

2019年下半期 顧客満足度（CS）調査



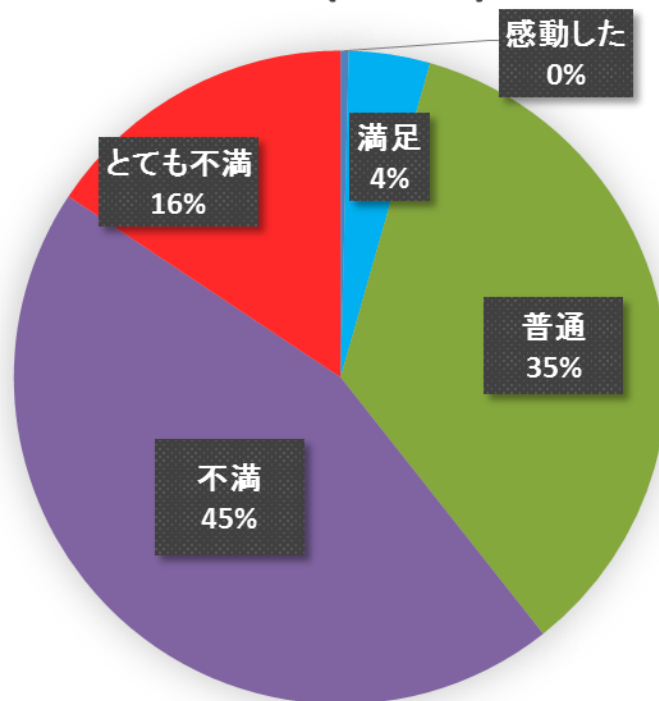
英ウィメンズクリニック

HANABUSA WOMEN'S CLINIC

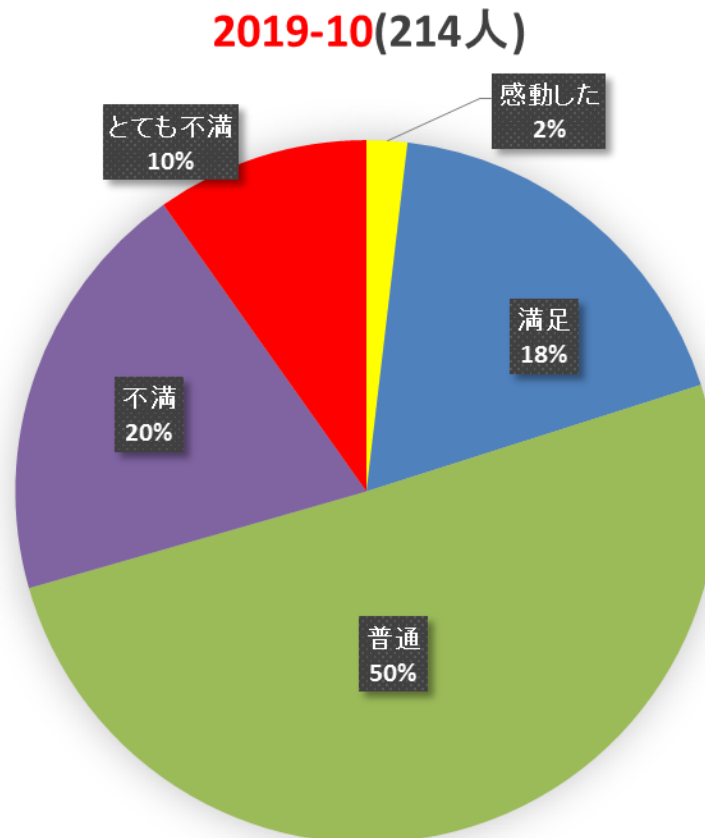
1、待ち時間について

～通院時の平均待ち時間～

2019-10(249人)

