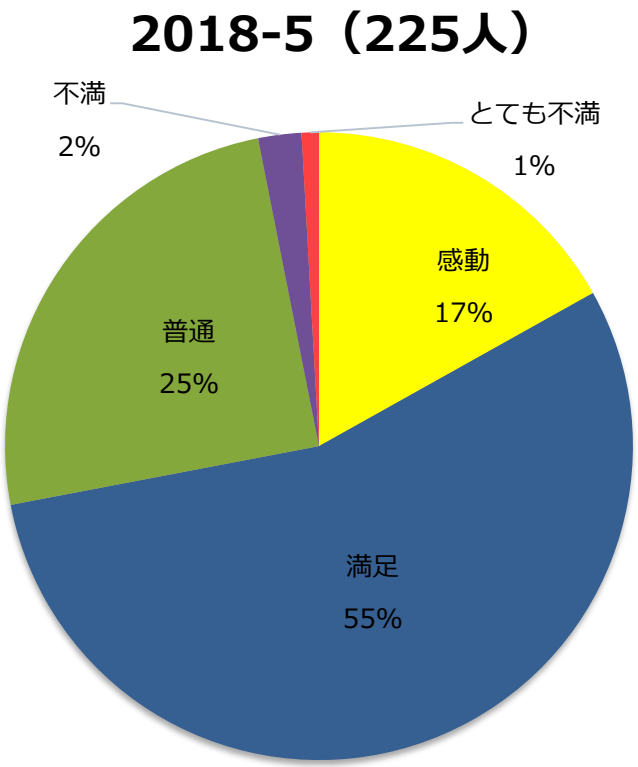
2、院内の設備について待合室の環境



具体的なご意見

- 待ち時間が長いのでWiFi設備がほしい(14件)
- 外国人患者のマナーの悪さが気になる（椅子の占領、ゴミのポイ捨て等）
- お花や写真など、季節ごとに変えられていたり、心地良い優しい空間が良い
- 他、子連れに関して（2件）

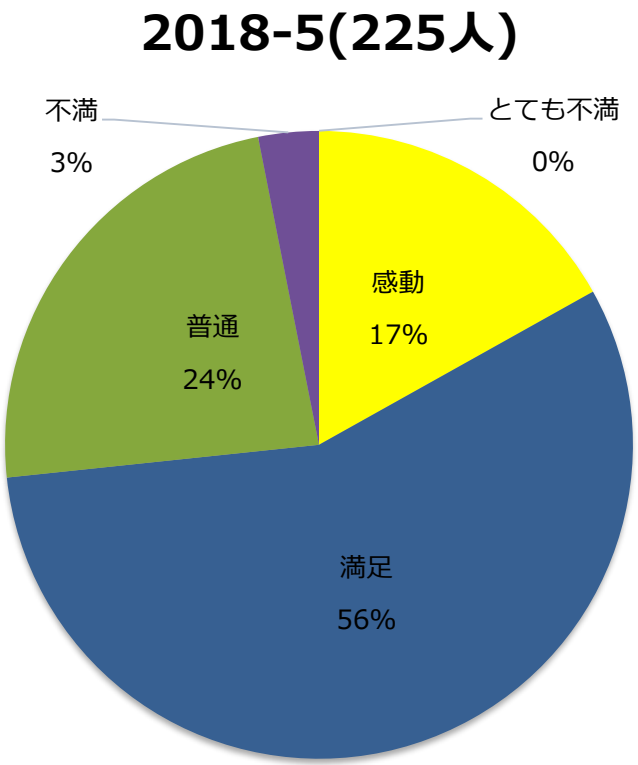
3、スタッフの対応（医師）



具体的なご意見

- 忙しさが伝わってきて相談や質問があっても落ち着いて話がしづらい。
- ドクターにより対応の丁寧さにかなり差がある。
- 以前のクリニックとは対応も内容もものすごく違い、とても満足しています

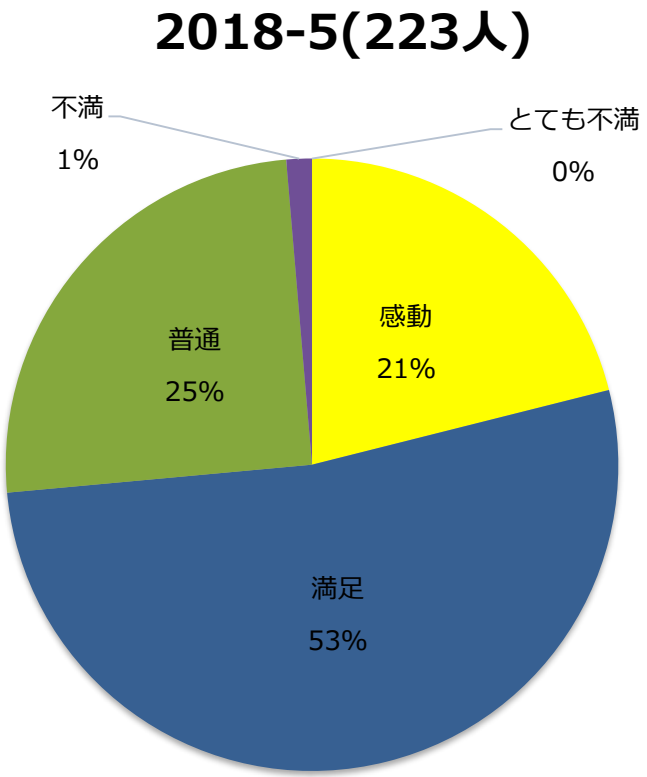
3、スタッフの対応（受付）



具体的なご意見

- 受付では、周りに聞こえるため詳細は控えて欲しい。
- 受付のスタッフは冷たい対応。
- 一人だけ無愛想だが、他の方は丁寧で、こちらも気持ちいい。

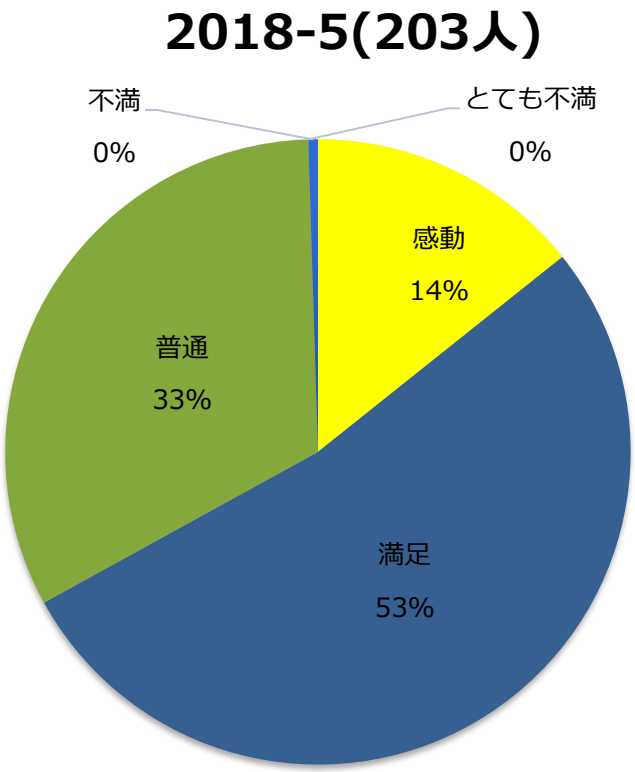
3、スタッフの対応（看護師）



具体的なご意見

- 看護師さんは本当に温かな優しい方が多かったように思う。
- 採卵の際に、痛みを我慢していると横にいた看護師さんがずっと励ましてくれたことで救われた。
- 看護師さん皆さん親切な方です。

