

2019年上半期 顧客満足度（CS）調査

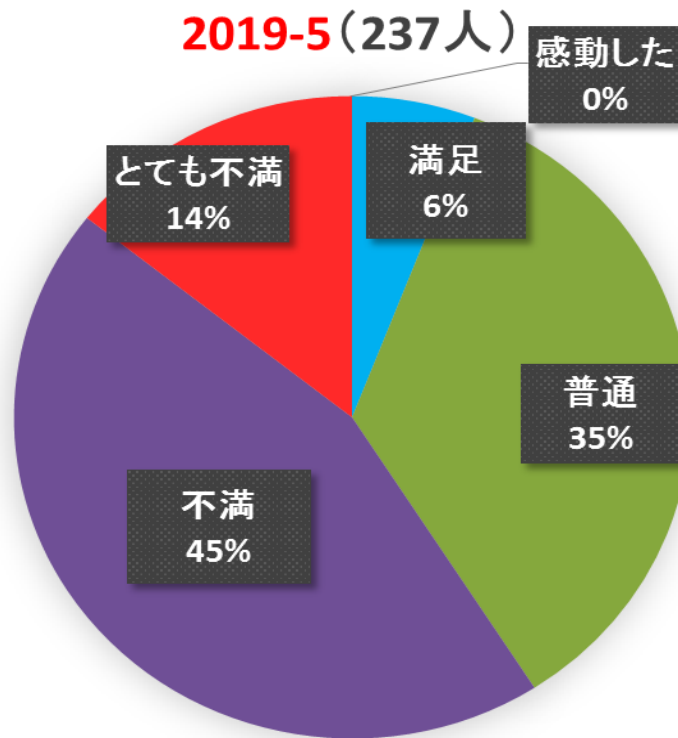


英ウィメンズクリニック

HANABUSA WOMEN'S CLINIC

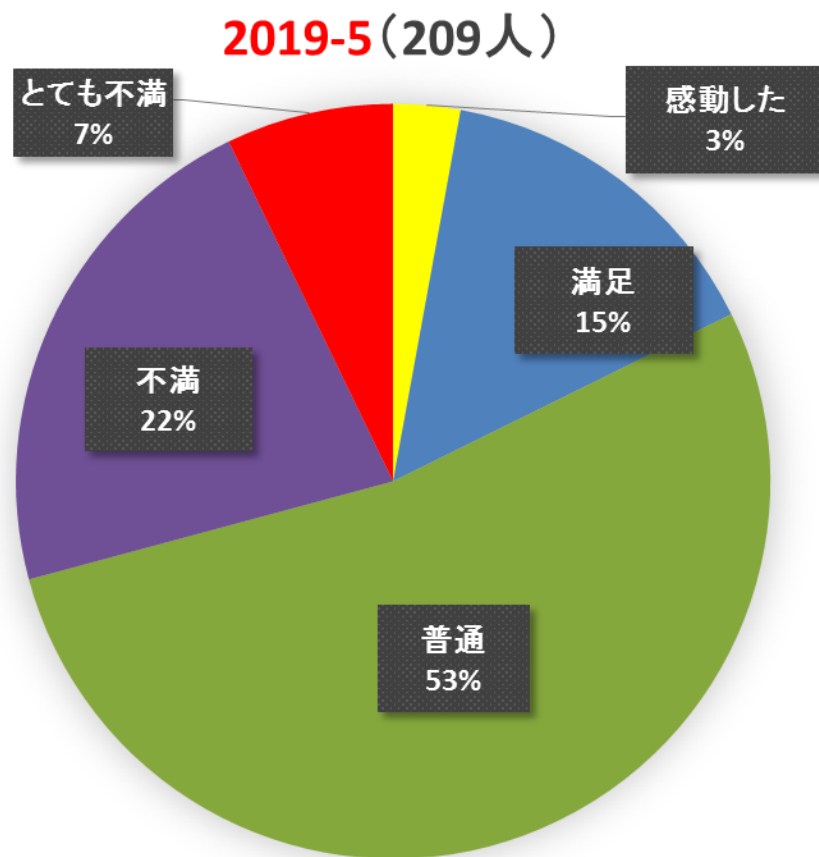
1、待ち時間について

～通院時の平均待ち時間～



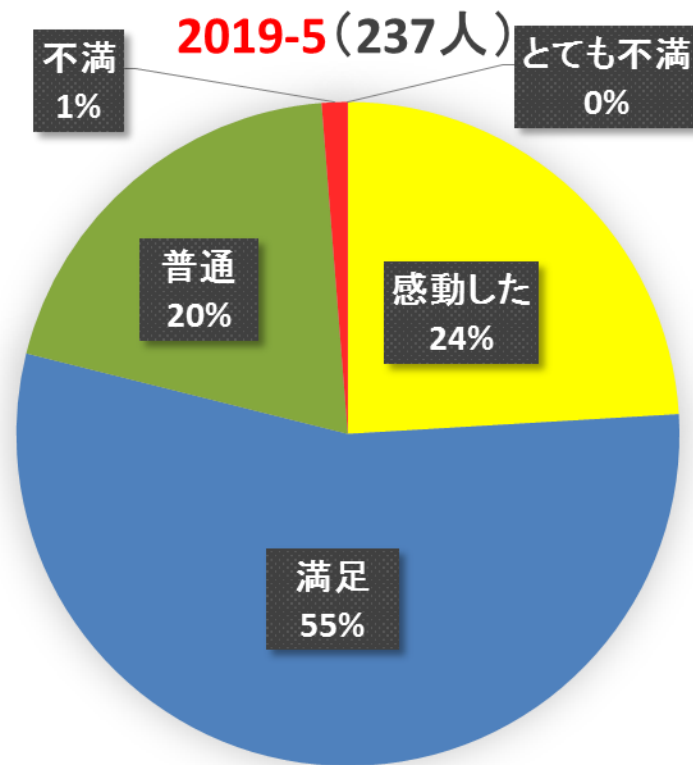
待合室に対する意見欄に、待ち時間に関するご意見が多数ありました。

1、2018年10月より、2Fの診察を行うようになりました。以前と比べて待ち時間は短縮出来てますか？



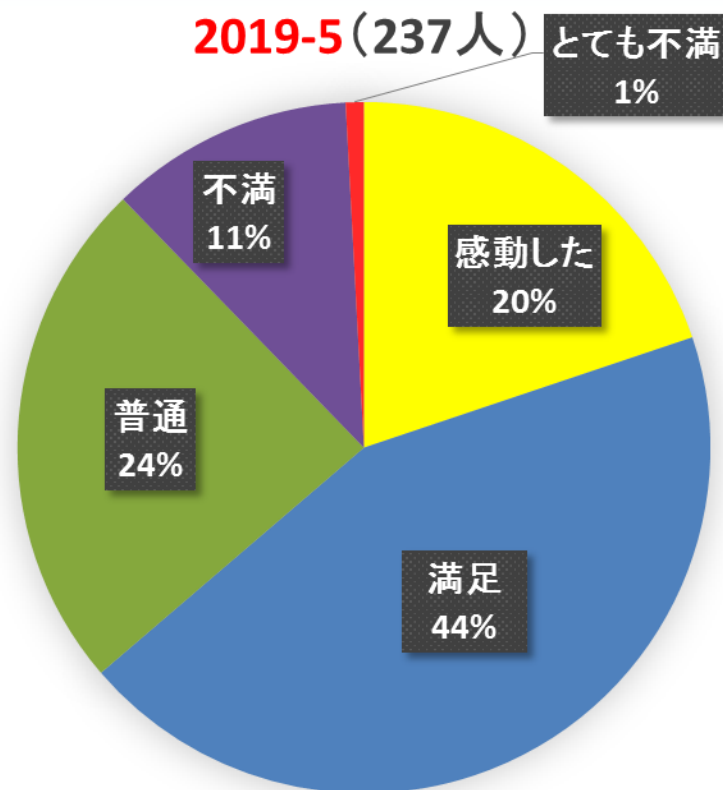
2、院内の設備について

診療エリアの環境



2、院内の設備について

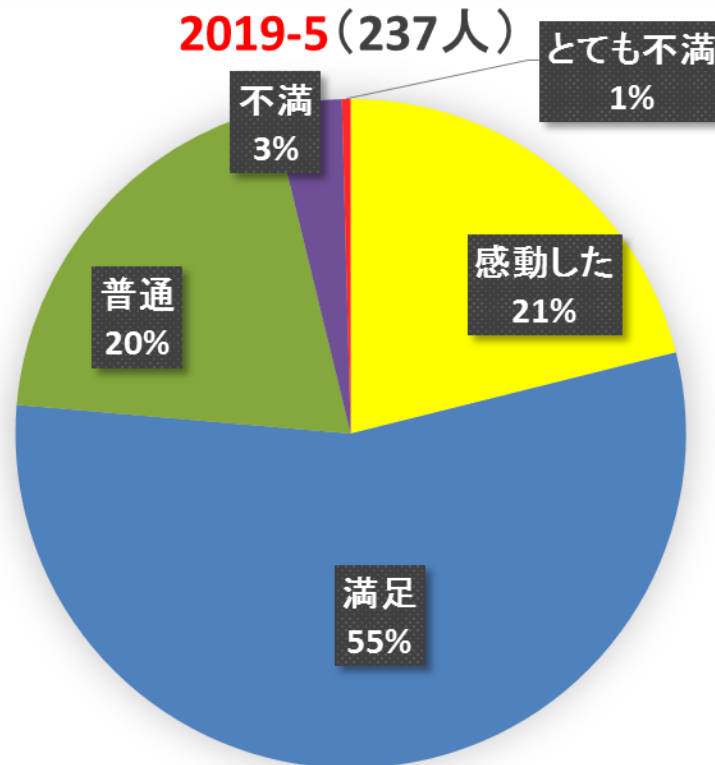
待合室の環境



具体的な意見

- ・待ち時間長いのでfree Wi-Fi対応して欲しい。(18件)
- ・ベビーカーで待合にいる人に徹底して配慮を求めて欲しい(8件)
- ・混んだ時に座る場所がない(5件)