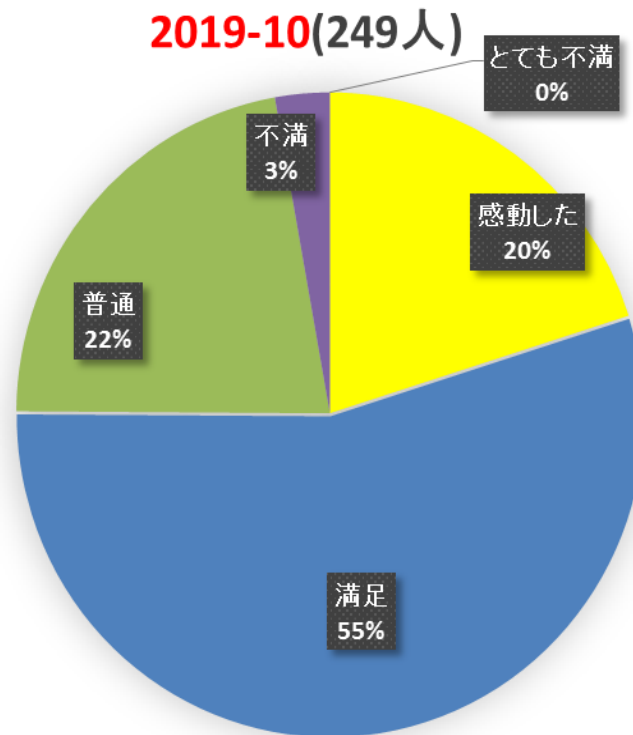


1、2018年10月より、2Fの診察を行うようになりました。以前と比べて待ち時間は短縮出来てますか？



2、院内の設備について

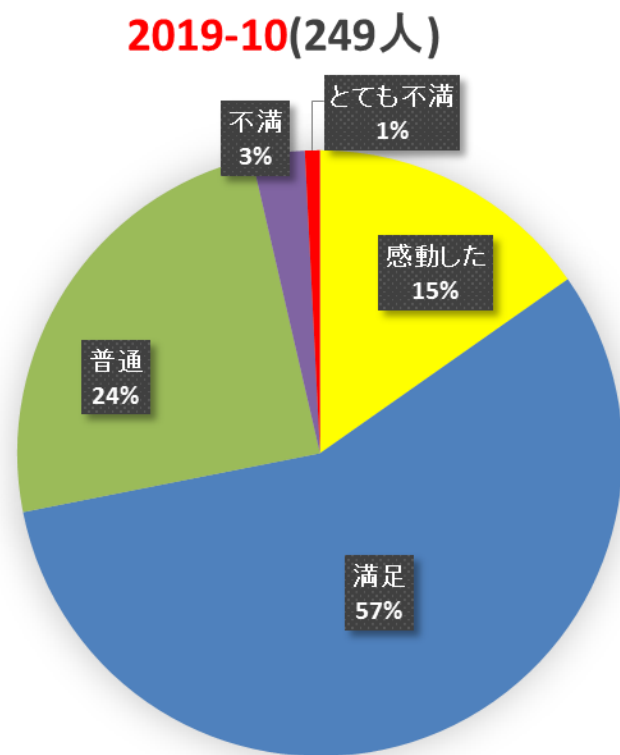
診療エリアの環境



具体的な意見

2、院内の設備について

待合室の環境

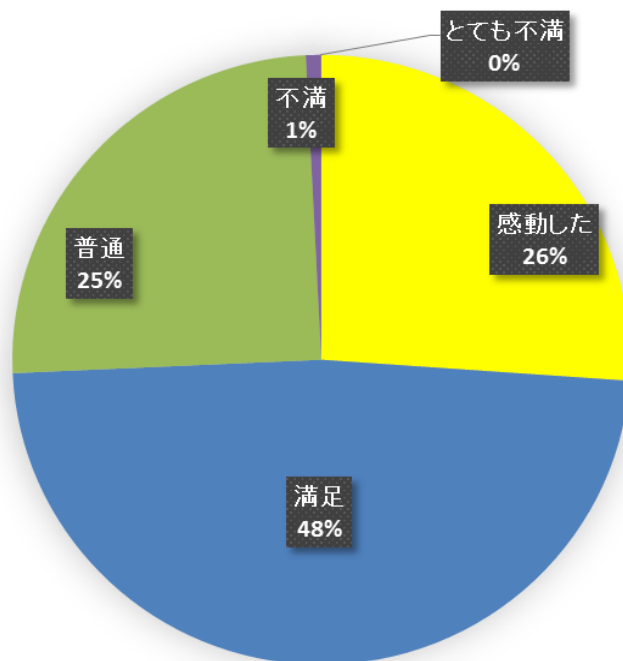


具体的な意見

- ・Wi-Fiが利用出来るようになって、更に便利になって良かったです。
- ・居心地が良いように色々努力されているのが良く分かります。

3、皆様からのご意見の反映 ウォーターサーバーの設置

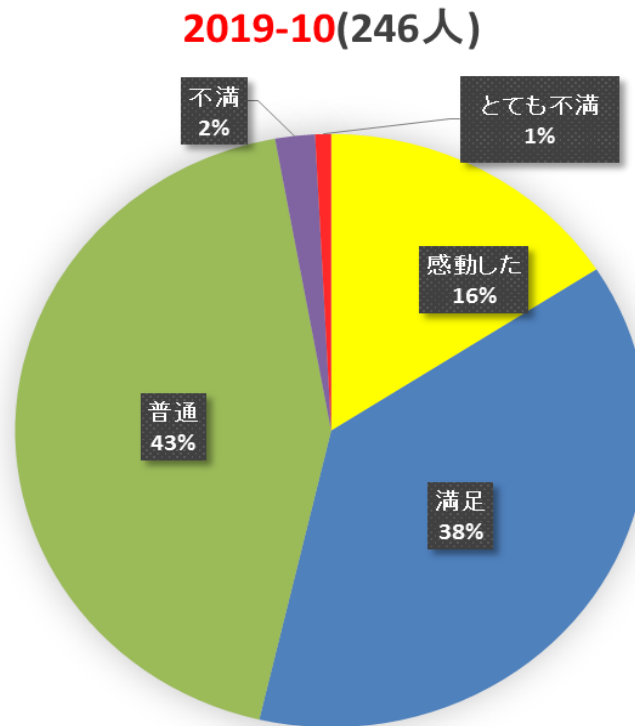
2019-10(249人)



具体的な意見

- ・あと数点増やしてもらえると助かります。

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

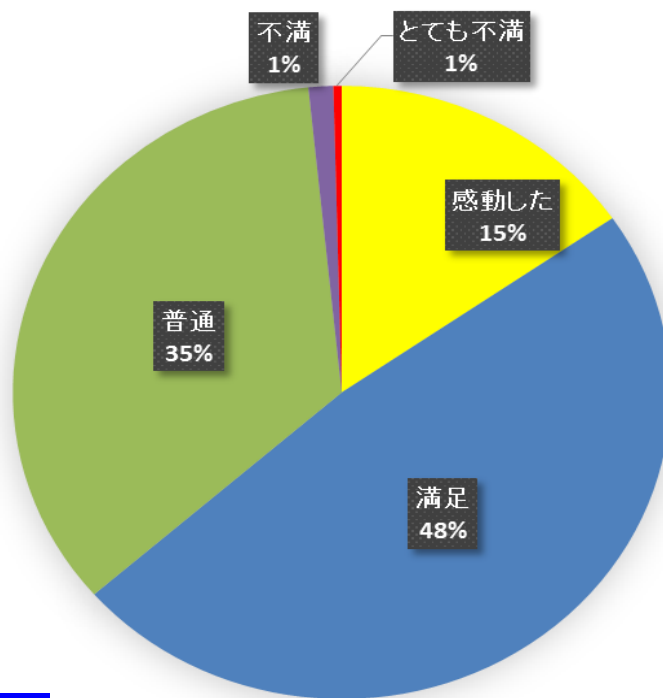


具体的な意見

- ・飲食スペースの場所の案内を増やして欲しい。

3、皆様からのご意見の反映 雑誌・書簡を増やしました

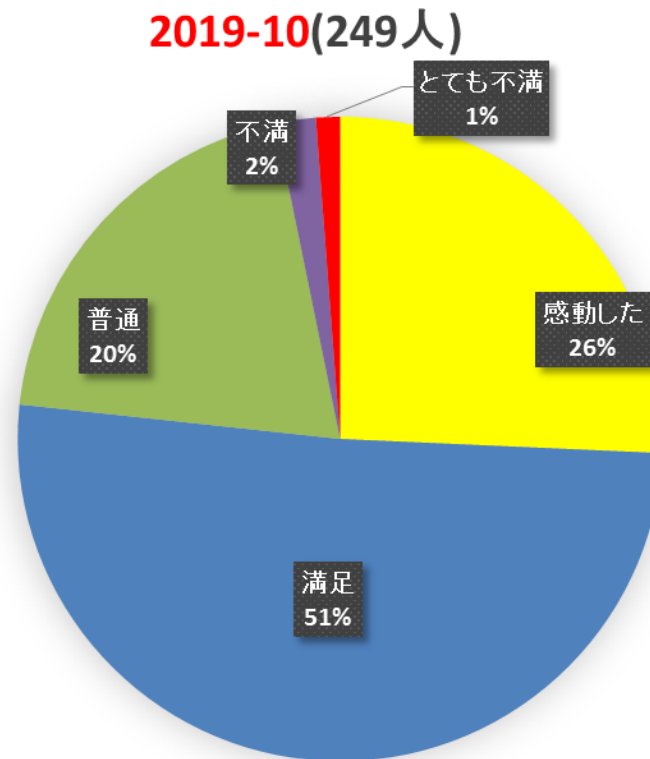
2019-10(247人)



具体的な意見

- ・ファッション誌よりも読み応えのあるものも増やしてもらえると嬉しい。

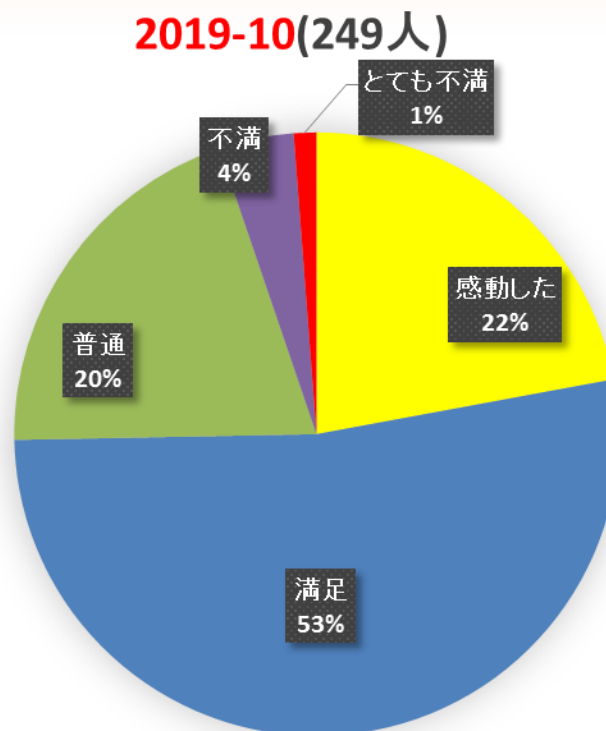
4、スタッフの対応 ～医師～



具体的な意見

- ・早口で話されて、忙しそうに走るように去っていくのは失礼だと思う。
- ・安心感が高い先生がいるのでまた診てもらいたいと思う。

4、スタッフの対応 ～受付～

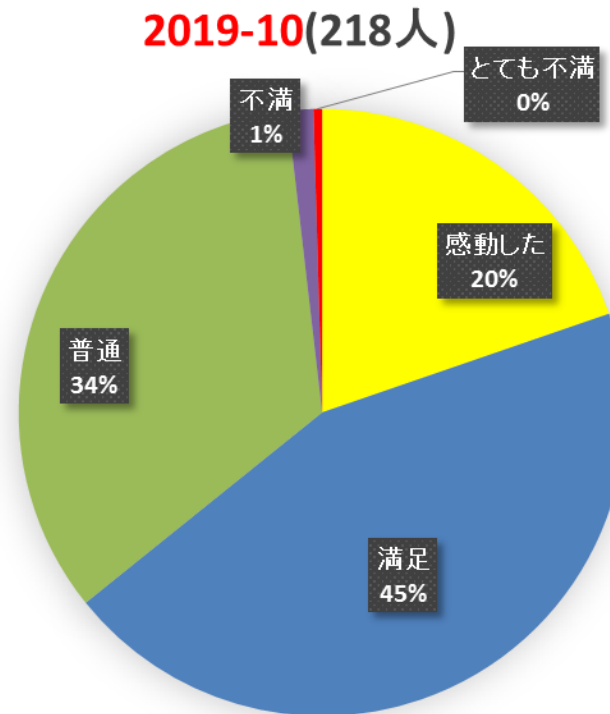


具体的な意見

- ・声の大きい方がいる。デリケートな内容も多いので声は小さめが嬉しいです。
- ・電話をした時に何を聞いても的確な答えが返ってくる。知識があるといつも感心していました。