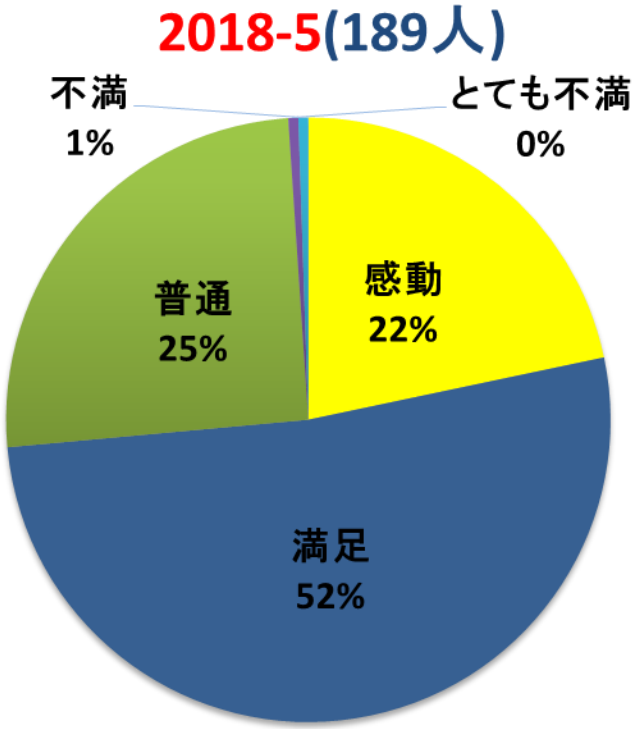
3、スタッフの対応（検査技師）



具体的なご意見

特になし

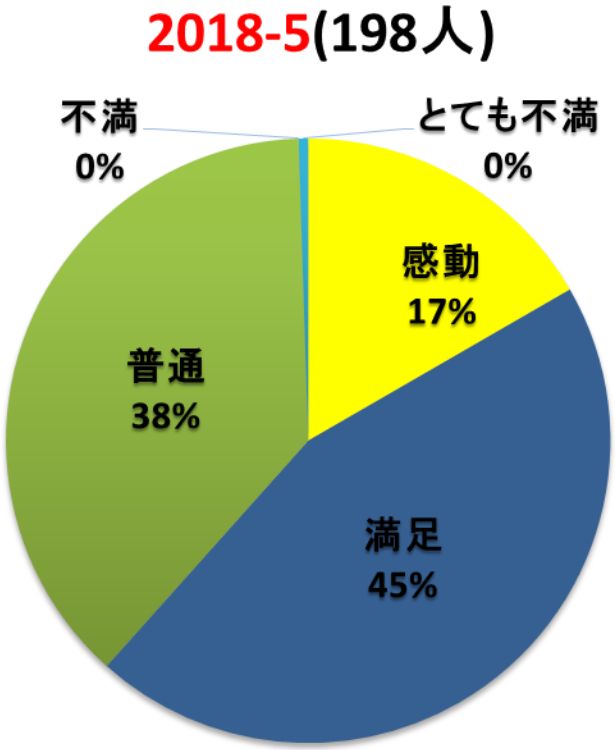
3、スタッフの対応（培養士）



具体的なご意見

- 服がいつもシワシワのためクリーニングをしてあげて欲しい

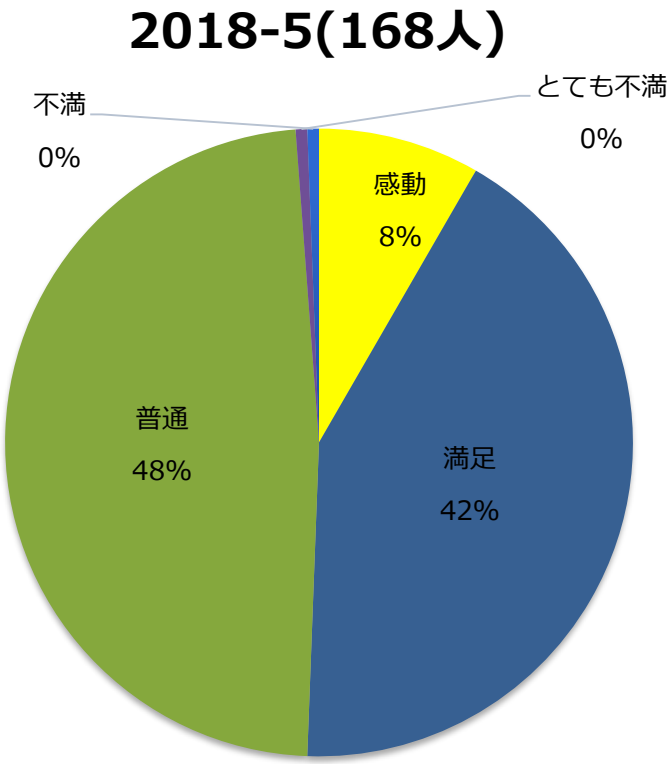
3、スタッフの対応（不妊コーディネーター）



具体的なご意見

- 特になし

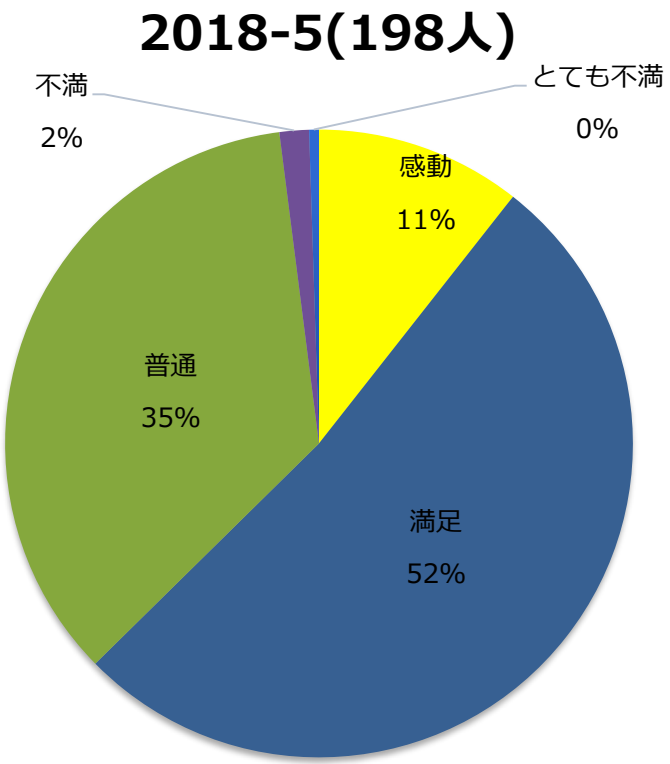
3、スタッフの対応（薬剤師）



具体的なご意見

- 特になし

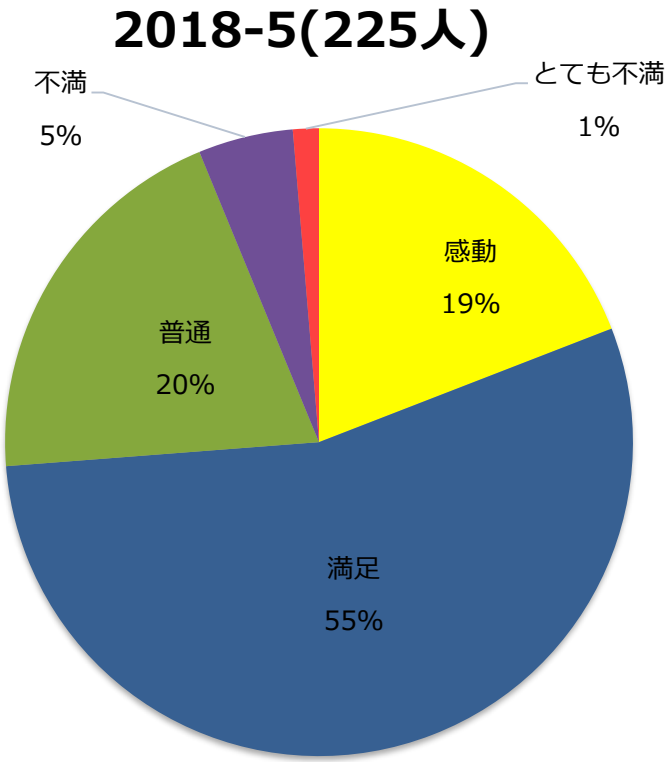
3、スタッフの対応（その他スタッフ）



具体的なご意見

- 以前通っていた評判の良いと言われる産婦人科よりも、皆さん本当に優しくご親切に対応して頂いてると感じます。

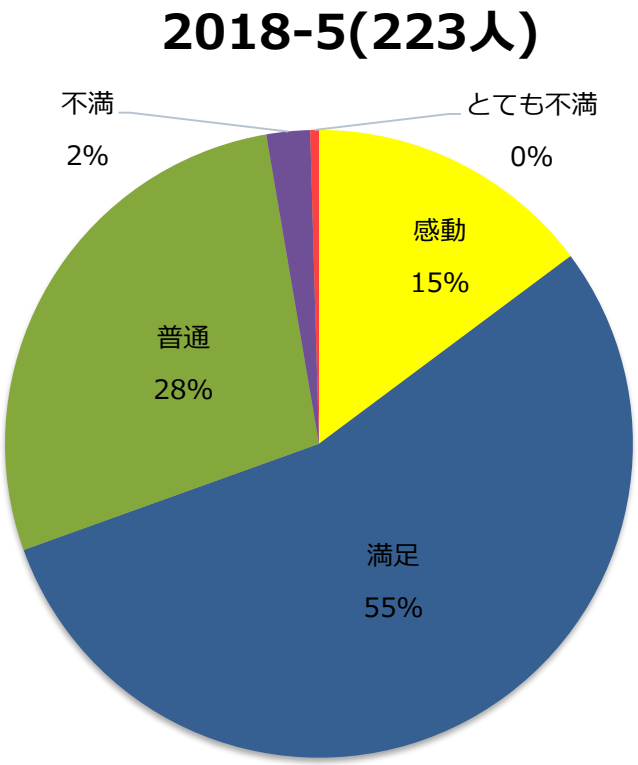
４、治療内容と技術について（医師の説明・技術）



具体的なご意見

- 何時間も待って、淡々とした説明で終わりというのは、流れ作業の様に感じる。
- 採卵の技術について医師により手技レベルにかなりの差があると思う。
- 体外受精教室では分かりやすく説明して頂き、体外受精への理解が深まり、不安も消えました。