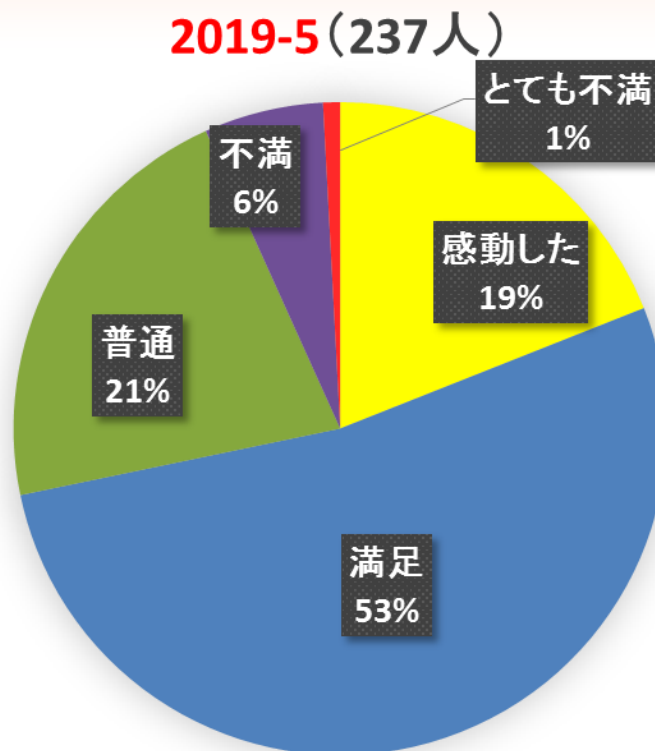
3、スタッフの対応 ～医師～



具体的な意見

- ・急いでます感が出ていて長時間待ったのに聞きたいことが聞きづらい。
- ・気持ちに寄り添って治療をしてもらっています。

3、スタッフの対応 ～受付～

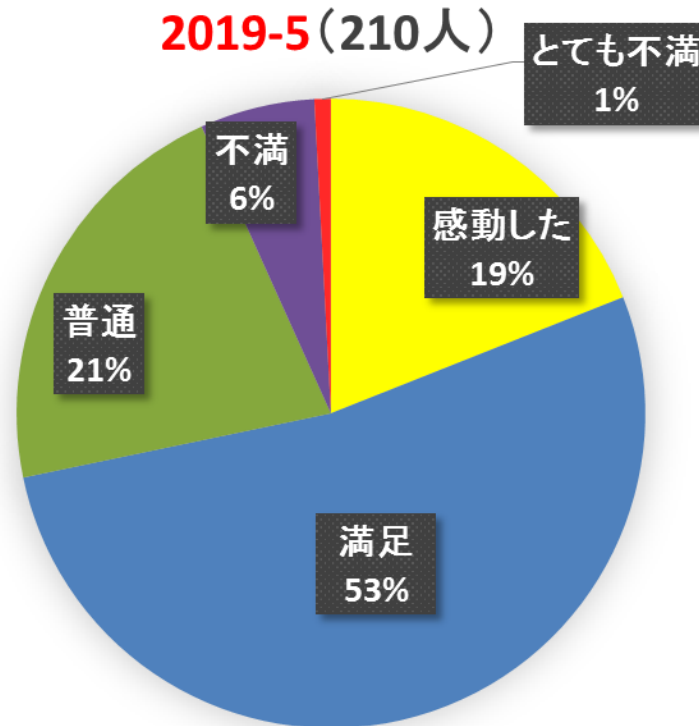


具体的な意見

- ・無愛想な人もいますが、ほとんどはとても感じ良く対応してくれます。
- ・笑顔で出迎えて下さったり、対応して下さるので落ち込んだ時に支えられる。
- ・電話問い合わせの際にもう少し思いやりのある対応をして欲しい。