4、スタッフの対応

～不妊コーディネーター～

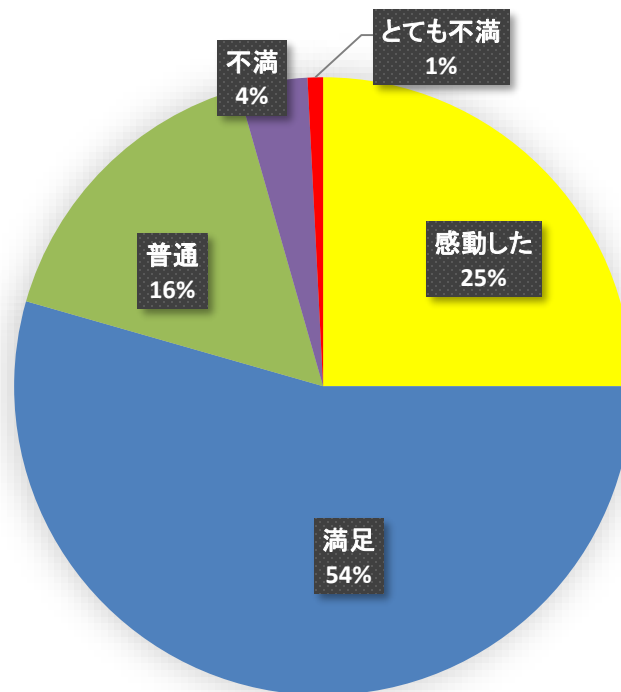


具体的な意見

- ・薬の受け渡しの際、多めに渡されることがあるので無駄のないようにお願いしたい。
- ・説明を個人個人に合わせるのは難しいと思いますが、相手を見て話して欲しい。

4、スタッフの対応 ～看護師～

2019-10(248人)

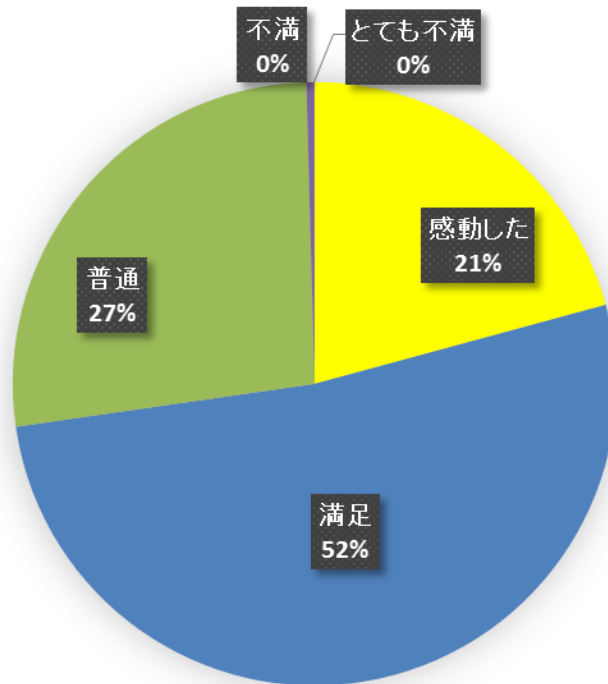


具体的な意見

- ・ほとんどの方は感じが良いが、対応の悪い方がいる。

4、スタッフの対応 ～検査技師～

2019-10(231人)

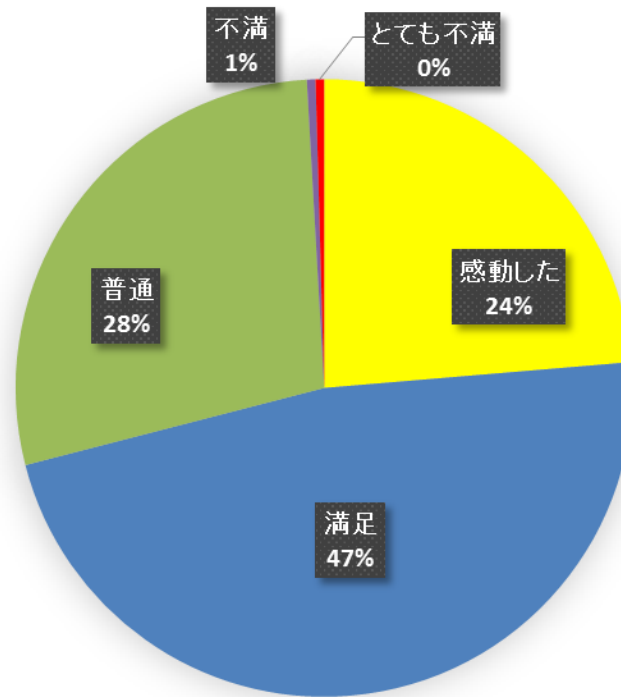


具体的な意見

- ・特になし

4、スタッフの対応 ～培養士～

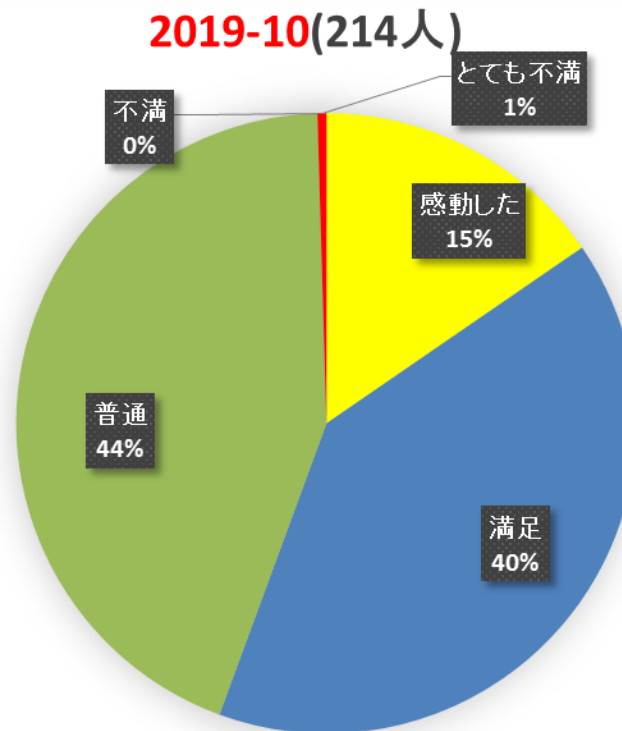
2019-10(224人)