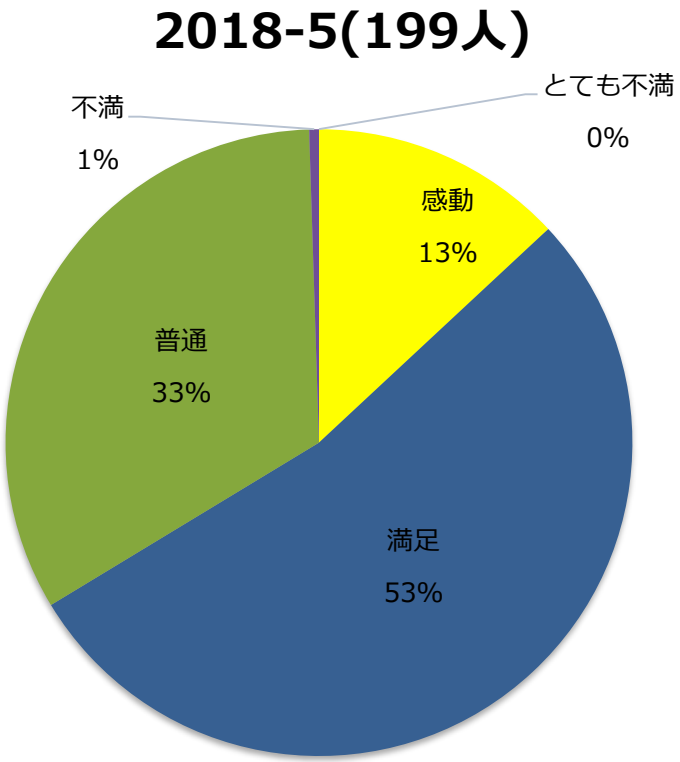
４、治療内容と技術について
（看護師の説明・技術）



具体的なご意見

- 採血の時 失敗されたのに謝ることもなく 他の看護師さんに代わり とても不信感が募った。説明不足だと感じる。
- 採血の時、すごく、痛い時があった。
- 質問をした際、医師と看護師の答えが違うことがよくある。