3、スタッフの対応

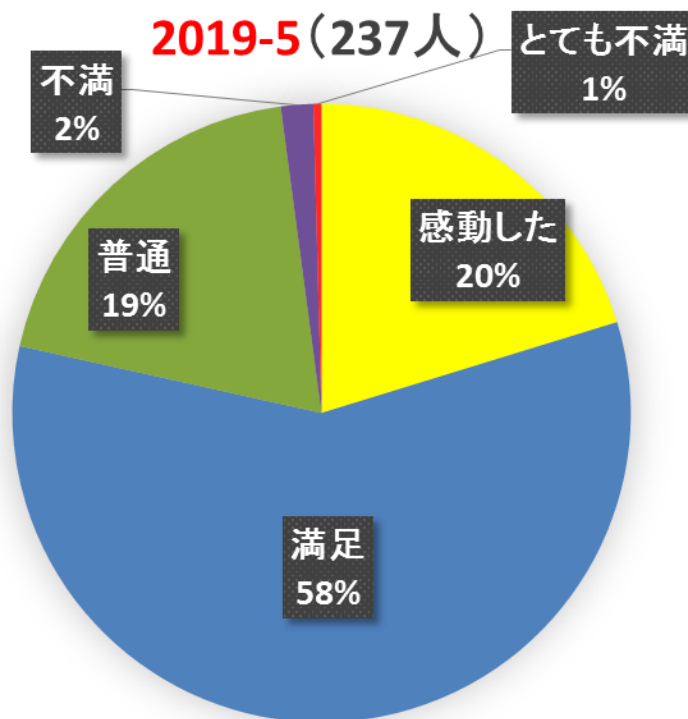
～不妊コーディネーター～



具体的な意見

- ・とても親切で安心して話ができる。
- ・いくつか質問したが詳しくない部分だったのか答えを得られなかった。

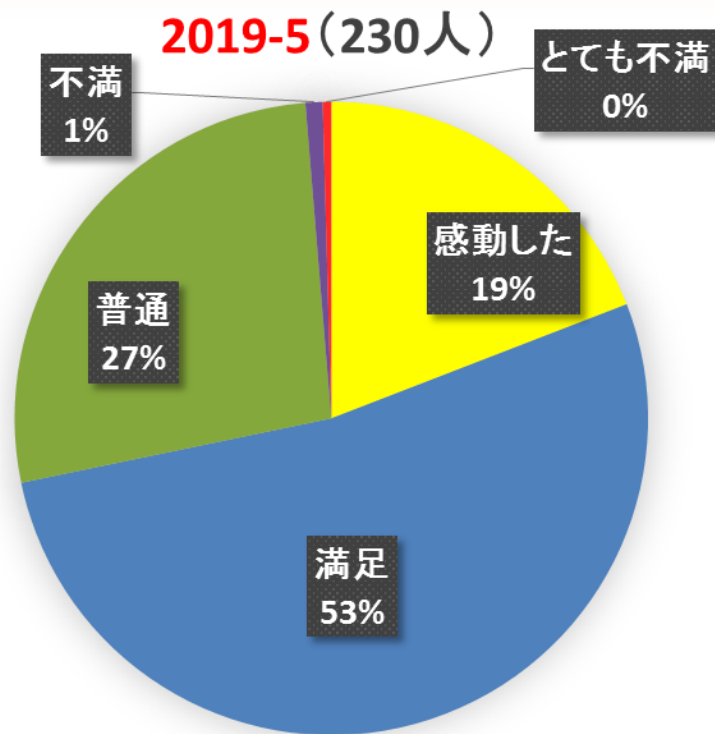
3、スタッフの対応 ～看護師～



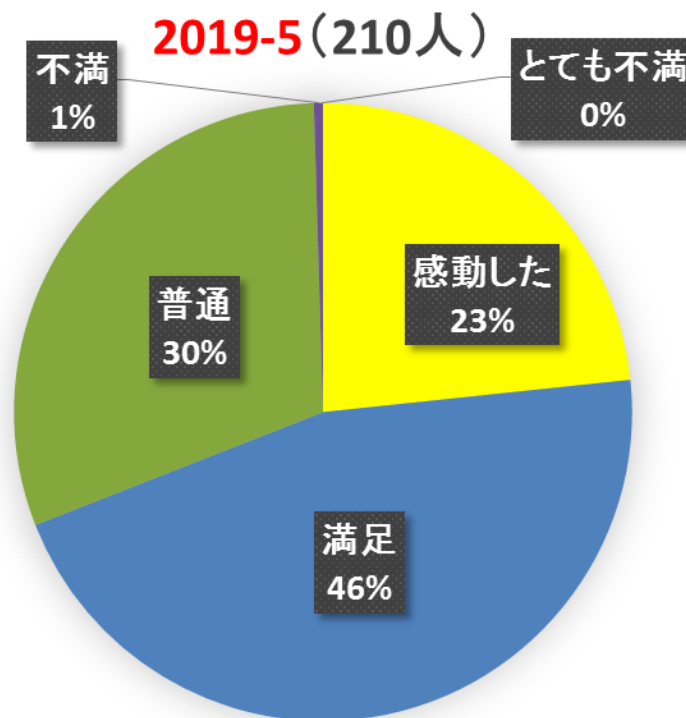
具体的な意見

- ・常に全ての人が感じ良い。親身になってくれる。
- ・採卵が初めてで不安でしたが、優しく不安を取り除いてくれてとても心強かった。

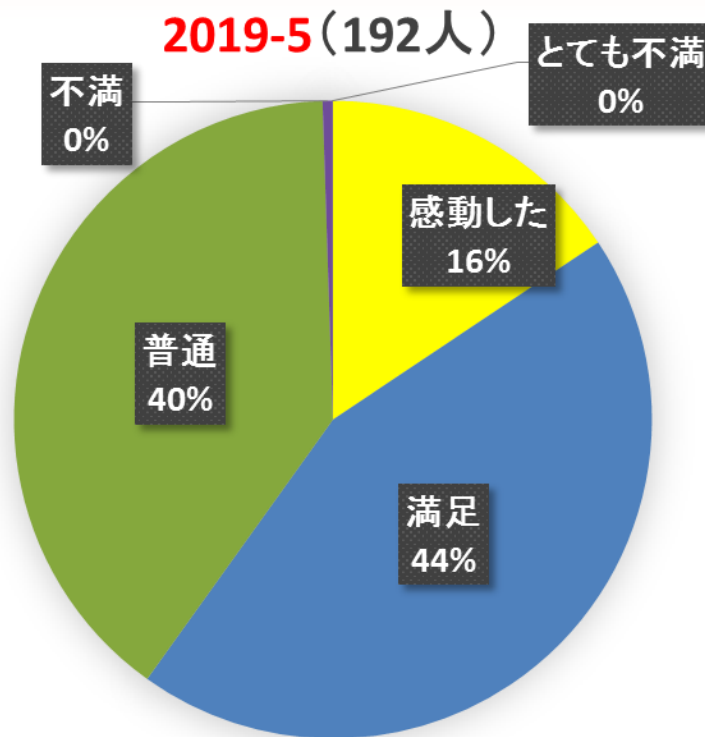
3、スタッフの対応 ～検査技師～



3、スタッフの対応 ～培養士～

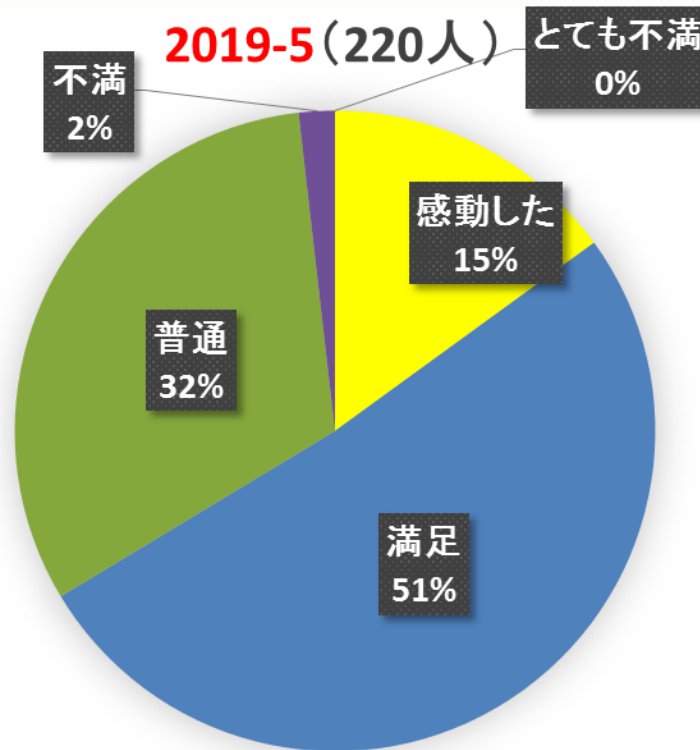


3、スタッフの対応 ～薬剤師～



3、スタッフの対応

～その他スタッフ～

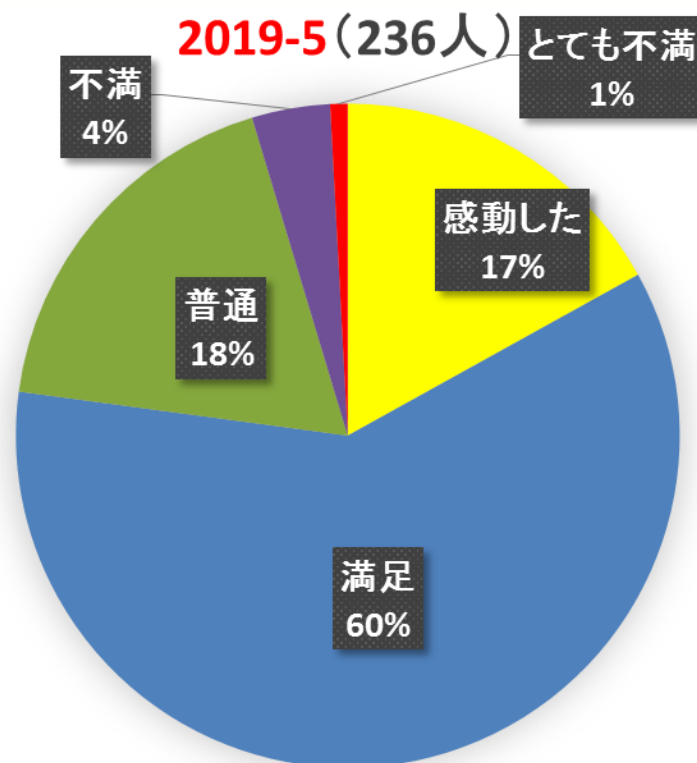


具体的な意見

- ・エコーを担当されるスタッフの方が、暗くて、急いでいる感じで、ナーバス気分になる。

4、治療内容と技術について

医師の説明・技術

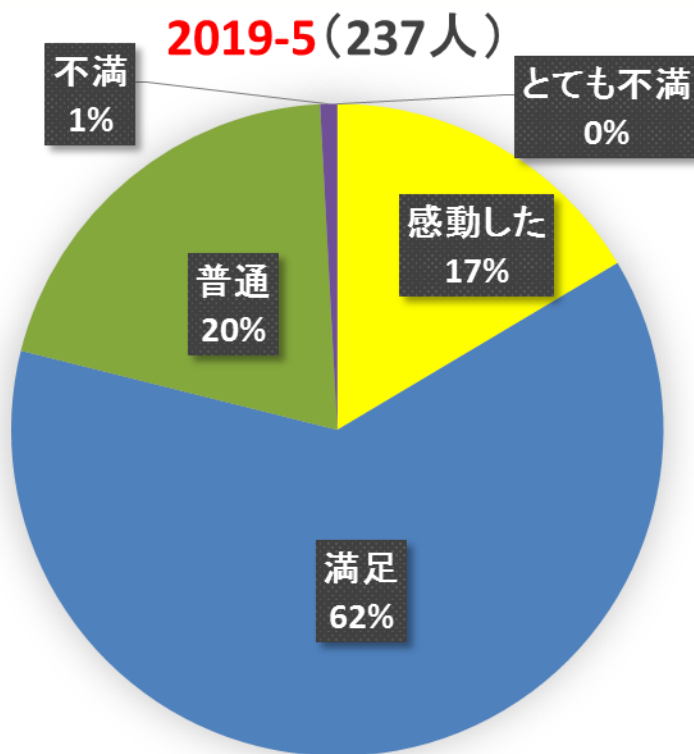


具体的な意見

- ・説明が不十分、素人なので詳しく教えて欲しい。
- ・治療の選択肢についてもう少し積極的なアドバイスが欲しい。

4、治療内容と技術について

看護師の説明・技術

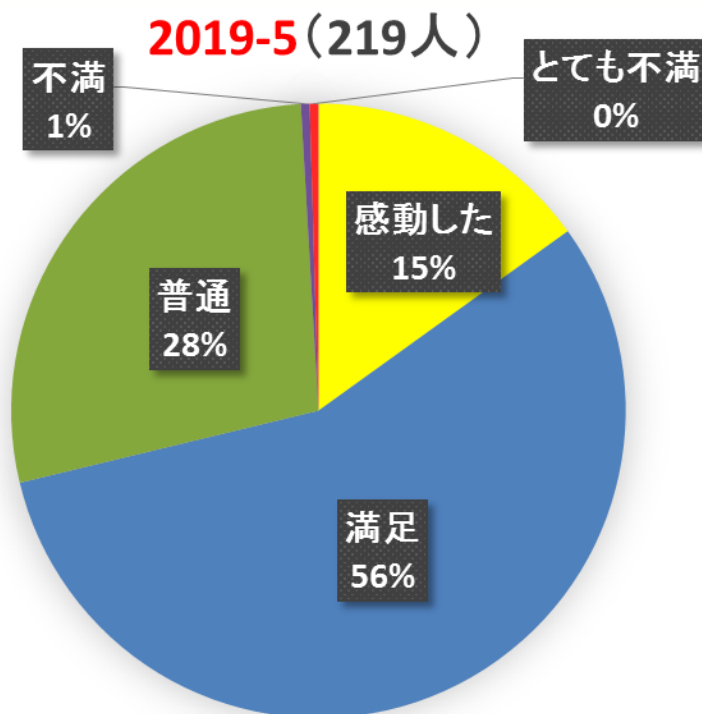


具体的な意見

- ・早口の看護師さんがいて、初めて聞く説明はついていけない。
誰が聞いても分かりやすく説明して欲しい。