具体的な意見

・ほとんどの方が丁寧に対応して下さるが、培養中止になった旨の知らせをかなり雑に対応されすごく嫌な思いをした。

4、スタッフの対応 ～薬剤師～

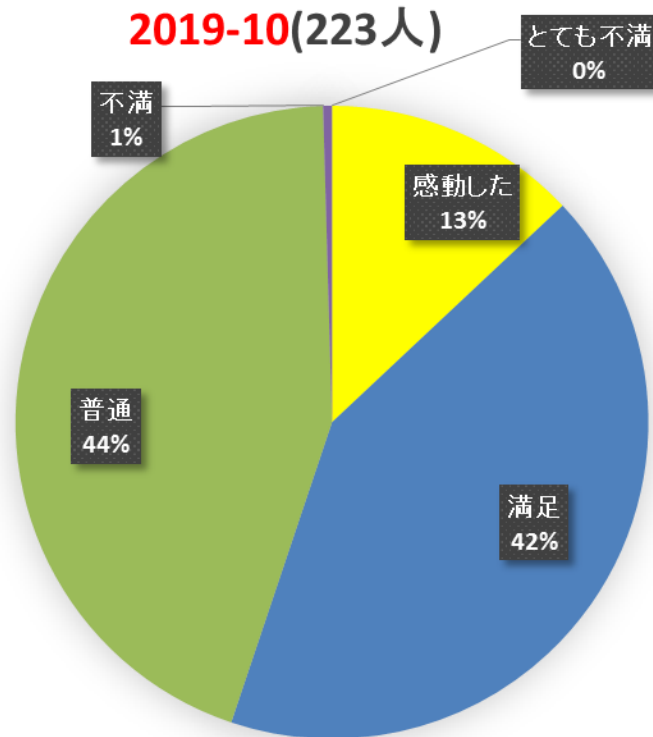


具体的な意見

- ・特になし

4、スタッフの対応

～メディカルアシスタント～

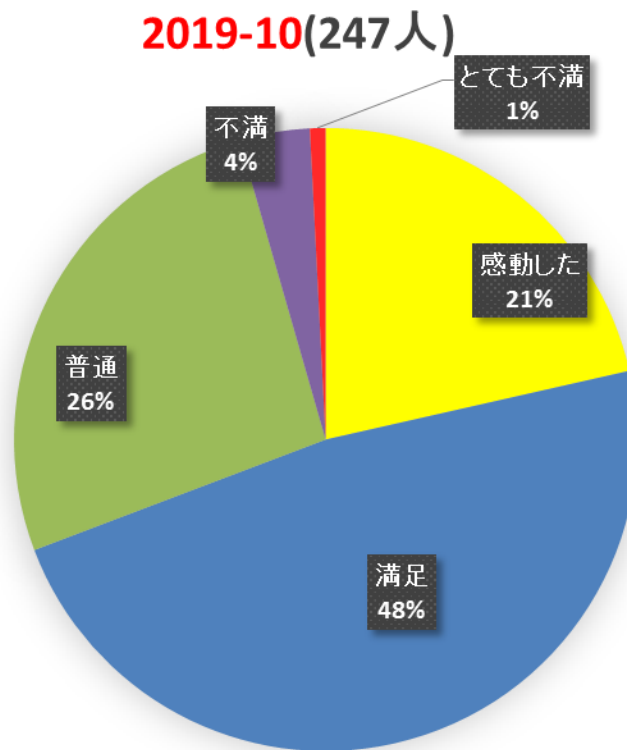


具体的な意見

・エコーの際にバスタオルをかけて下さいますが、大きくめくられることもあるためもう少し配慮していただけたらと思います。

5、治療内容と技術について

医師の説明・技術

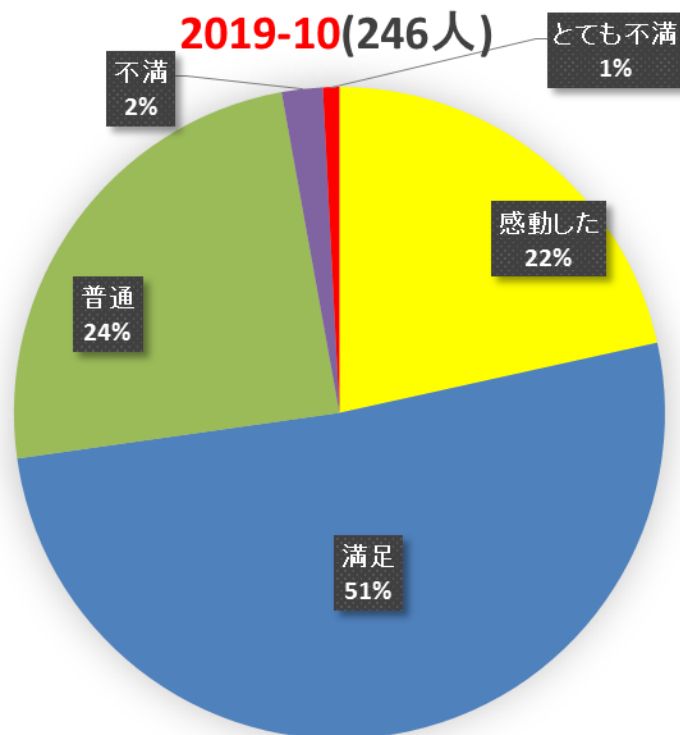


具体的な意見

- ・担当医師により大きく差がある。詳しい説明がなくやや不安。提案が欲しい。
- ・今後の方針などで患者側に判断を任される場面が多く戸惑う。
- ・先生によっておっしゃることが違う。
- ・出来れば採卵後のお話の医師を選択させて欲しい。

5、治療内容と技術について

看護師の説明・技術

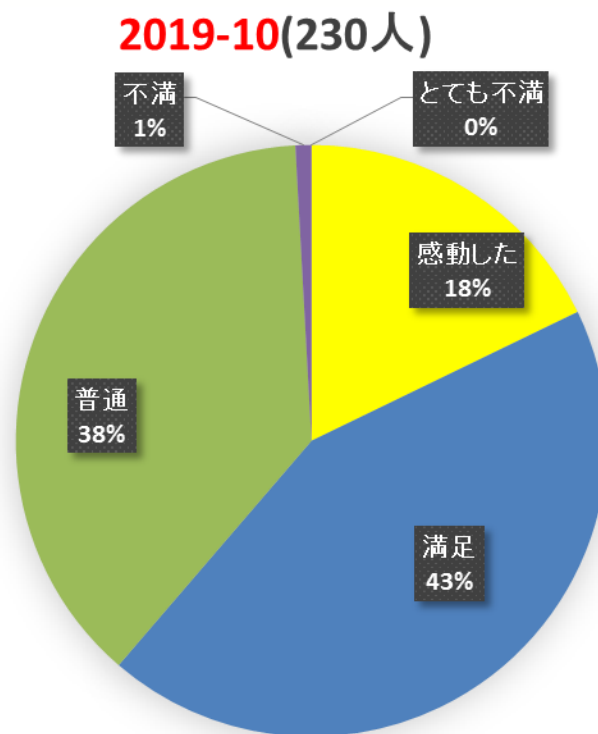


具体的な意見

- ・採血の際に決まって失敗する方がいる。2-3回針を刺されると痛いです。
- ・血管が見えにくくて迷惑をお掛けしますが、嫌な顔せずにごすぐ細い針で対応して頂いてありがたいです。