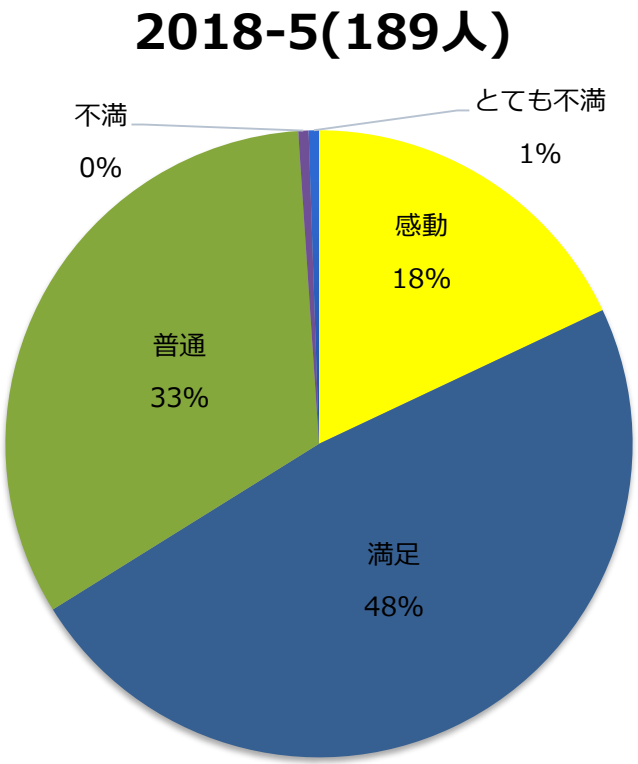
４、治療内容と技術について
（検査技師の説明・技術）



具体的なご意見

- 検査技師の採血の技術に差がある。
- 採血しづらい患者のデータを共有し、採血が得意な人に担当してもらいたい

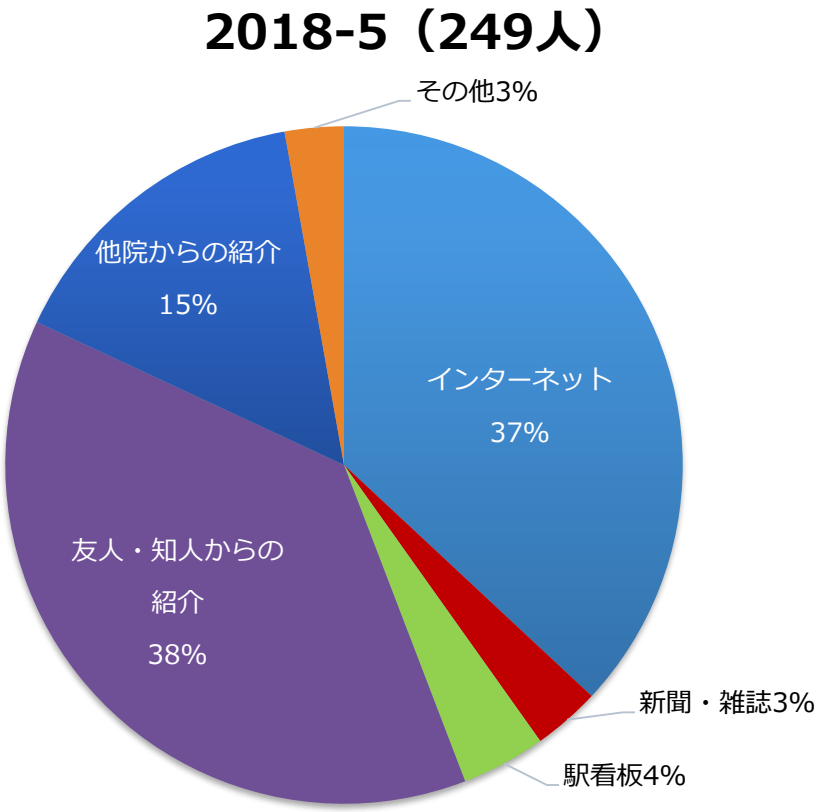
４、治療内容と技術について
（培養士の説明・技術）



具体的なご意見

- 受精卵の確認の際の培養士の説明と数日後の培養した結果の確認の際の別の培養士の説明が違う。
- 丁寧、わかりやすく説明してほしい。

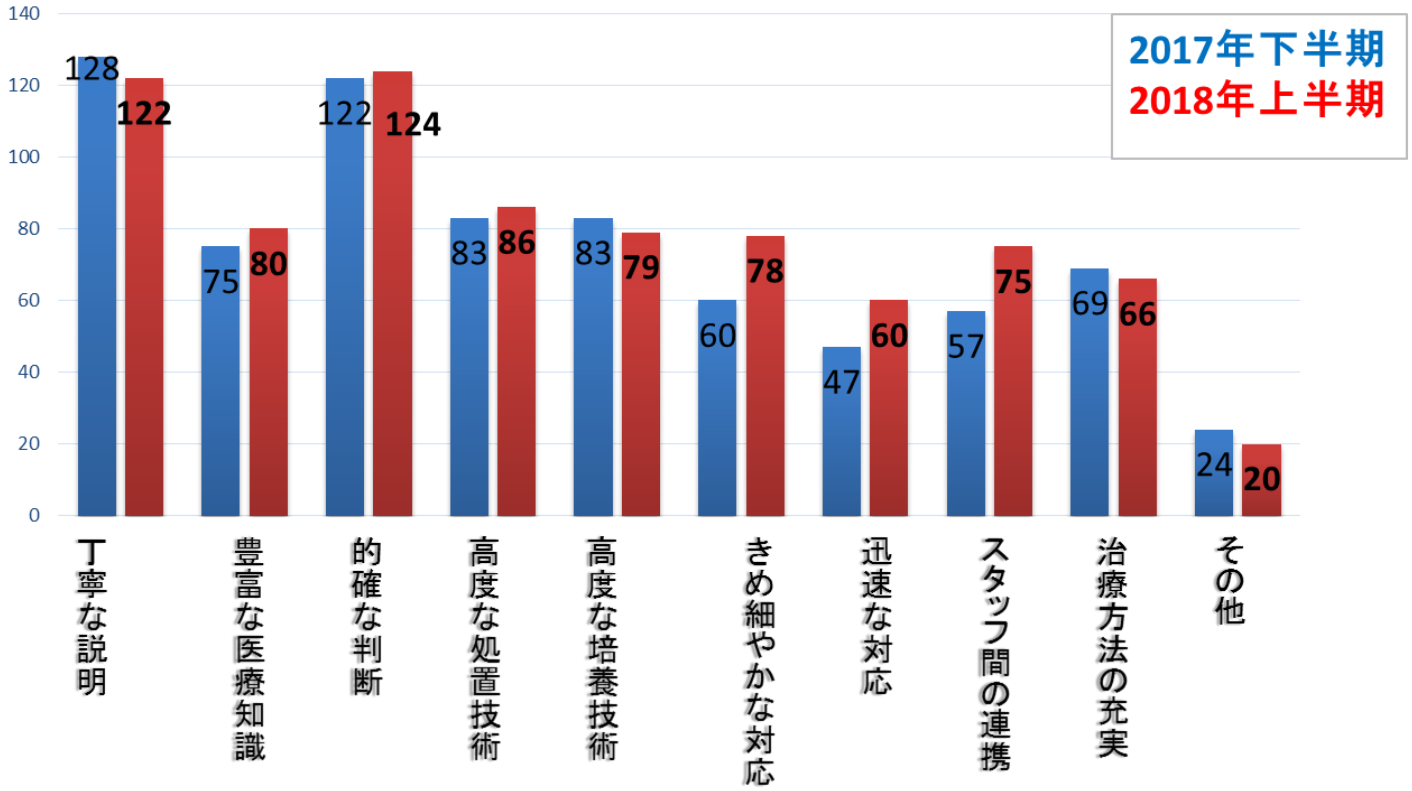
5、当院を知られた媒体



具体的なご意見

- 本（健康プラス）
- 健康診断の婦人科検診

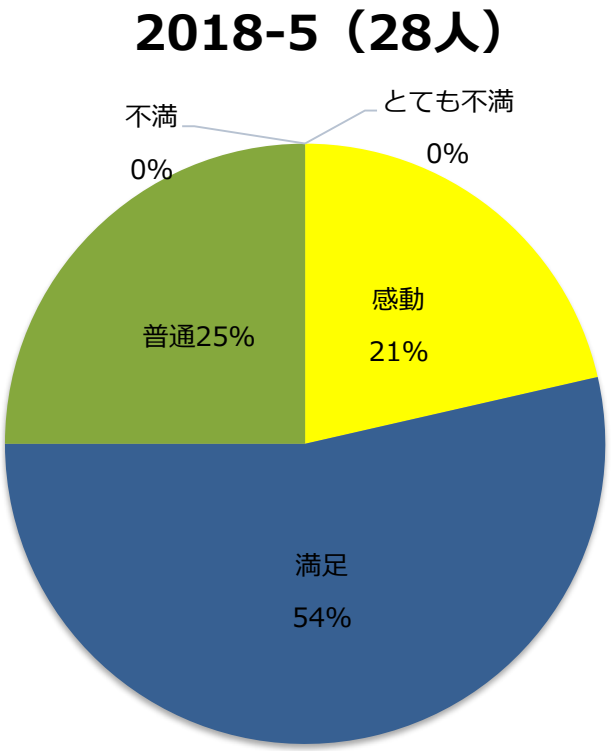
6、当院に望まれるサービスは？



具体的なご意見

- 待ち時間の短縮（5件）　・インフォームドコンセントの徹底
- 治療費がもう少し安いと助かる　・優しい処置技術