4、治療内容と技術について

検査技師の説明・技術

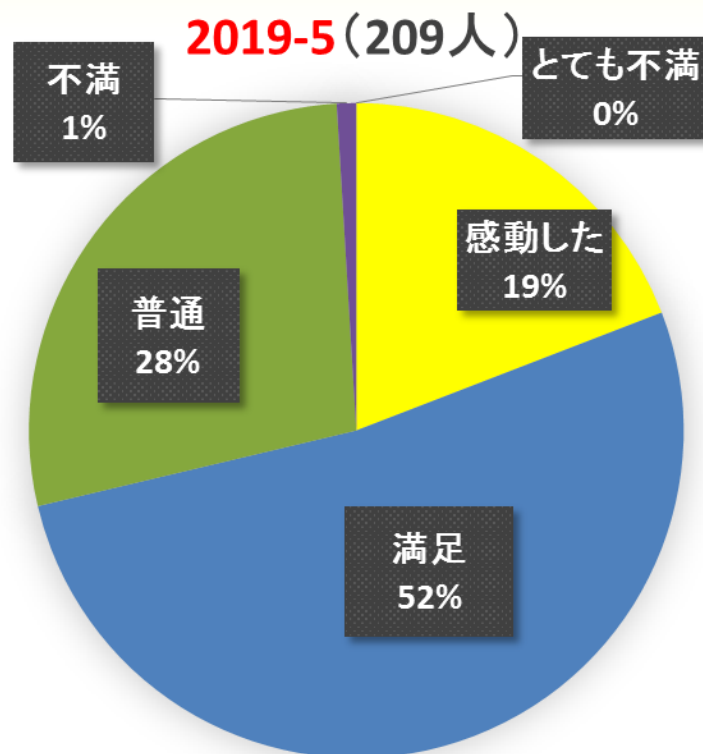


具体的な意見

- ・採血の後、腕の血が止まるくらいキツくテーピングされて痛い時がある

4、治療内容と技術について

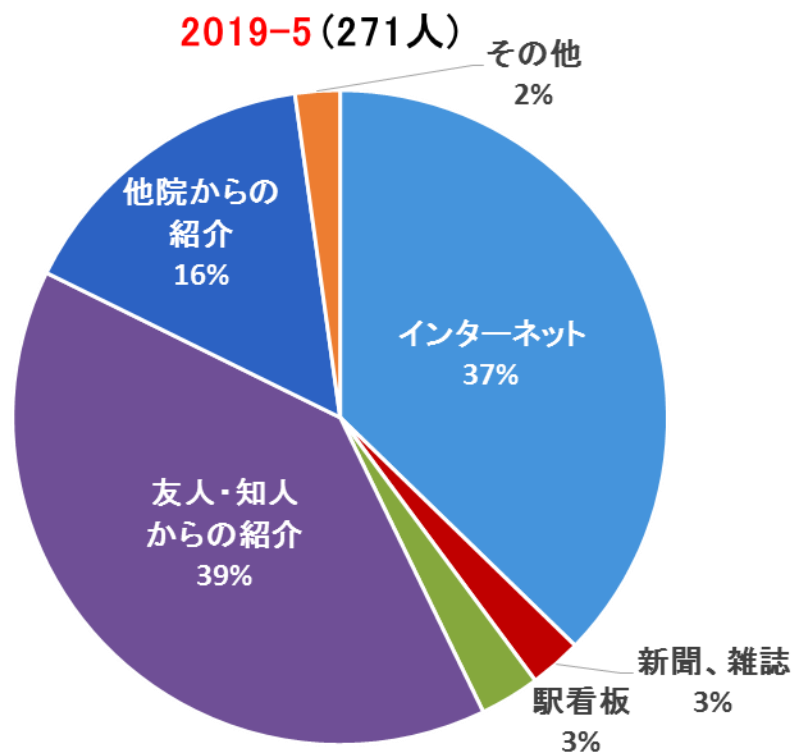
培養士の説明・技術



具体的な意見

電話での説明が少し早口に感じる。
専門用語も使うのでもう少し素人のペースにあわせて欲しい。

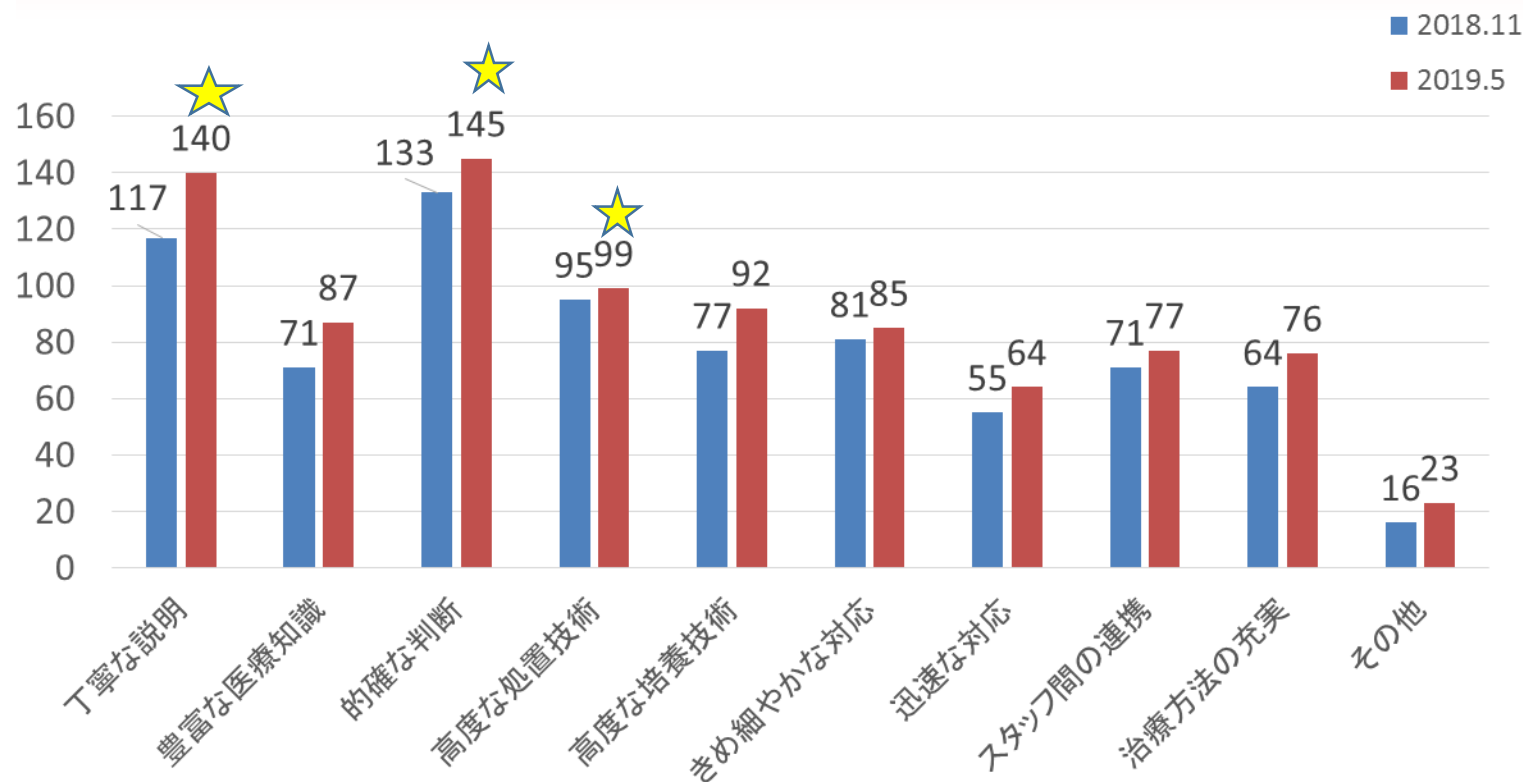
5、当院を知られた媒体



その他媒体

・萬育堂 健康プラス

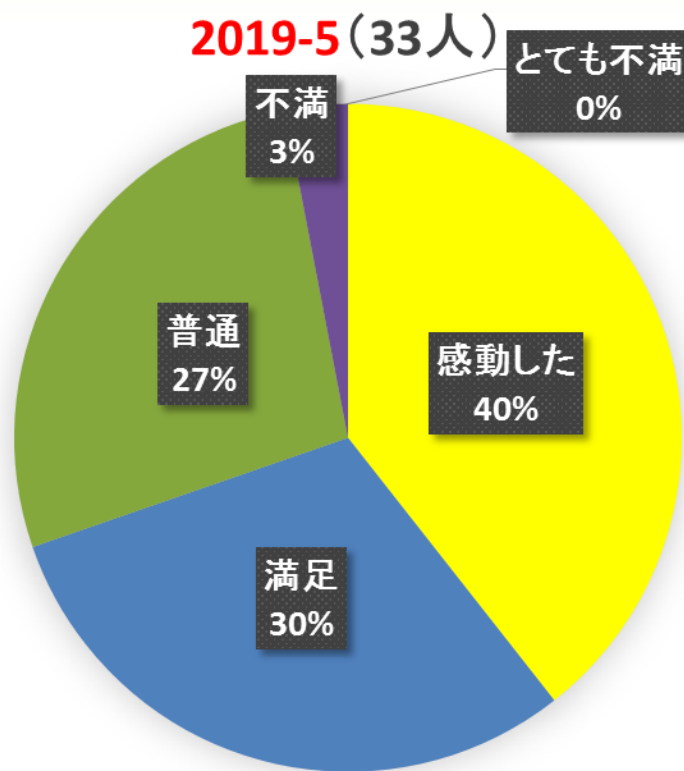
6、当院に望まれるサービスは？



その他の意見

- ・待ち時間の短縮・軽減
- ・診察の順番が分かるようにして欲しい。
- ・夕方の診療

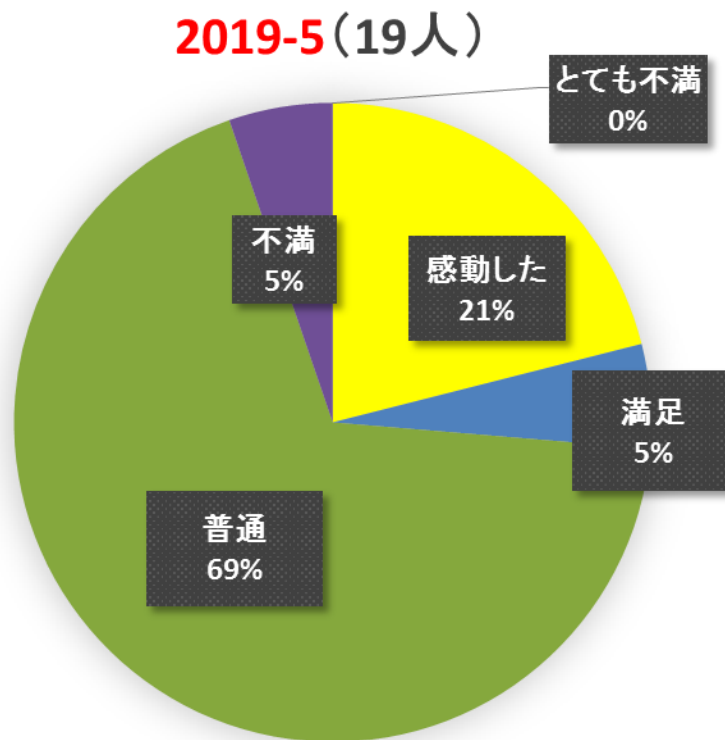
7、カウンセリング統合医療について 看護師カウンセリング



具体的な意見

・寄り添いながら一緒に考えてくださり、ありがたく思います。統合医療を楽しみながら体質改善に取り組み、治療の良い結果につながりました。

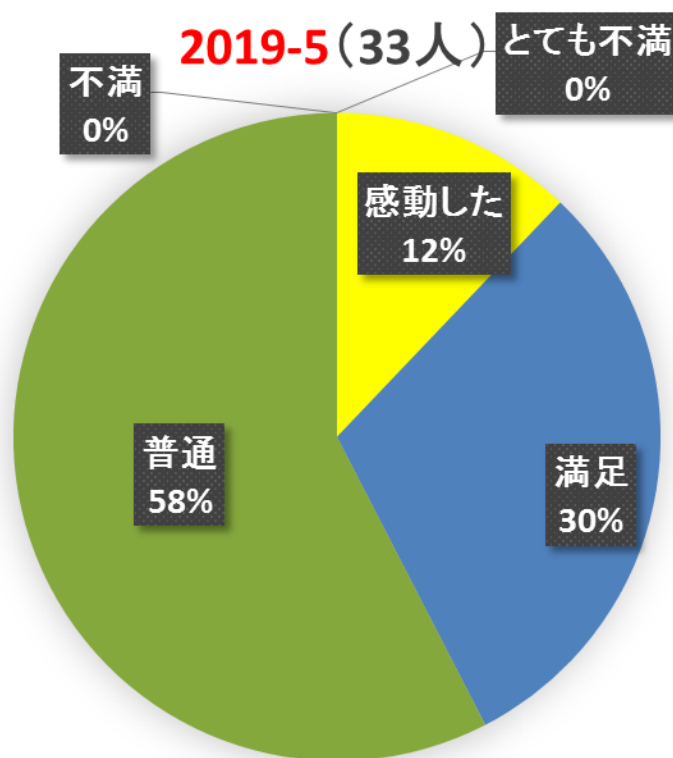
7、カウンセリング統合医療について 心理カウンセリング



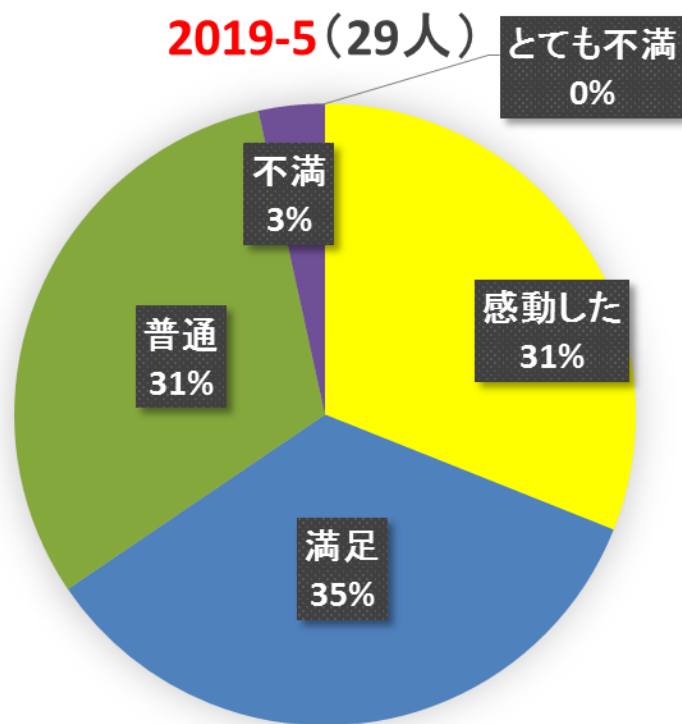
具体的な意見

心理カウンセラーの先生が変わるのはしょうがないとは思いますが。
なかなか予約が取れず続けて通う事が難しいのが難点です。

7、カウンセリング統合医療について レーザー外来

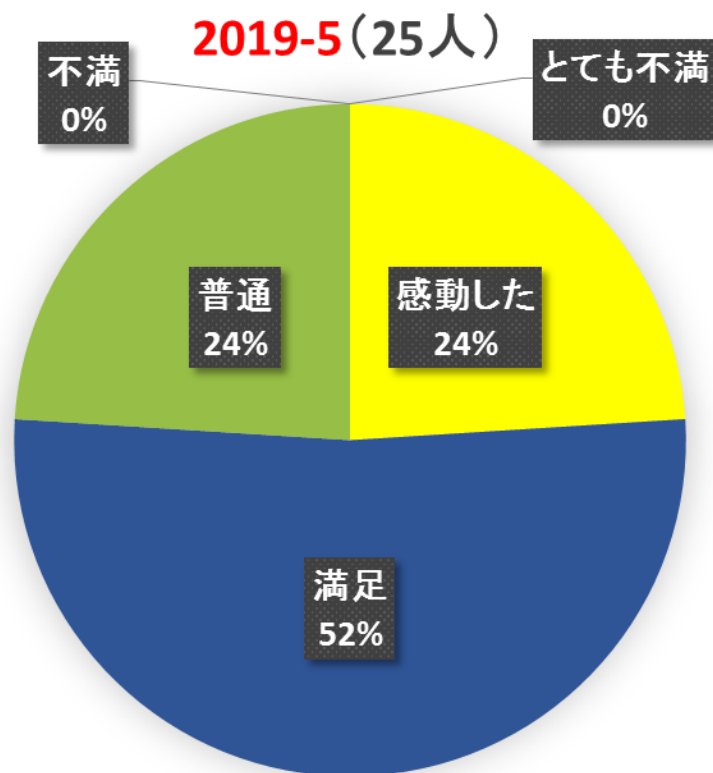


7、カウンセリング統合医療について 鍼灸療法