5、治療内容と技術について

検査技師の説明・技術

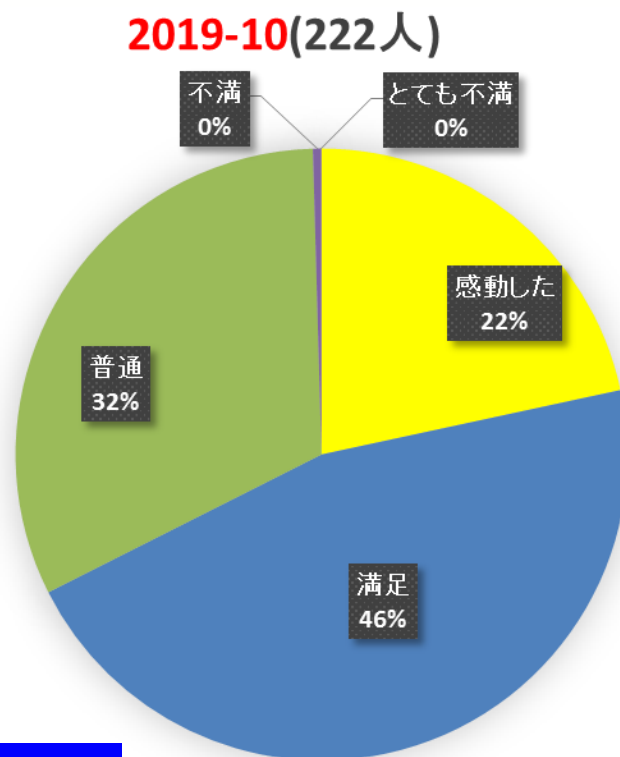


具体的な意見

- ・人によって採血のときにかなり痛い。
- ・血管が細くて見えにくいのですが気をつけて細い針を使って下さる方が多く有難い。

5、治療内容と技術について

培養士の説明・技術

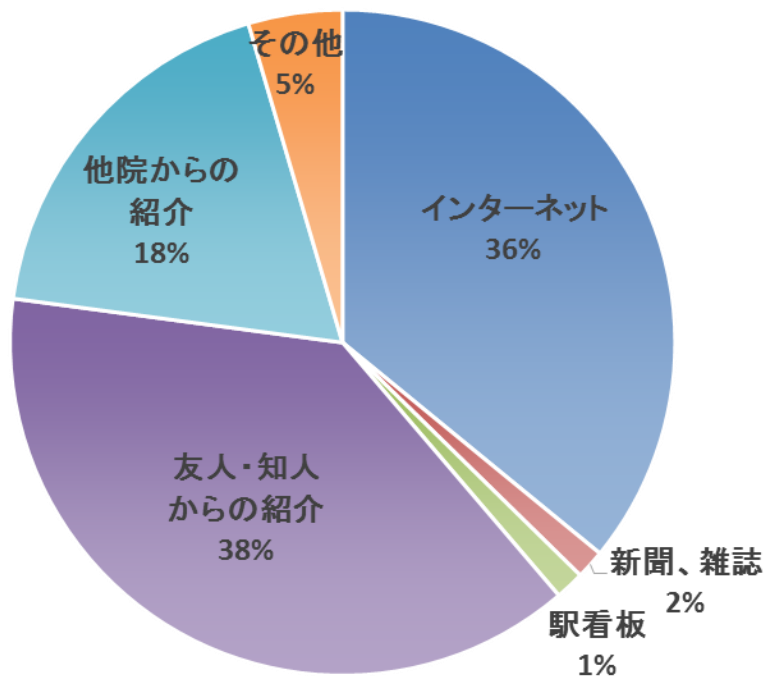


具体的な意見

特になし

6、当院を知られた媒体

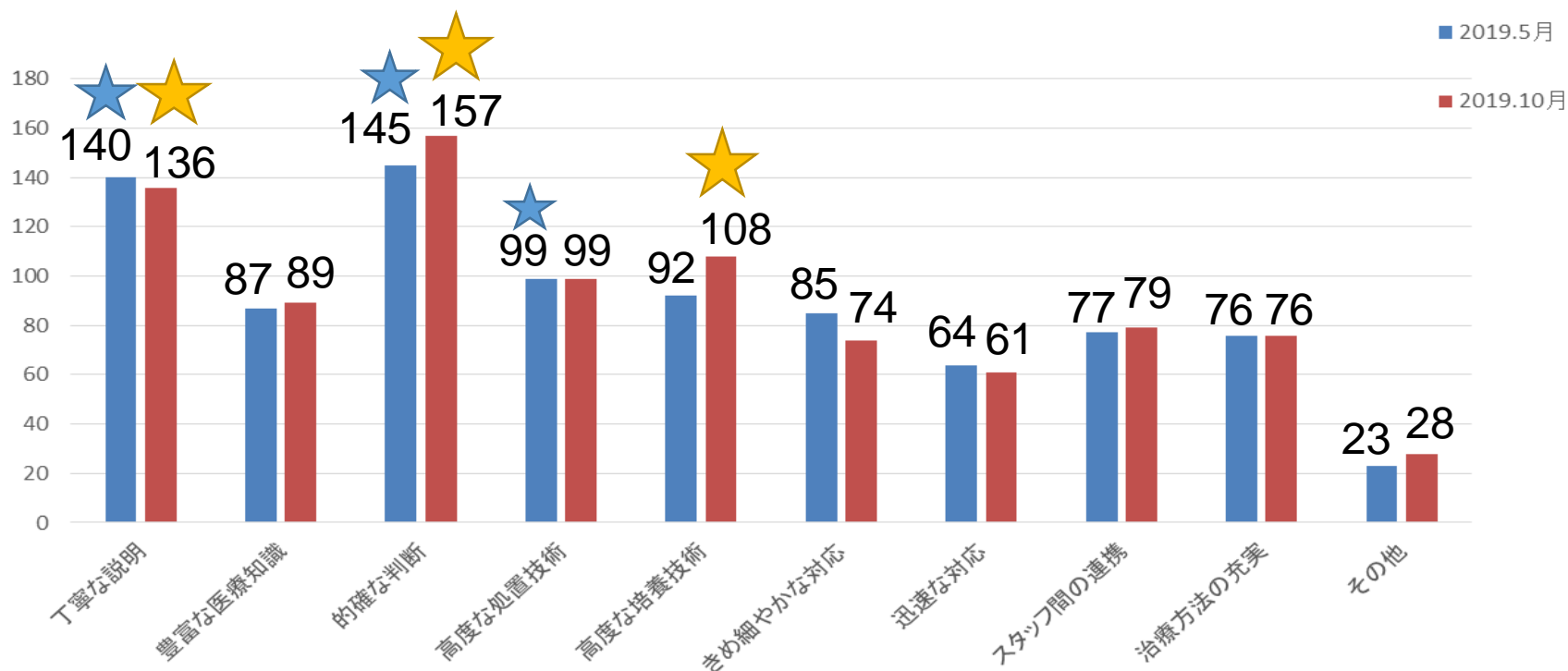
2019-10(284人)