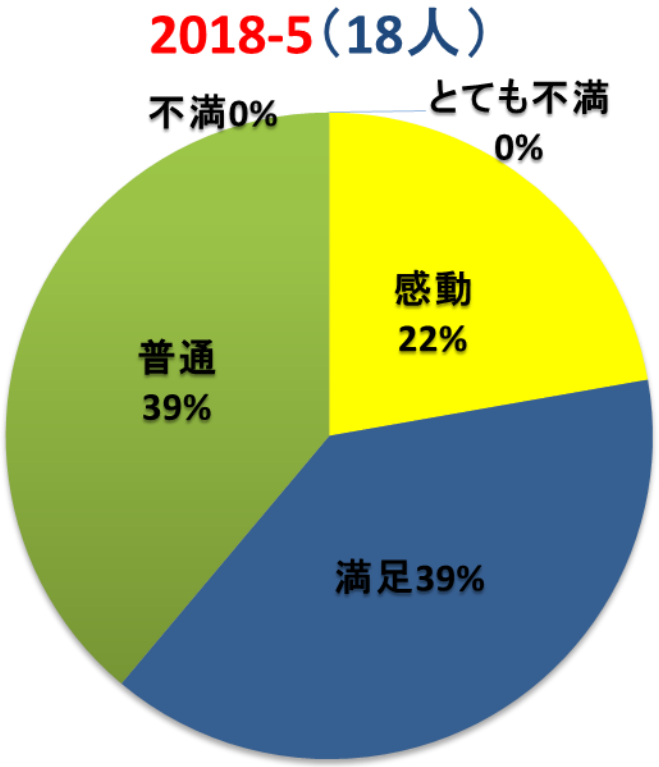
7、カウンセリング統合医療について（看護師カウンセリング）



具体的なご意見

- 特になし

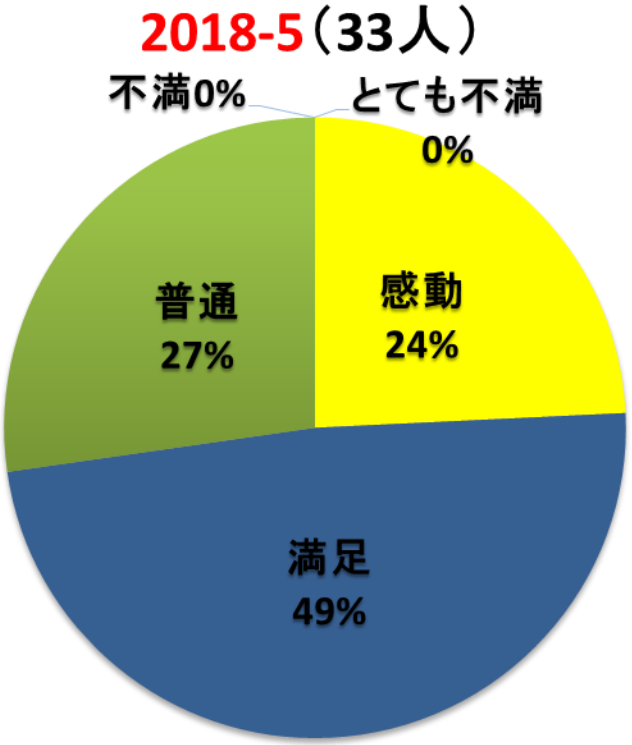
7、カウンセリング統合医療について（心理カウンセリング）



具体的なご意見

- 特になし

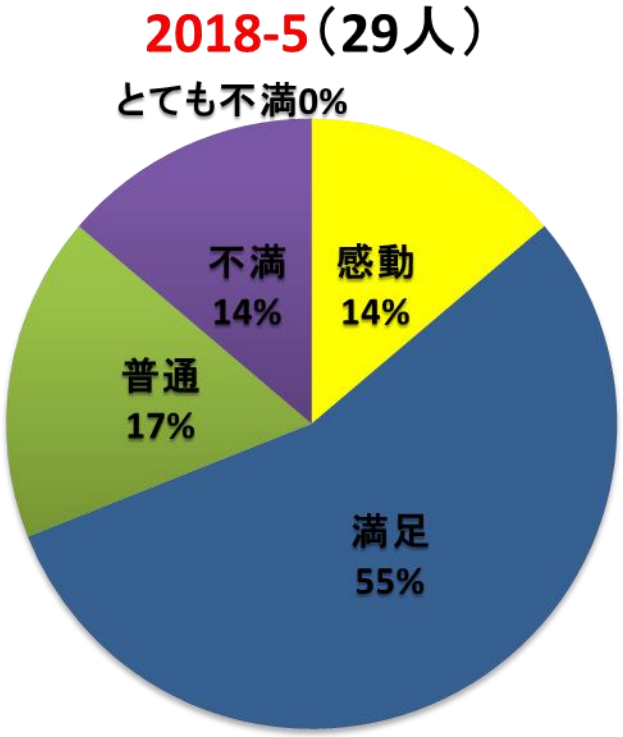
7、カウンセリング統合医療について（レーザー外来）



具体的なご意見

- 特になし

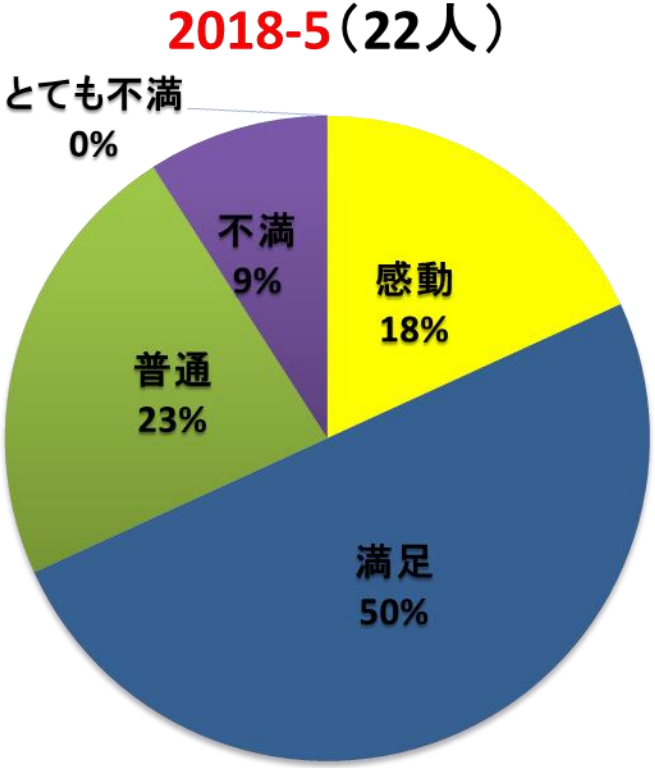
7、カウンセリング統合医療について（鍼灸療法）



具体的なご意見

- 特に効果を感じられなかった。

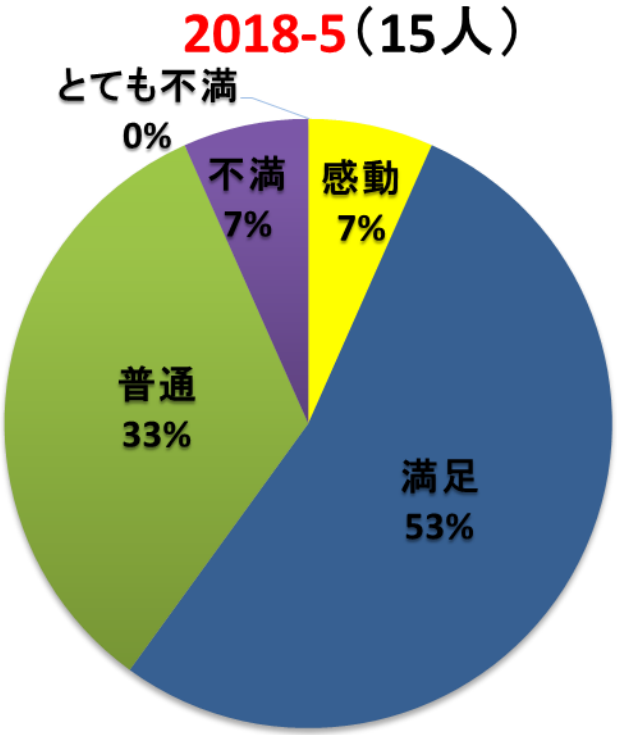
7、カウンセリング統合医療について（アロマ）



具体的なご意見

- 特になし

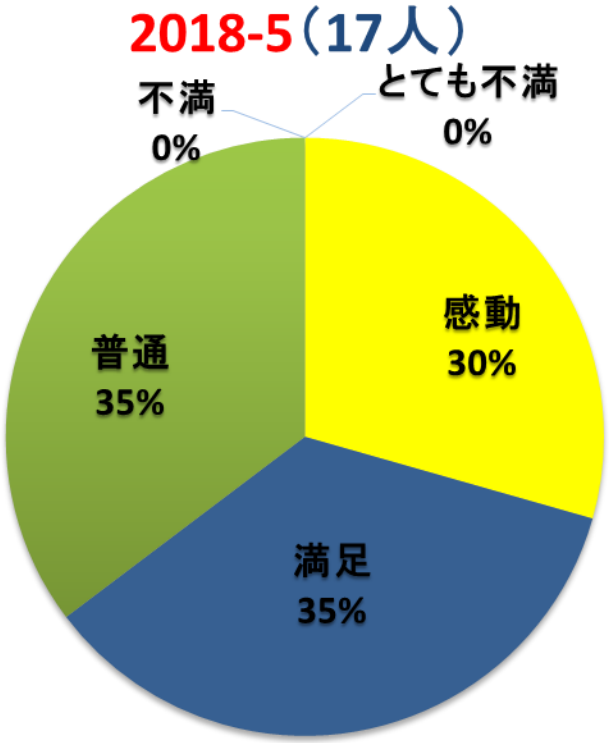
7、カウンセリング統合医療について（ヨガ教室）



具体的なご意見

- 全く物足りない