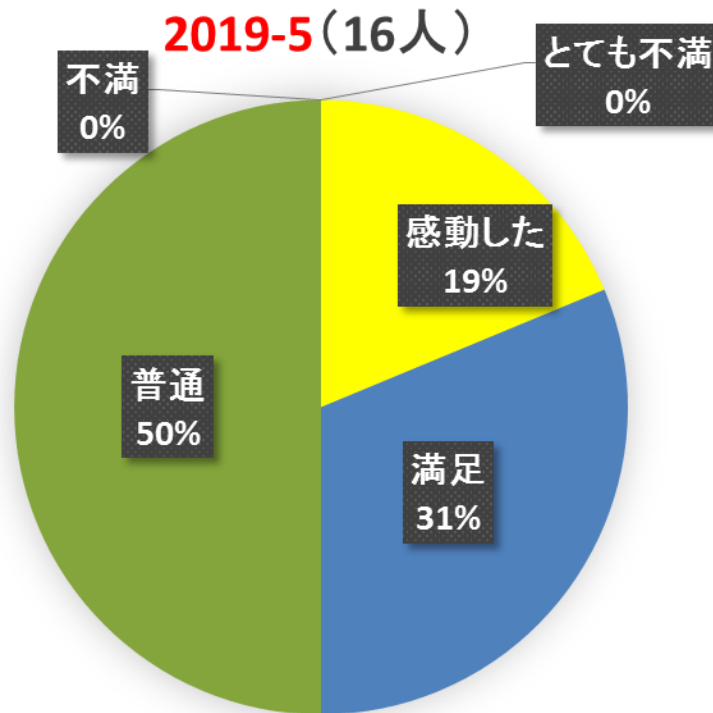


7、カウンセリング統合医療について

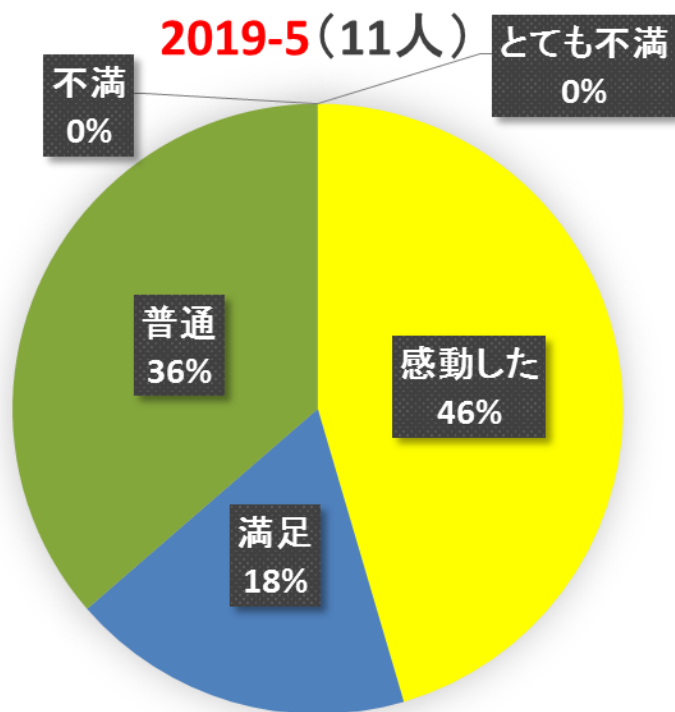
アロマ



7、カウンセリング統合医療について ヨガ教室

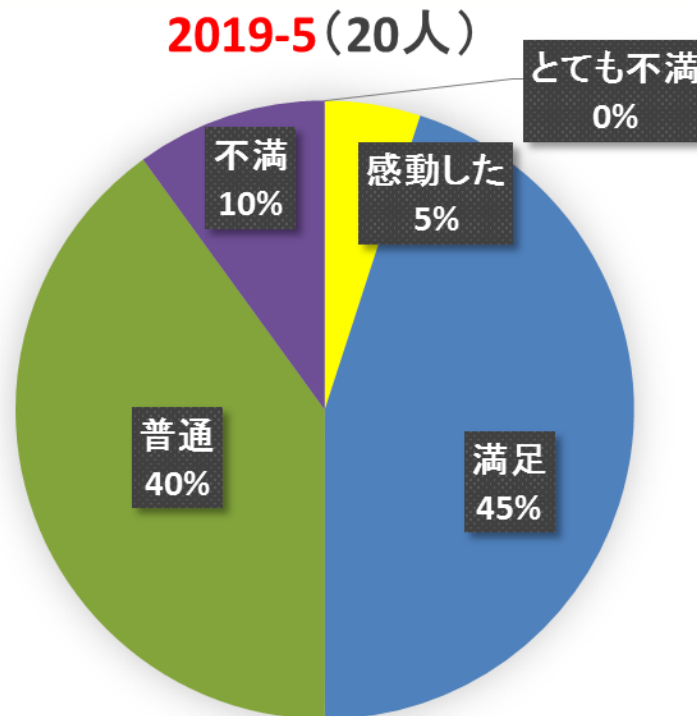


7、カウンセリング統合医療について スマイルビクス



7、カウンセリング統合医療について

NSC

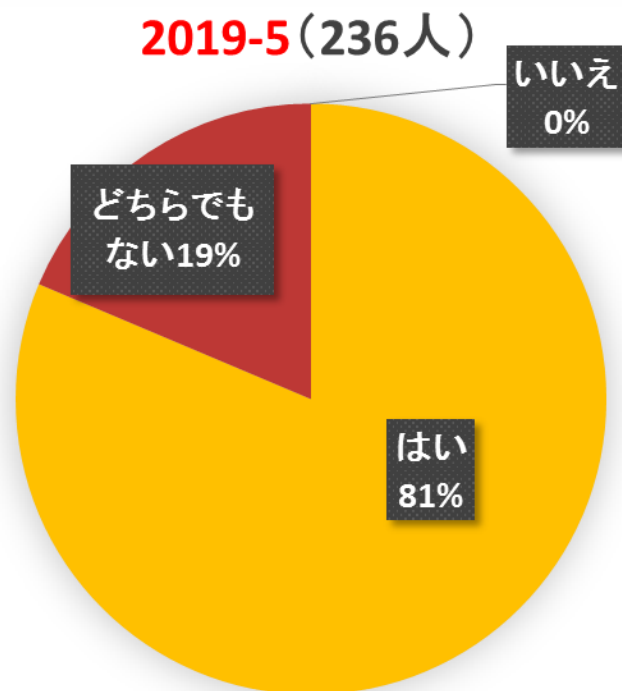


具体的な意見

・間隔が空いてしまったせいか2回目も同じ内容でした。血液検査などと併用できたらと思います。本人のやる気も必要なので継続できる仕組みがあればいいと思いました。

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？



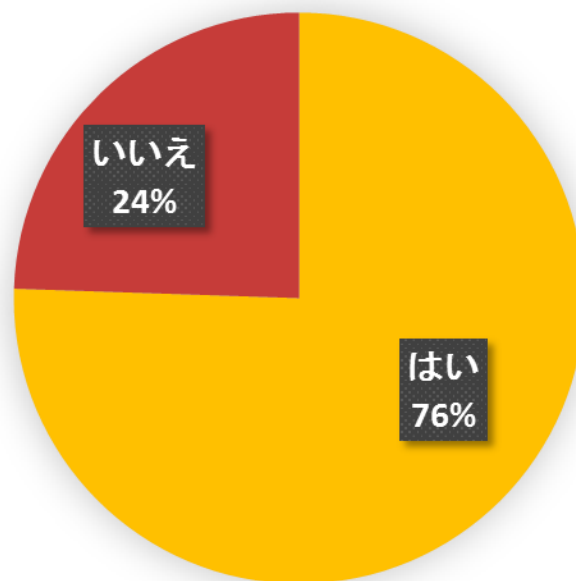
具体的な要望・意見

- ・ネット予約がいっぱいで取れない時の対処法を、予約ページにわかりやすく表記して欲しい。
- ・過去の質問検索を分かりやすく検索できるようにして欲しい(他の質問も一緒にページごとで出てくるので分かりにくい)

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？

2019-5 (237人)

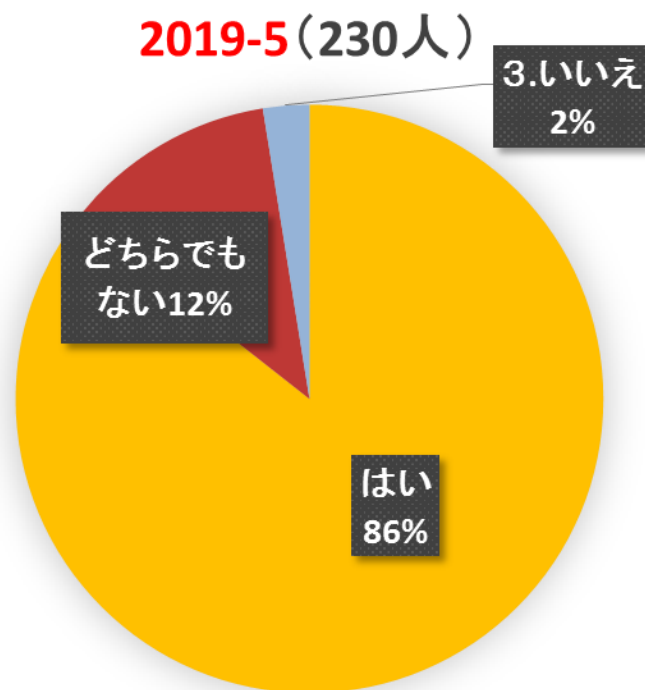


具体的な要望・意見

- ・専門分野の内容は勉強になります。
- ・先生方やスタッフの皆さんの裏方の様子なども知ってみたい。
- ・遠方から通院しているのでランチ情報は楽しみです。
- ・何回かに日にちを分けて書いてあるので読みにくい。一回の投稿で結論を書いてもらえると嬉しい。