その他媒体

神戸市の不妊相談で紹介、CGL社
子宝カウンセラーの会所属の薬局、ジネコセミナー

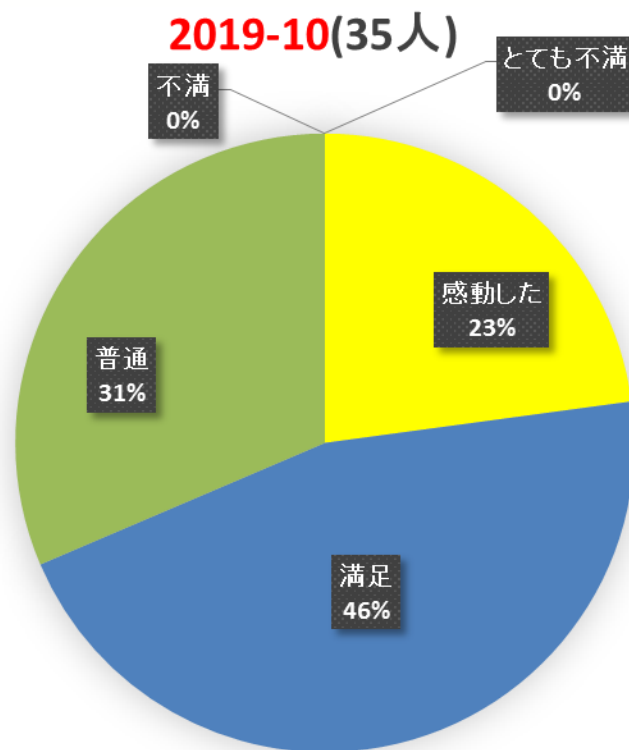
7、当院に望まれるサービスは？



その他の意見

- ・待ち時間の短縮(8件)
- ・お子様連れの方へのお声かけ
- ・ネットでの検査結果確認

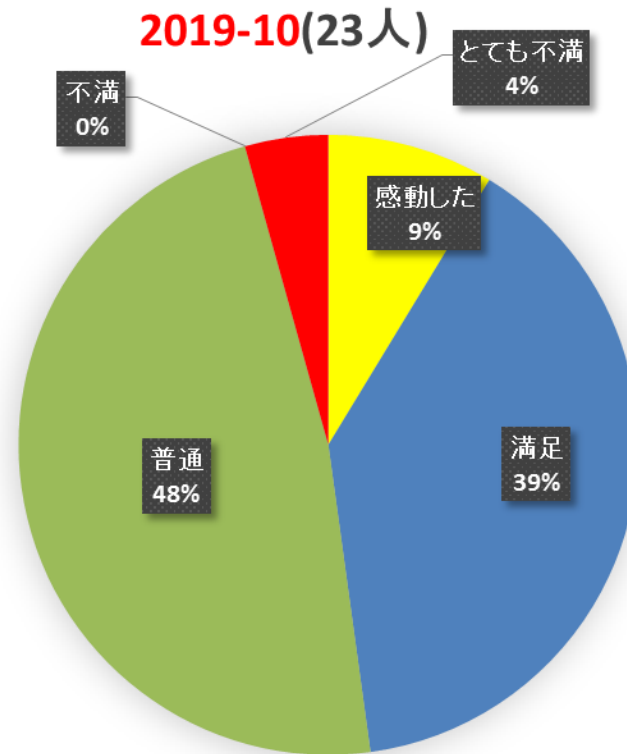
8、カウンセリング統合医療について 看護師カウンセリング



具体的な意見

・特になし

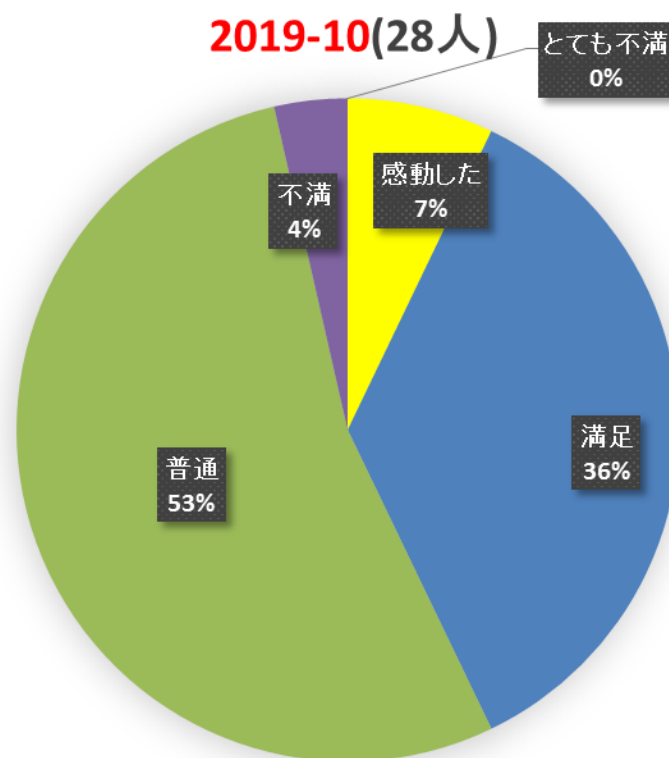
8、カウンセリング統合医療について 心理カウンセリング



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 レーザー外来

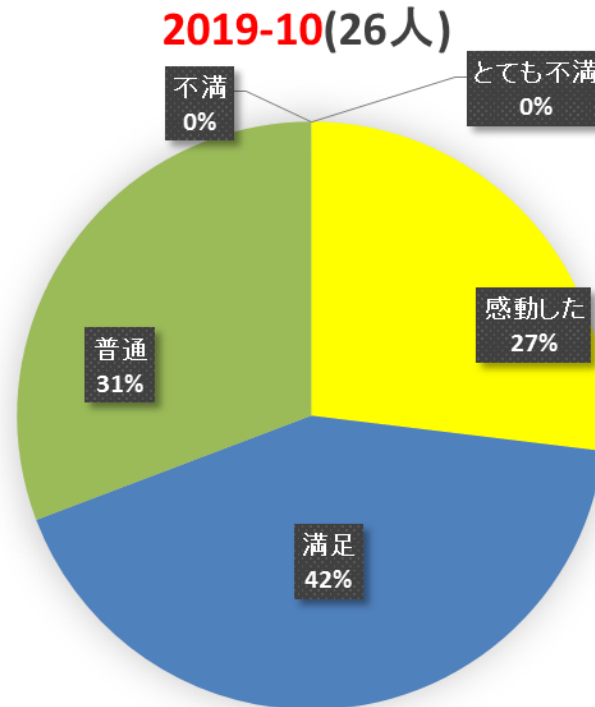


具体的な意見

・時間ギリギリに行った為か大変急かされる中で施術して頂いた。移植に向けてリラックスしたいという目的が主でしたので残念だった。

8、カウンセリング統合医療について

鍼灸療法

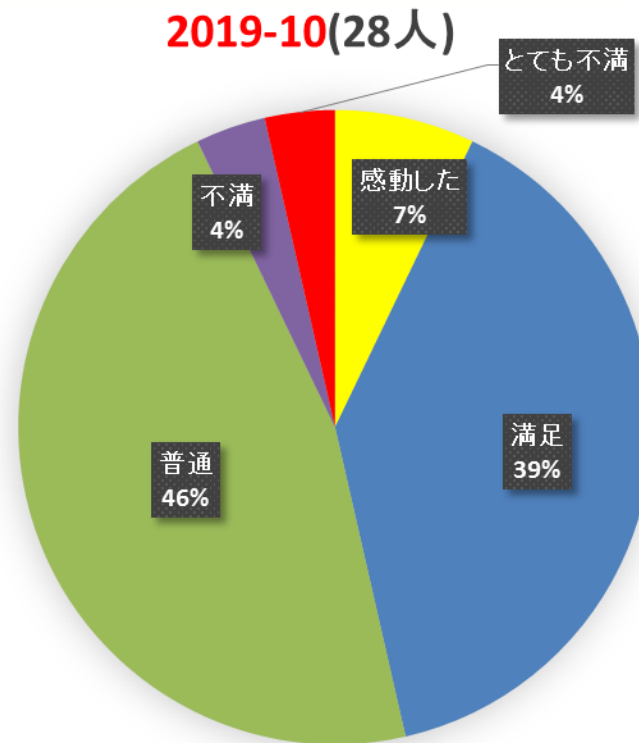


具体的な意見

- ・特になし

8、カウンセリング統合医療について

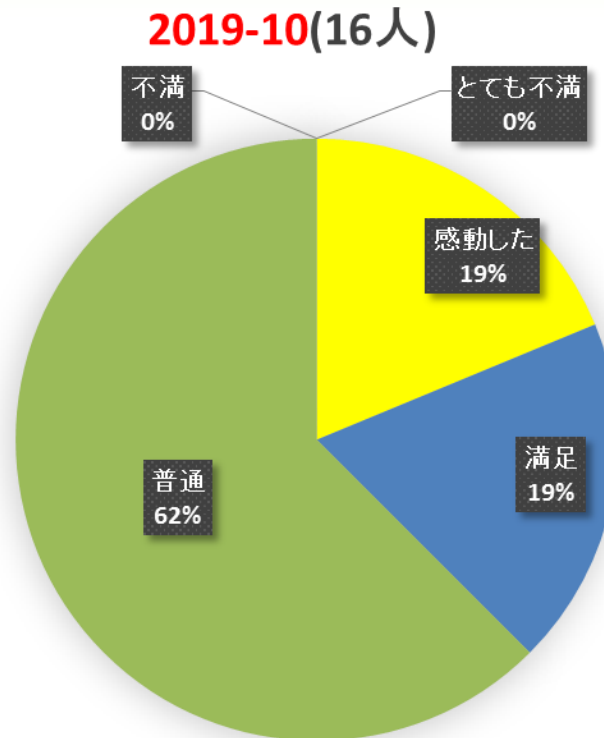
アロマ



具体的な意見

- ・特になし

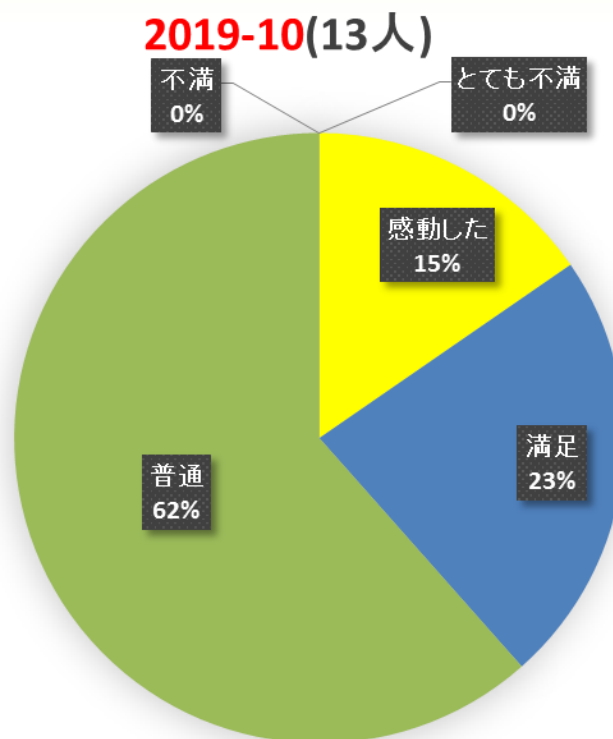
8、カウンセリング統合医療について ヨガ教室



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 スマイルビクス

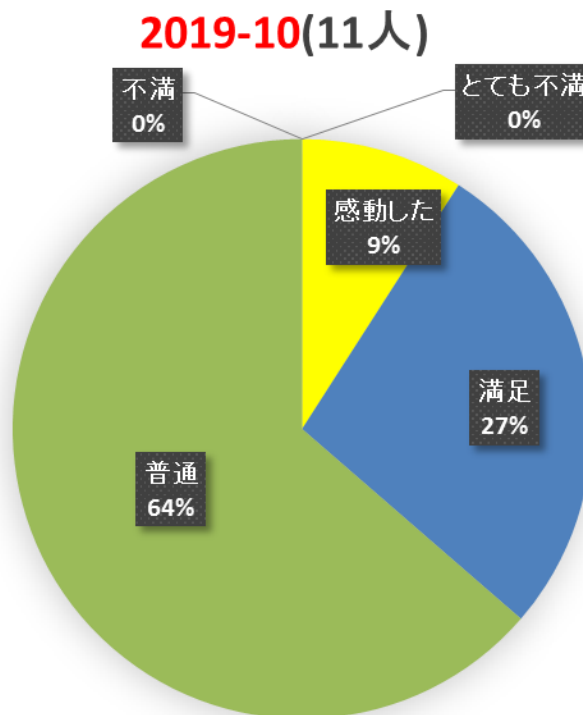


具体的な意見

- ・先生がとても楽しい良い先生で、安くで参加出来るのはとても嬉しい。

8、カウンセリング統合医療について

NSC

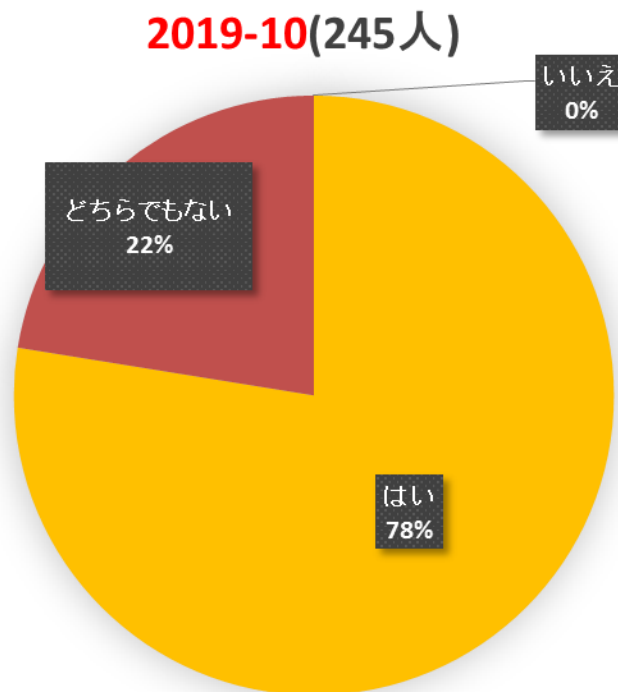


具体的な意見

- ・特になし

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？



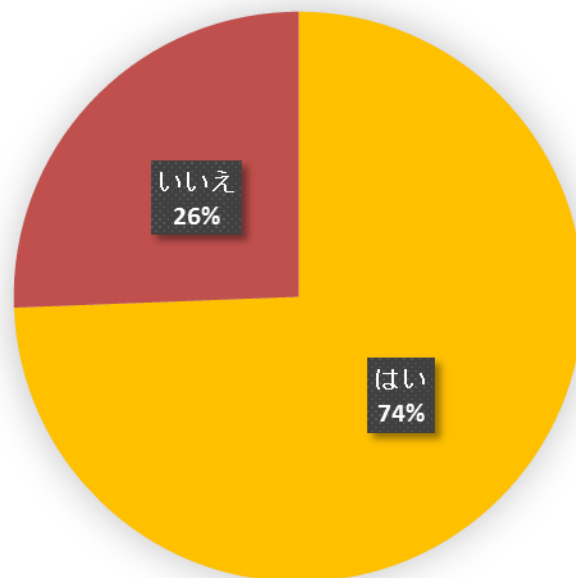
具体的な要望・意見

- ・論文の内容の解説をわかりやすく行ってほしい。
- ・スマホでも見やすいホームページだと有難いです。
- ・説明会資料などの実績が古いのが気になる。妊娠率などのデータ更新。