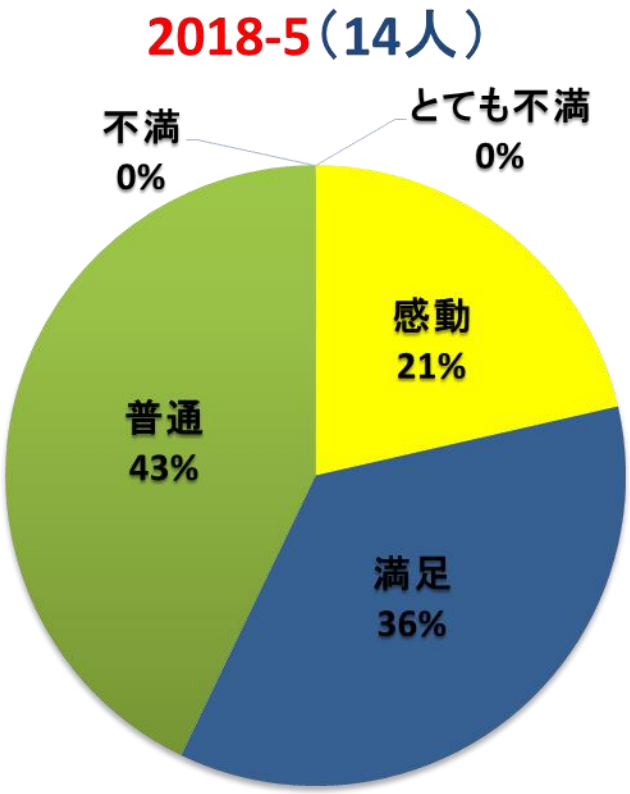
7、カウンセリング統合医療について（スマイルビクス）



具体的なご意見

- 特になし

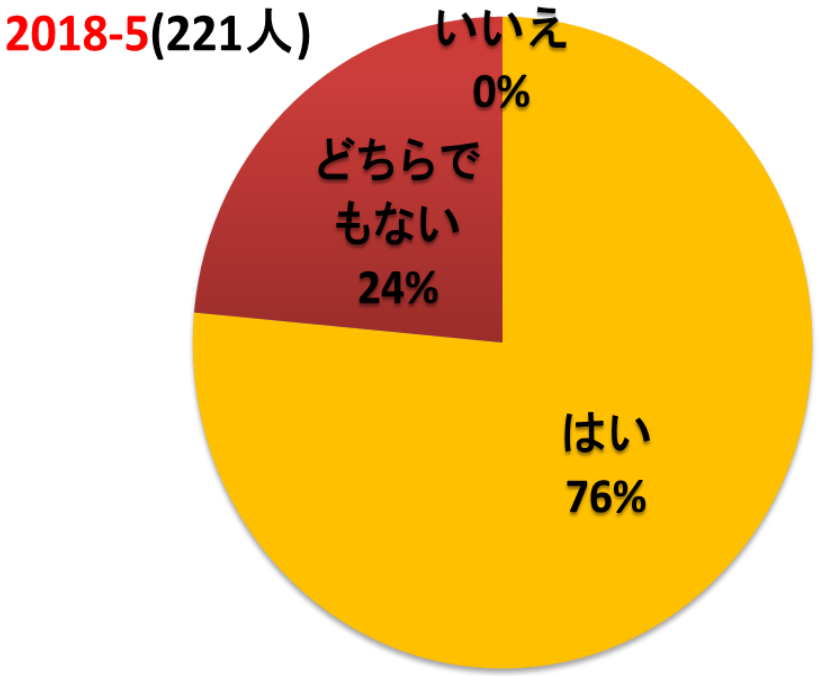
7、カウンセリング統合医療について（NSC）



具体的なご意見

- 特になし

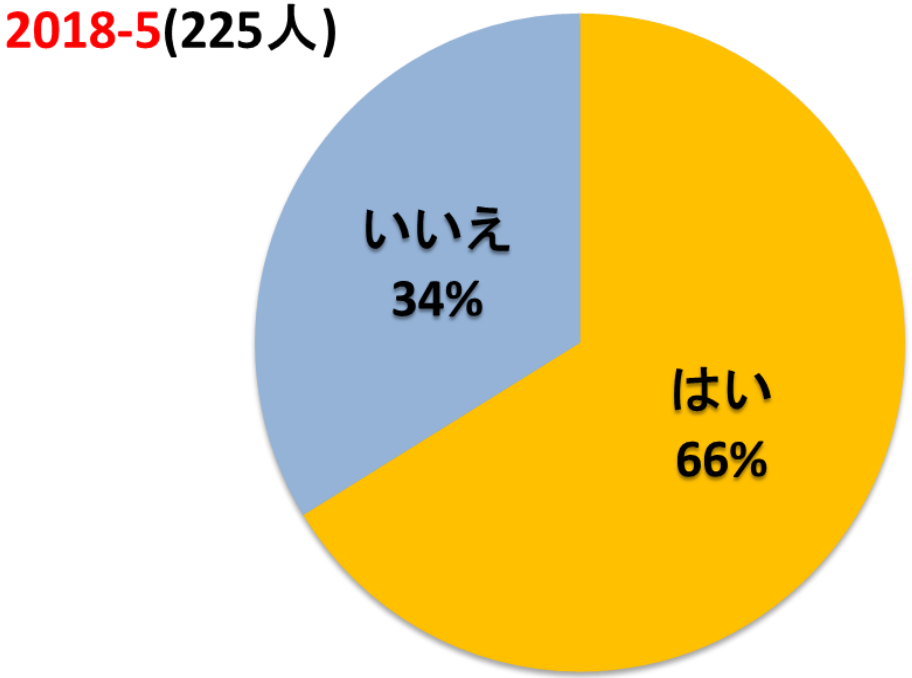
8、当院からの情報提供について
当院のホームページはわかりやすいですか？



具体的なご意見

- 情報を見つけやすくなるように工夫していただきたい

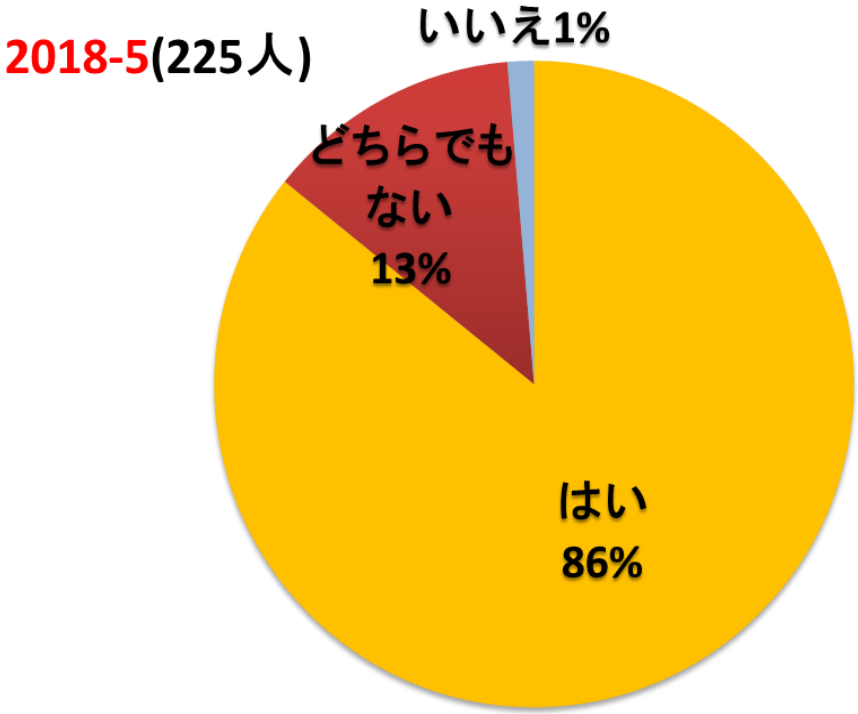
8、当院からの情報提供について
ハナブロは知っていますか？



具体的なご意見

- 色々な体験談が欲しいです
- 先生の紹介コーナーも素敵です。
- 治療の内容の詳しい情報が色々と知れてうれしいです。

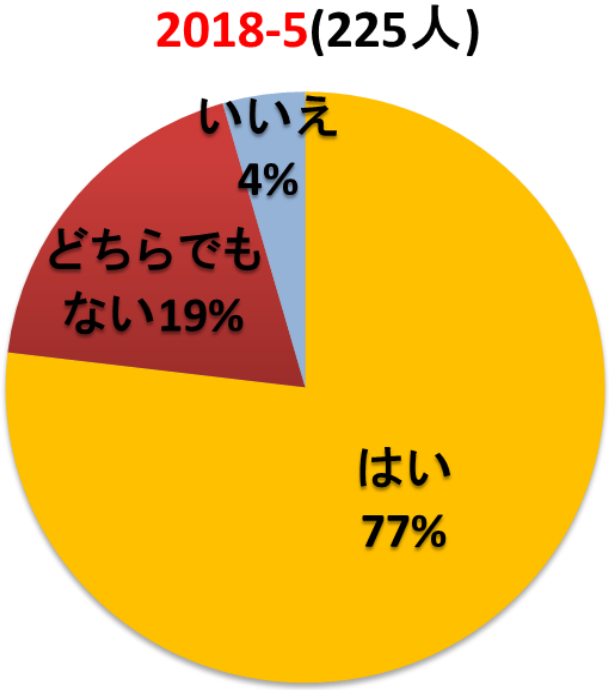
9、プライバシー保護について
当院はプライバシー保護がなされていると思いますか？