9、プライバシー保護について

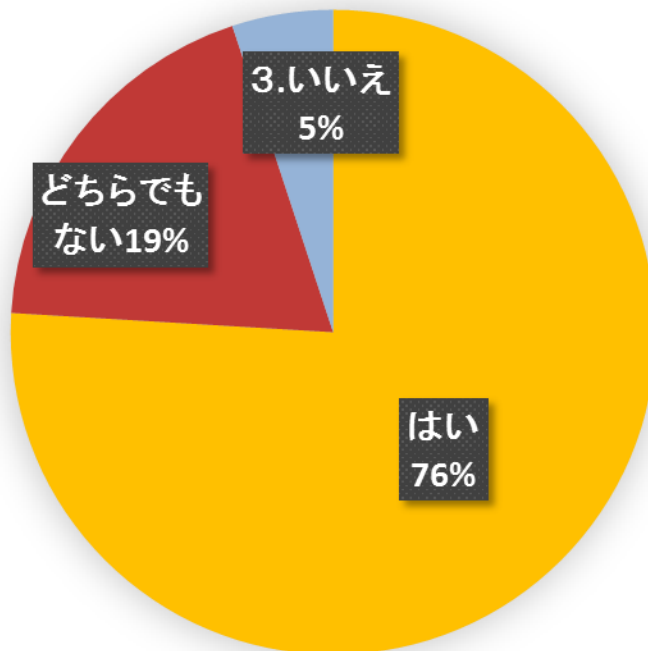
当院はプライバシー保護がなされていると思いますか？



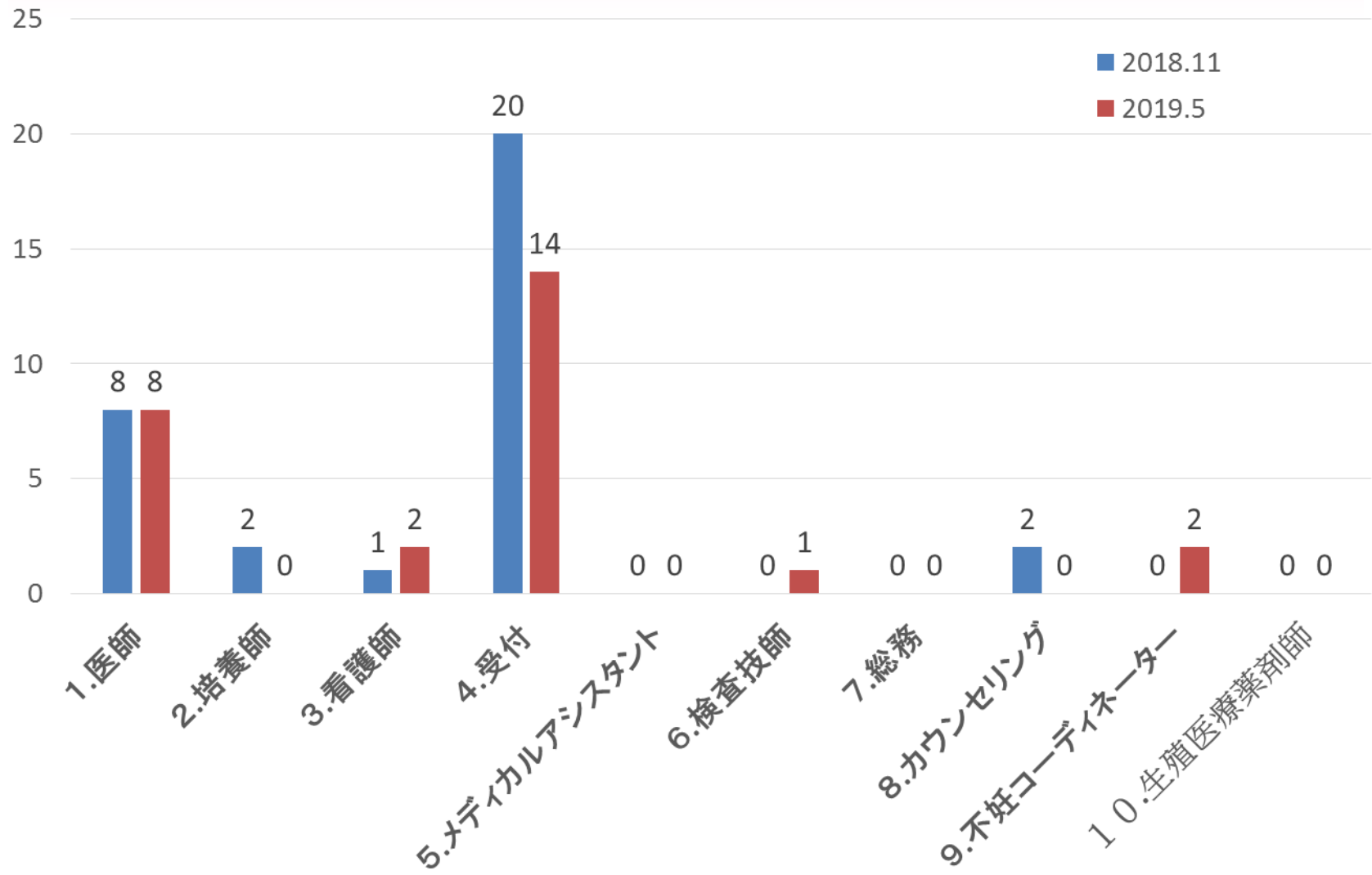
10、スタッフの笑顔について

笑顔で対応できていましたか？

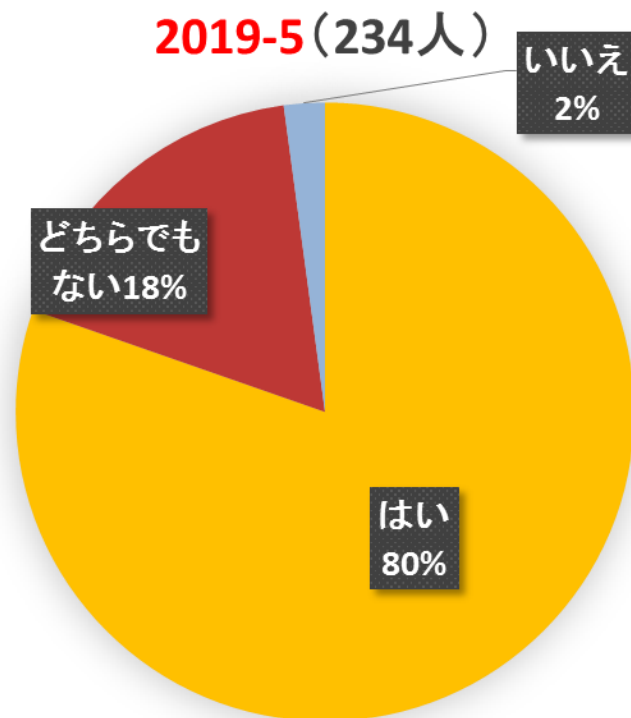
2019-5 (237人)