9、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？

2019-10(246人)

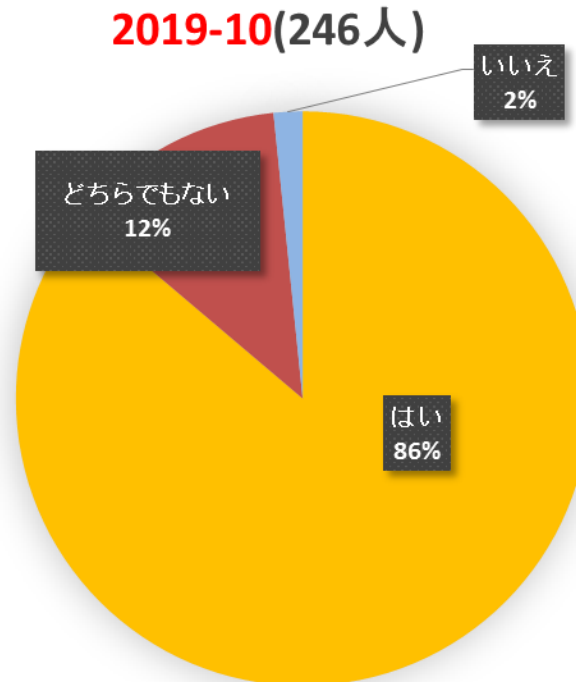


具体的な要望・意見

- ・たくさん更新して欲しい。
- ・県外からの通院なのでランチ情報を楽しみにしています。

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？



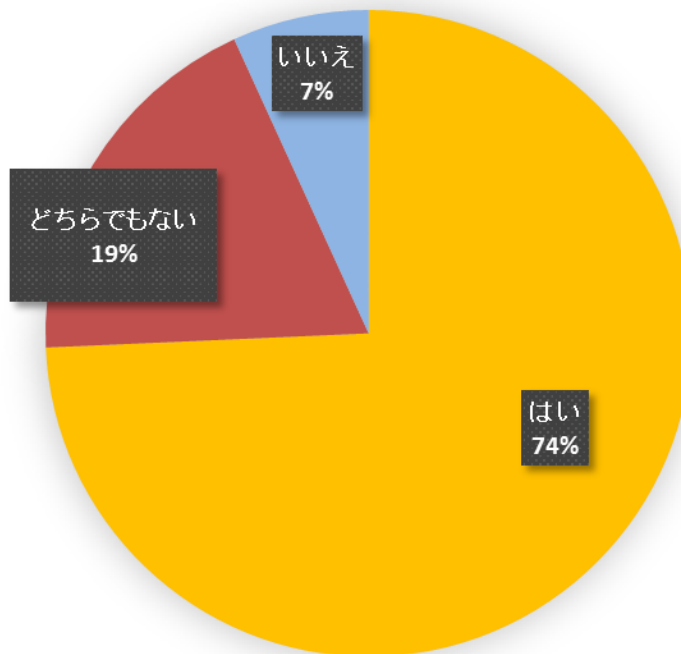
具体的な意見

- ・自動精算機の画面が後ろから丸見えなのが気になります。
- ・ドクタールームの声が外に漏れる

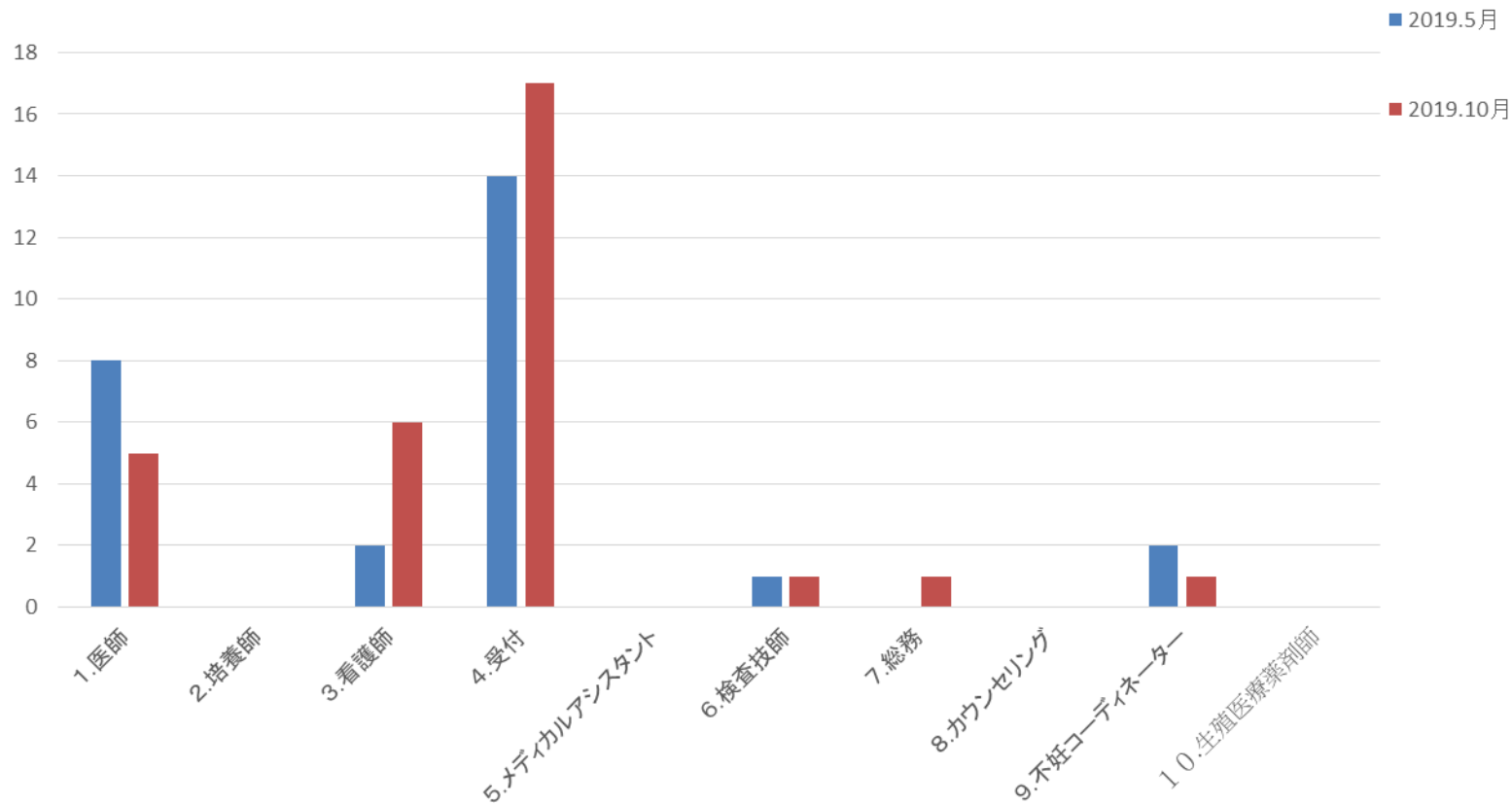
11、スタッフの笑顔について

笑顔で対応できていましたか？

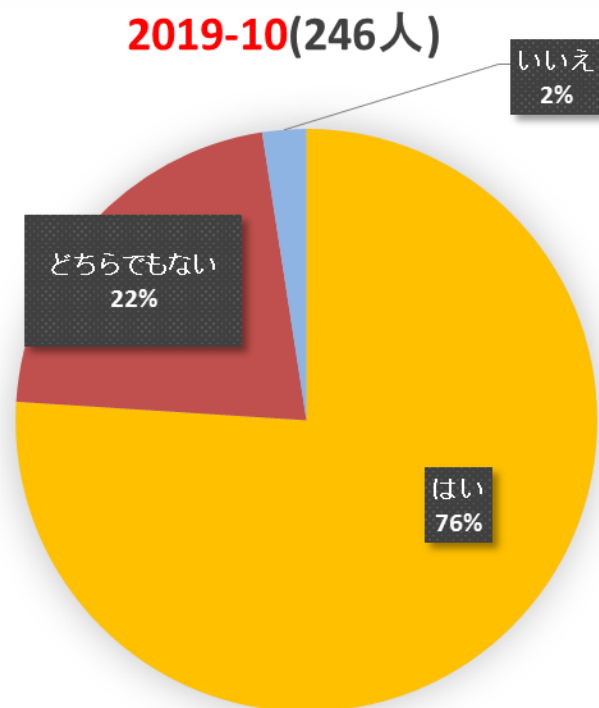
2019-10(249人)