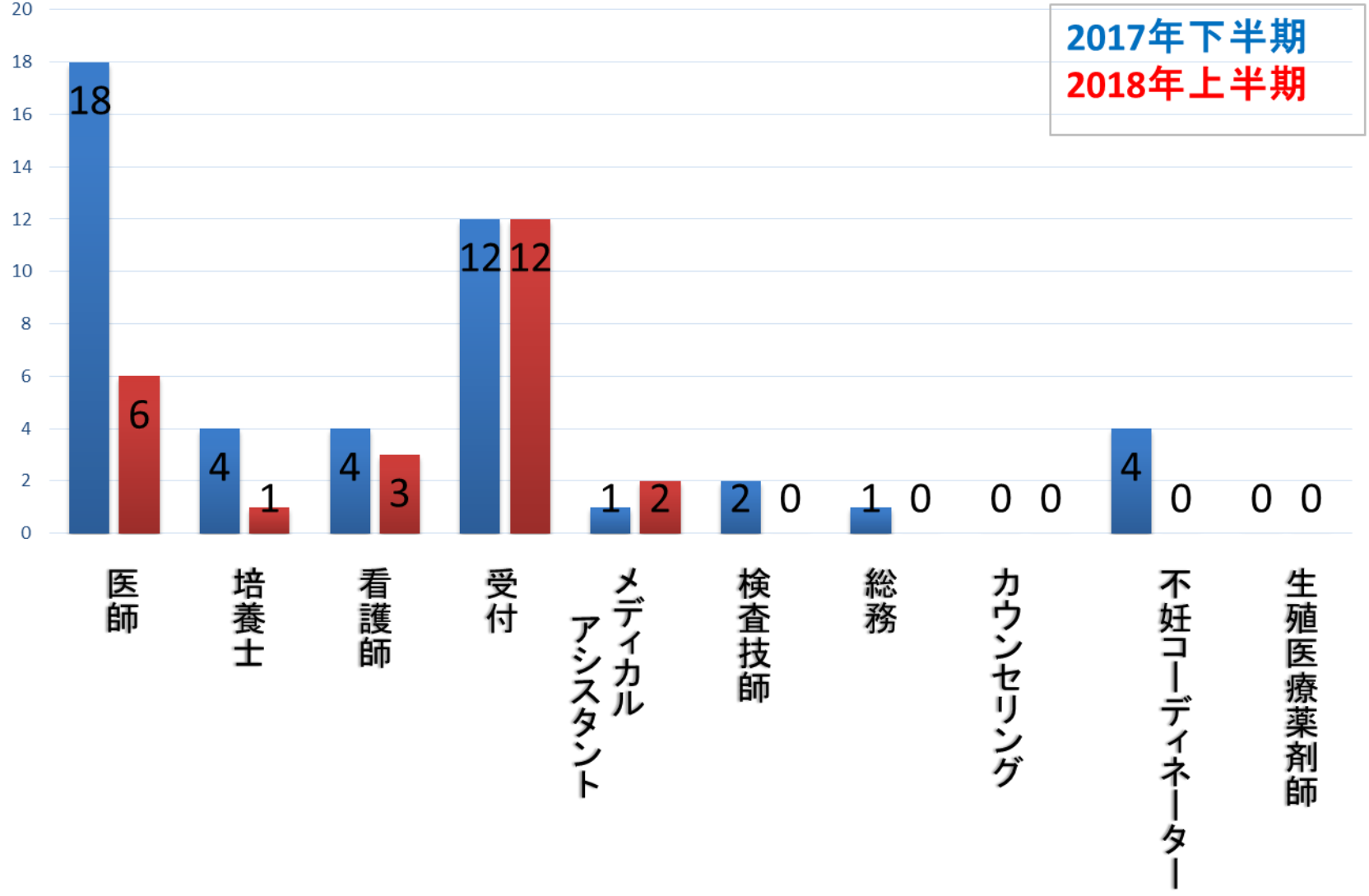
具体的なご意見

- 各部屋の壁が薄く、話し声が聞こえやすい。
- 受付で並ぶと後ろに聞こえてるのが嫌。
- 診察で先生の声が外まで聞こえてることがある。
- たまに前の人の画面が出たままになっているときがある。