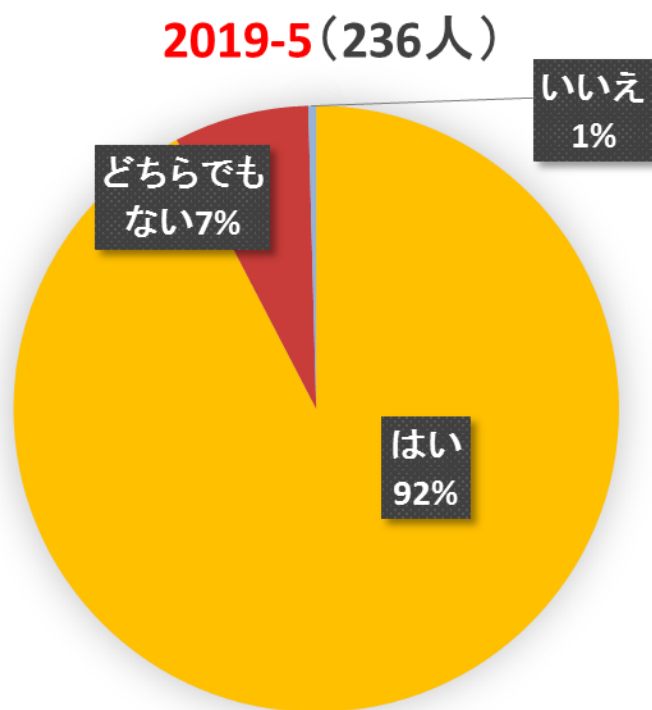
10、笑顔で対応できていなかった部署はどこですか？



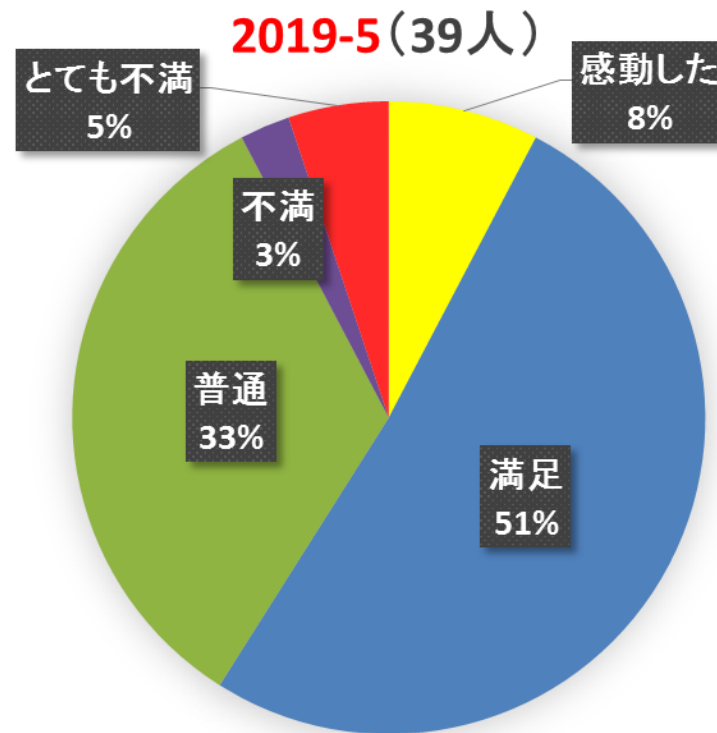
10、当院を知人に紹介したいですか？



10、今後も当院を利用したいと思われませんか？



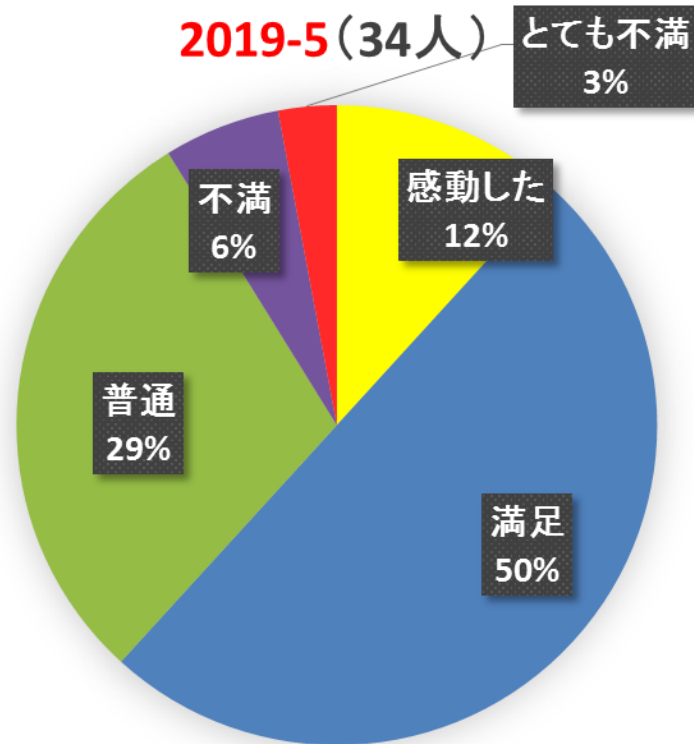
12、ファミリー/キッズ ルームについて ファミリールームの環境



具体的な意見

- ・おもちゃが少ない。DVDも増やして欲しい。

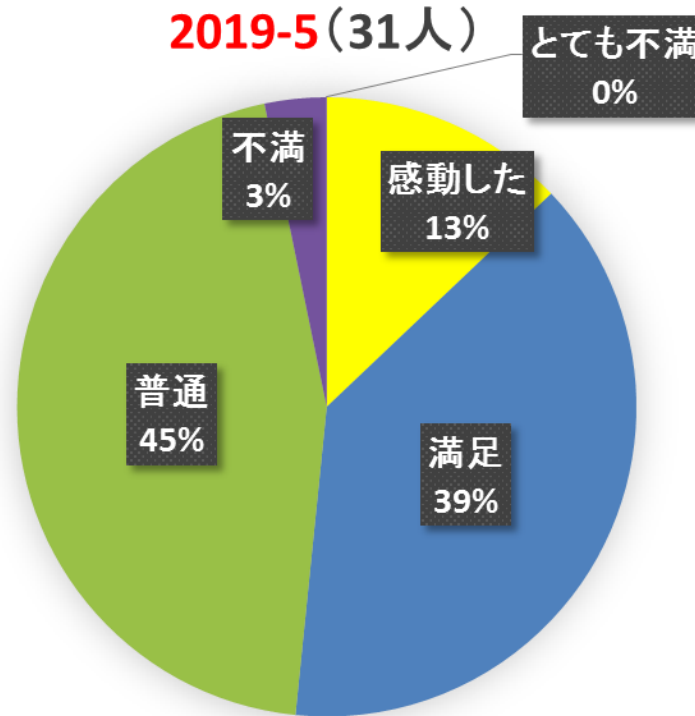
12、ファミリー/キッズ ルームについて キッズルームの環境



具体的な意見・要望

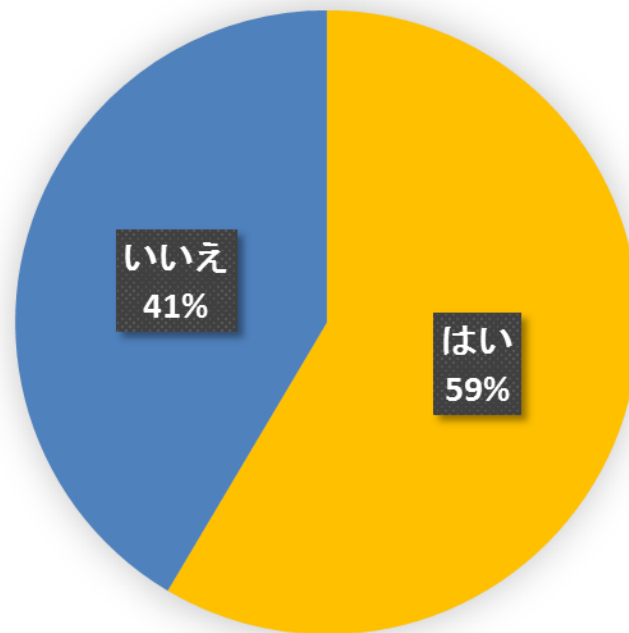
- ・予約が取りにくい。
- ・17時以降もして欲しい。
- ・日曜も対応して欲しい

12、ファミリー/キッズ ルームについて 保育士の対応



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

2019-5 (41人)



男性不妊外来アンケート

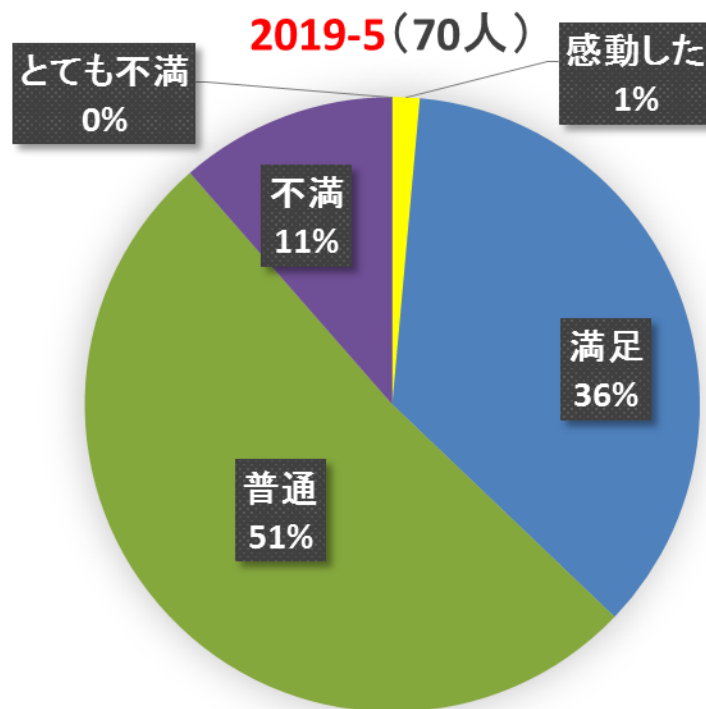
- ▶ 今回のアンケートは5月8日、10日、11日、12日の計4日間実施し、70名の方に回答頂きました。
- ▶ 女性へのアンケートのご意見は多数あった意見の抜粋ですが、男性のアンケートのご意見は全て掲載しました。



英メンズクリニック

HANABUSA MEN'S CLINIC | 男性不妊治療

1、待ち時間についてどう思われますか？

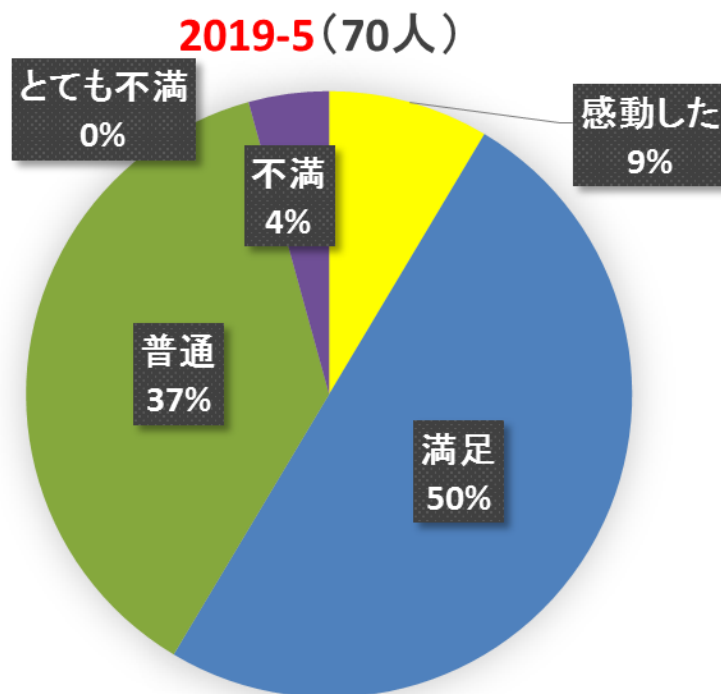


具体的な意見

- ・診察が長引くことがあるのでそこまで気にしない。



2、予約システムは分かりやすかったですか？

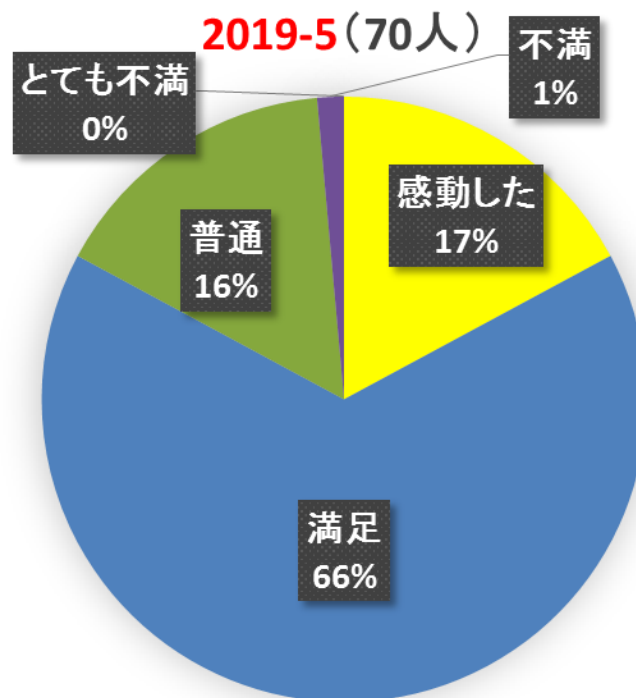


具体的な意見

- ・精液検査と外来の予約で、2回必要なのか不安になった。



3、院内の設備はいかがですか？



具体的な意見

- ・受付前にもう少し椅子が欲しい
- ・テレビがあればよい。

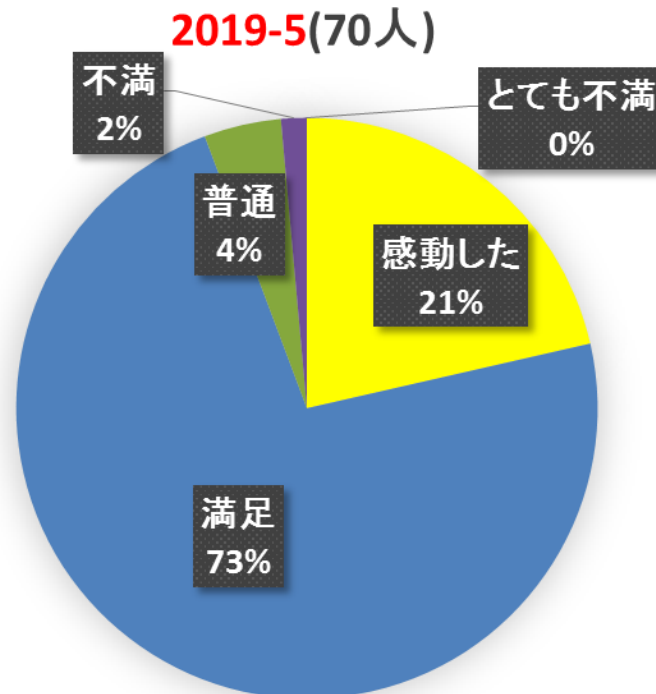


3、メンズルームについてのご意見

- ・ デッキの調子が悪い
- ・ モニターが小さい
- ・ DVDがずっと同じ
- ・ ヘッドフォンの差し込み口探しに苦労したので、説明書きが欲しい
- ・ 待合と採精室を離して欲しい
- ・ 金額が高い
- ・ 広くて衛生面も良かった



3、スタッフの対応 ～医師～

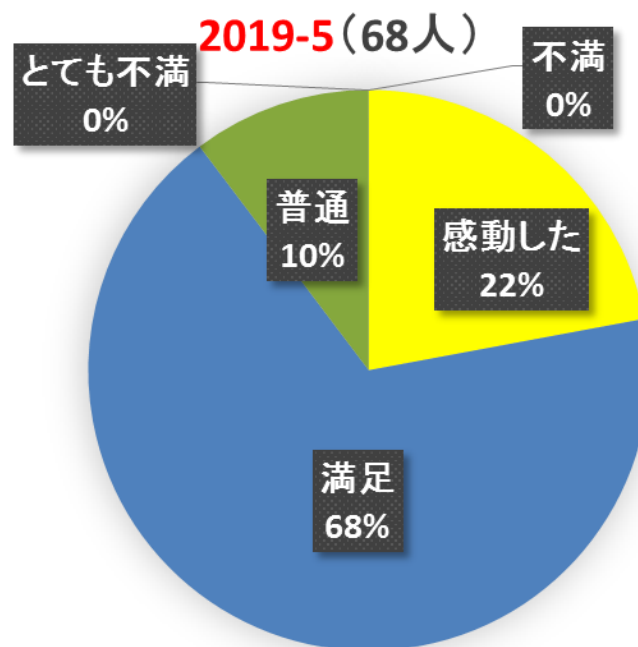


具体的な意見

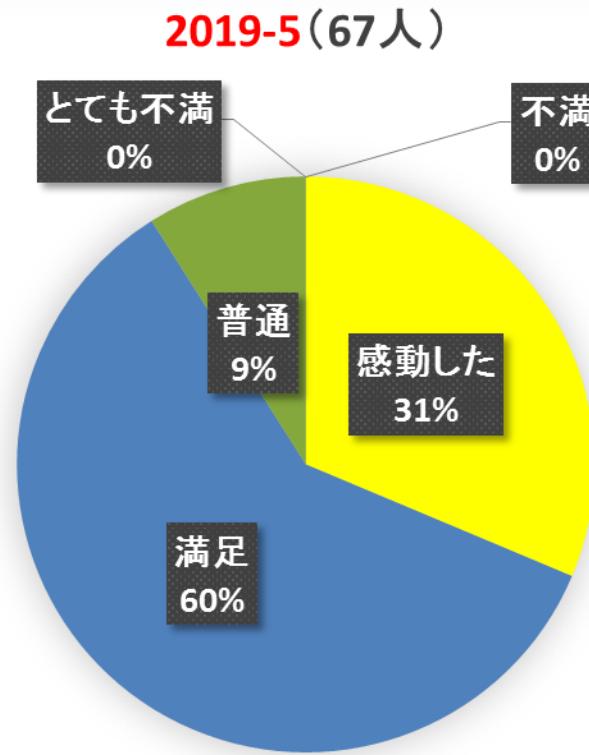
- ・質問しない限り詳しい説明をしてもらえない。
- ・先生にお会いして安心しました。



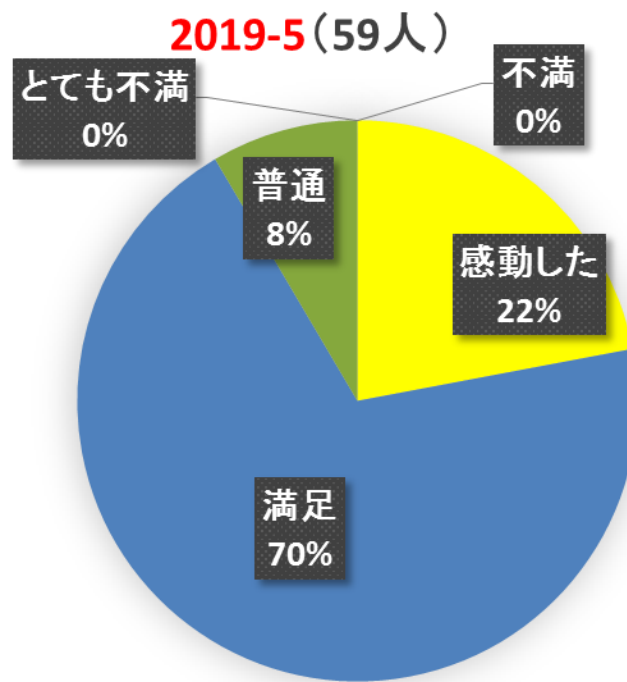
3、スタッフの対応 ～受付～



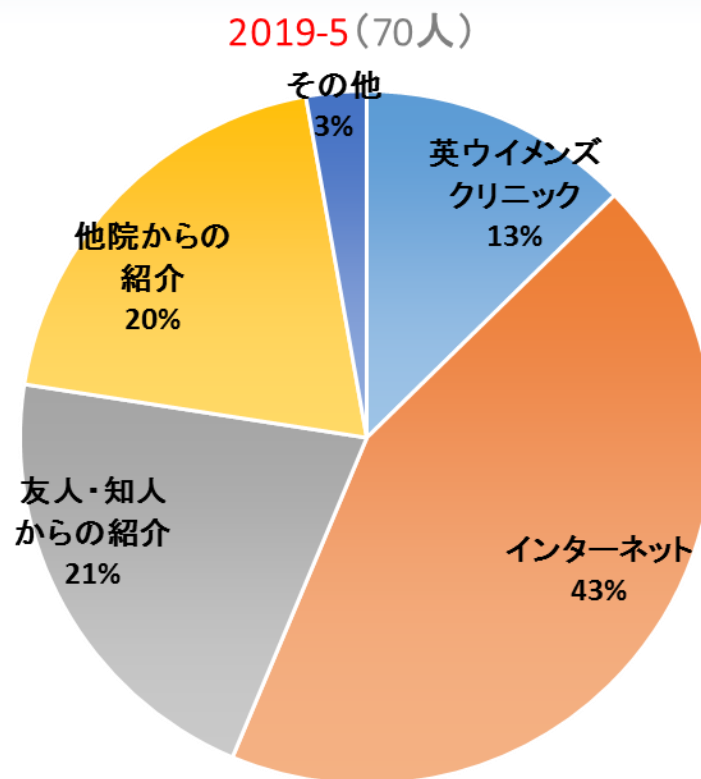
3、スタッフの対応 ～看護師～



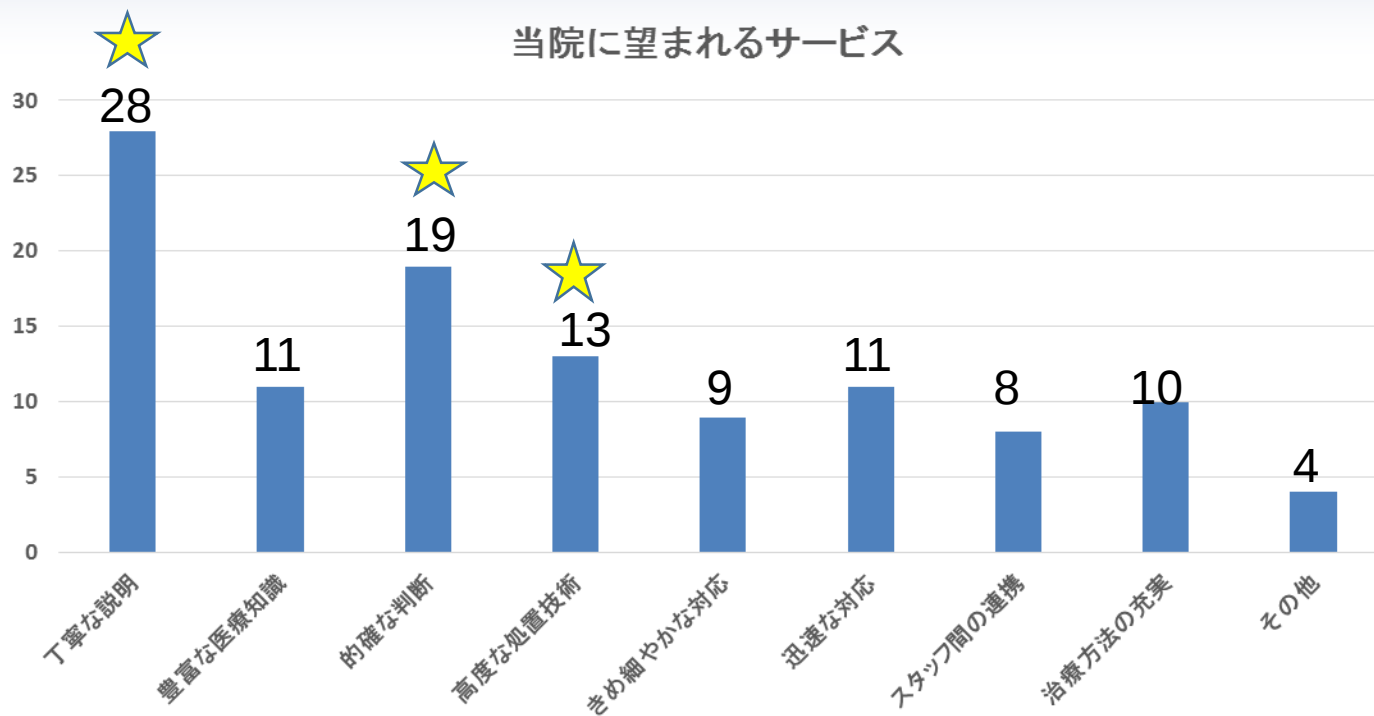
3、スタッフの対応 ～培養士～



5、当院を知られた媒体



6、当院にさらに望まれるサービスは？



その他の意見

- ・フロアの移動が多いので、入口での説明書きが欲しい。



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



英ウィメンズクリニック
HANABUSA WOMEN'S CLINIC