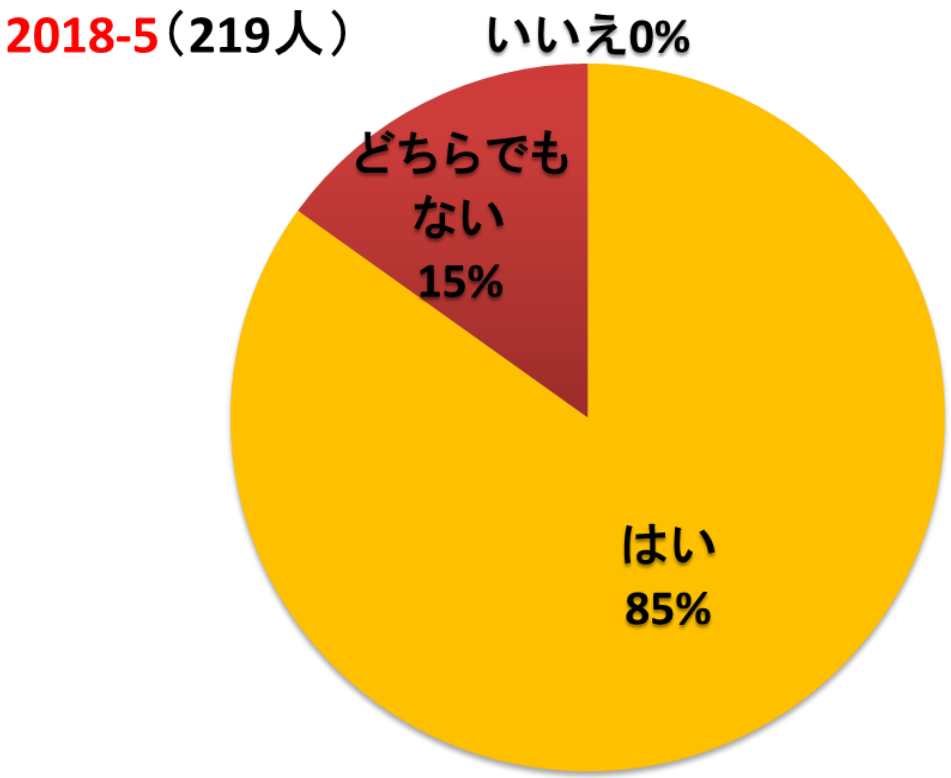
10、スタッフの笑顔について
笑顔で対応できていましたか？



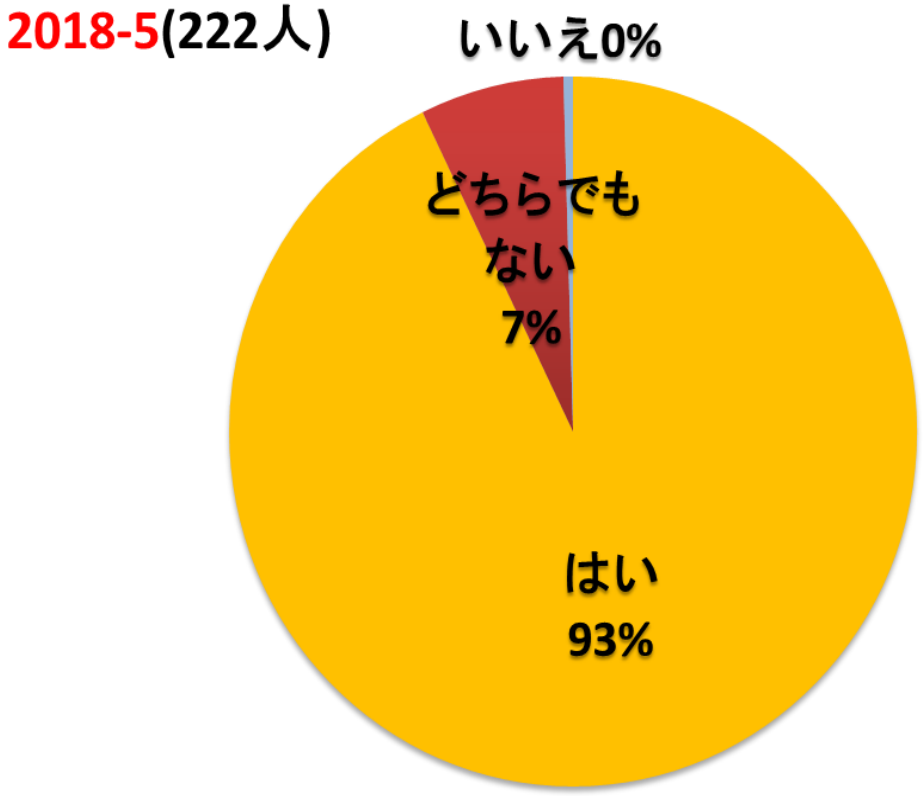
10、笑顔で対応できていなかった部署はどこですか？



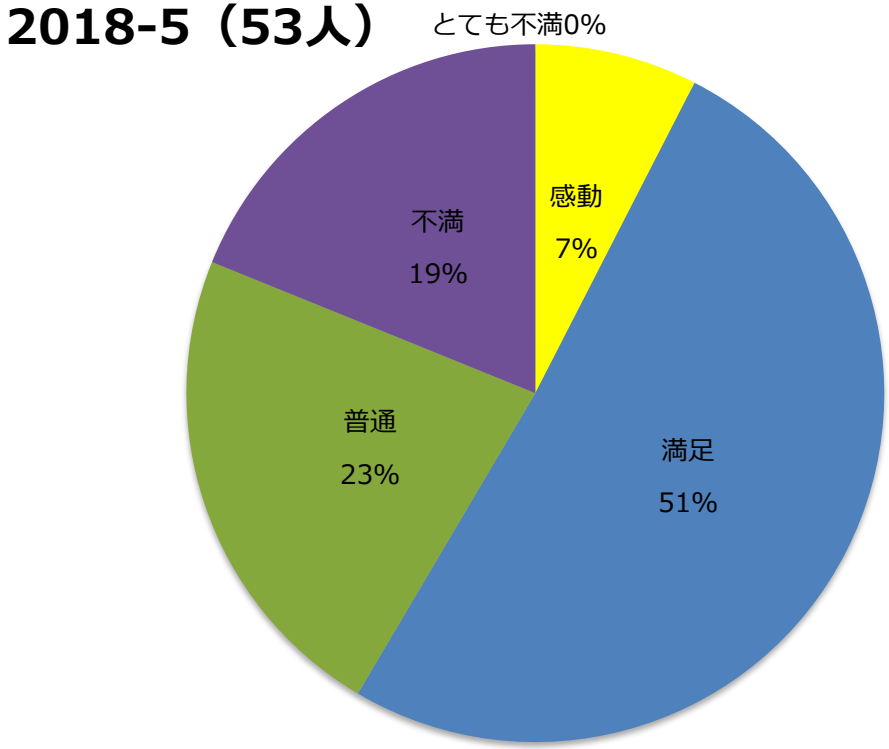
10、当院を知人に紹介したいですか？



10、今後も当院を利用したいと思われますか？



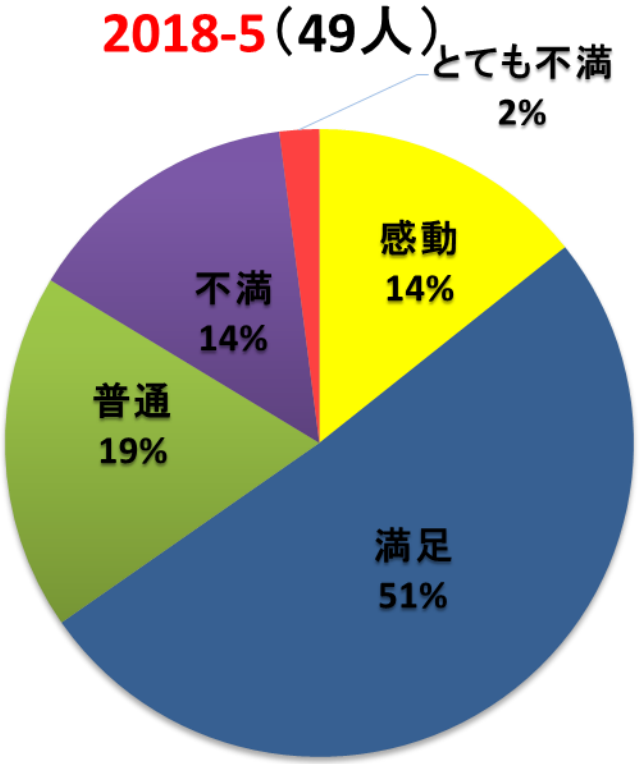
11、ファミリー/キッズ ルームについて
ファミリールームの環境



具体的なご意見

- 平日は混雑しすぎて空気が悪くいっぱいだと入れない時がある。
- おもちゃのメンテナンスが必要だと思う。壊れていたり、定期的な入れ替え等

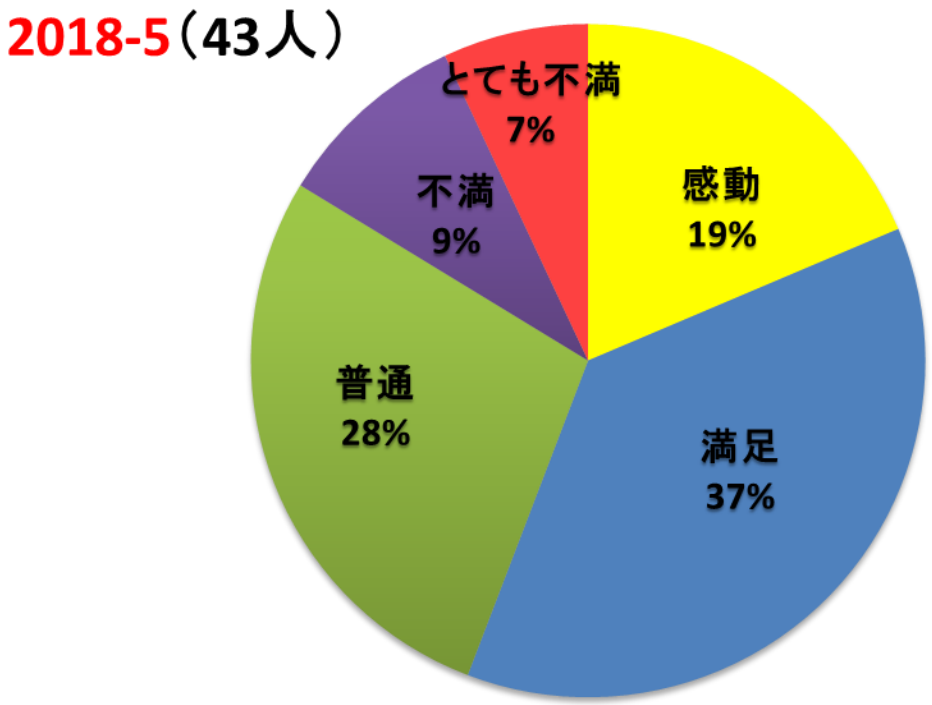
11、ファミリー/キッズ ルームについて
キッズルームの環境



具体的なご意見

- 予約が取りにくいので、利用できない前提で考えています
- もっと利用を案内、徹底した方がイイと思います。

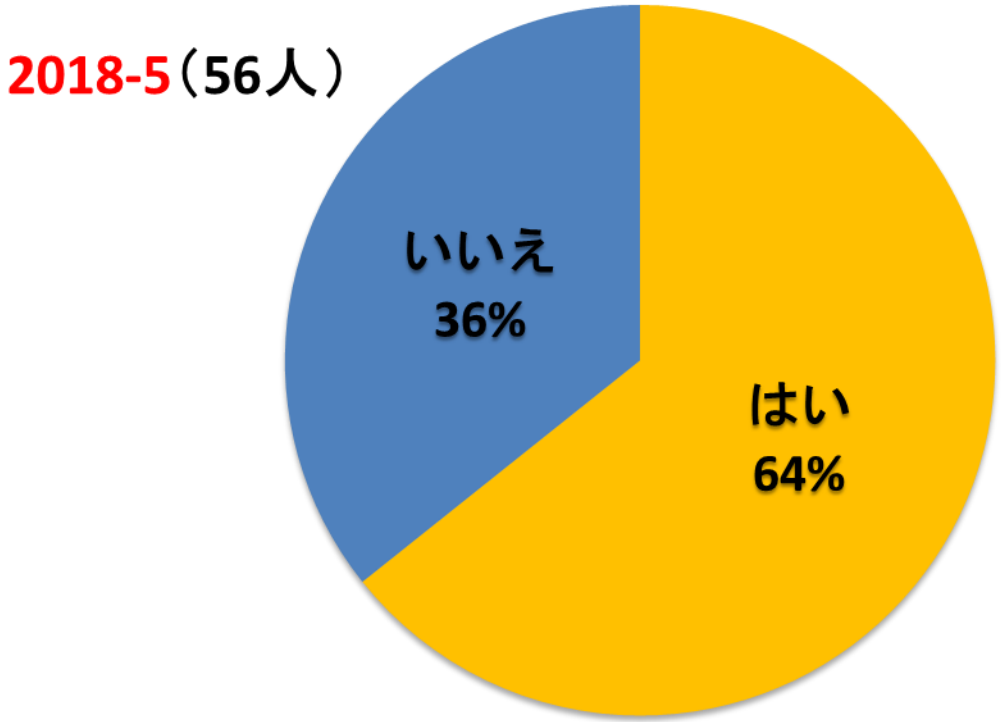
11、ファミリー/キッズ ルームについて(保育士の対応)



具体的なご意見

- 保育士が無愛想だったり、いやいや仕事をしているように感じることがあり、気になります。
- 保育士さんにとても懐いています。

ベビーカー置き場を知っていますか？



11、ファミリー/キッズ ルームについて

その他、ご要望・ご意見

- 予約が取りにくい。
- 保育もネット予約をお願いしたい。
- 電話予約なので仕事をしながら予約する時間が無い。
- 少し大きめ(2～3歳)には置いてある物が物足りなく、長時間の待ち時間ではすぐに飽きてしまう。
- 流しているDVDの音量が小さかったり、途中でと切れてしばらく流れなかったりが頻繁にあるのが面倒。
- 利用させて頂いてます。安心して預けられて、とても助かっております。

アンケートを通じて

みなさまから頂戴したご意見は
クリニック運営の改善に使わせて頂きます。

アンケートにご協力頂いまして
誠にありがとうございました。

スタッフ一同