11、笑顔で対応できていなかった部署はどこですか？



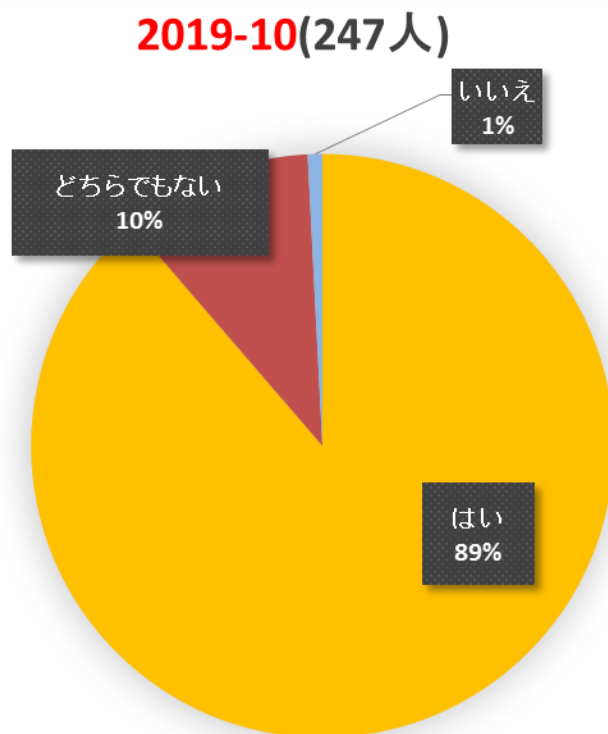
11、当院を知人に紹介したいですか？



いいえと答えた方の具体的な意見

- ・待ち時間が長いので仕事をしながらの通院を希望する方には紹介できない。
(他、待ち時間が長い為との意見4件)
- ・院内設備や先生方、皆さん本当に最高なので紹介したいが待合室に子供が出入りするところはやはり気持ちがマイナスになってしまうので勧めにくい。

11、今後も当院を利用したいと思われませんか？



いいえと答えた方の具体的な意見

- ・経済的に余裕がないため

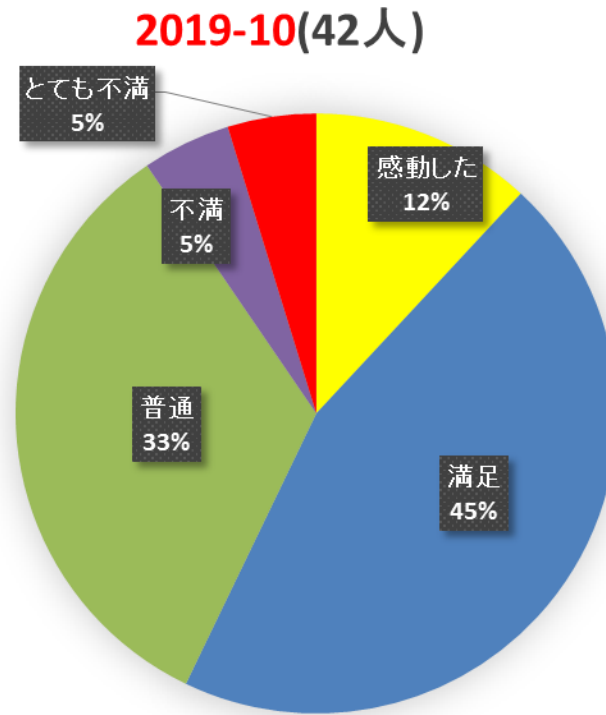
当院の良かったところ

- ・サービスが行き届いて、名実ともに名高いクリニック。高い技術力に感心しております。
- ・メンタル面で傷つけられる事だったり、きつい言い方をされる事がない。質問には丁寧に答えて頂ける。
- ・個室がありプライバシー重視。メール呼出し。
- ・周期を無駄にしないのがとても良いと感じました。
- ・ケアルームでもう一度話ができるので安心する。
- ・的確な判断と迅速な治療
- ・スタッフ間の情報共有、連帯が素晴らしい。
- ・治療の選択肢がたくさんある事

当院の良かったところ

- 年齢が高くて気にしていても快く受け入れて、臨機応変に対応してもらえて、頑張ろうと前向きになれます。
- 患者の事を覚えてくれているところ。向き合っていて感じます。
- 貴院での研究や最先端の技術の収集の取り組みは、技術面の信頼に繋がっています。
- 最高のチームに最高の医療レベル。大満足です。
- ステップアップを悩んでいる際も丁寧に時間を取って診察してくれました。
- 各部門の担当者が充実しているところ。

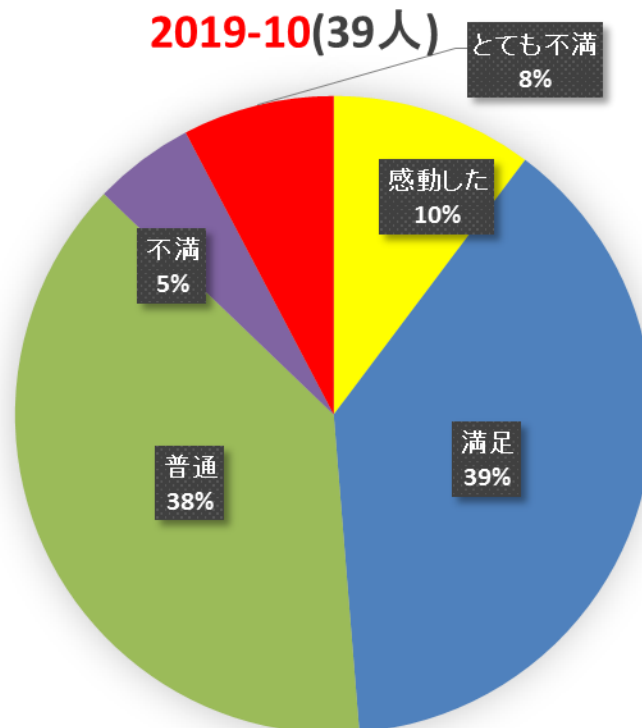
12、ファミリー/キッズ ルームについて ファミリールームの環境



具体的な意見

- ・ごはんをあげるのに専用スペースがあれば助かります。

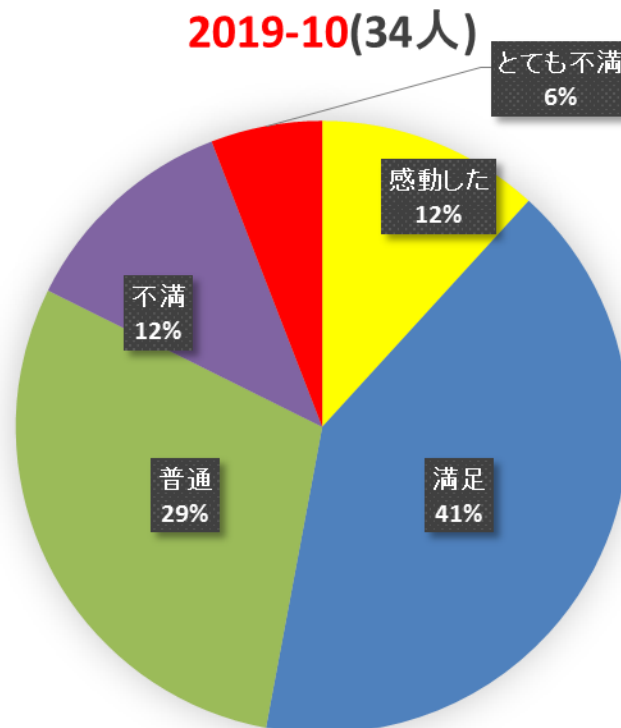
12、ファミリー/キッズ ルームについて キッズルームの環境



具体的な意見・要望

- ・予約枠を増やして欲しい。
- ・診察のちょっとした合間に行き来するより、もう少しそのまま預けると有難い。

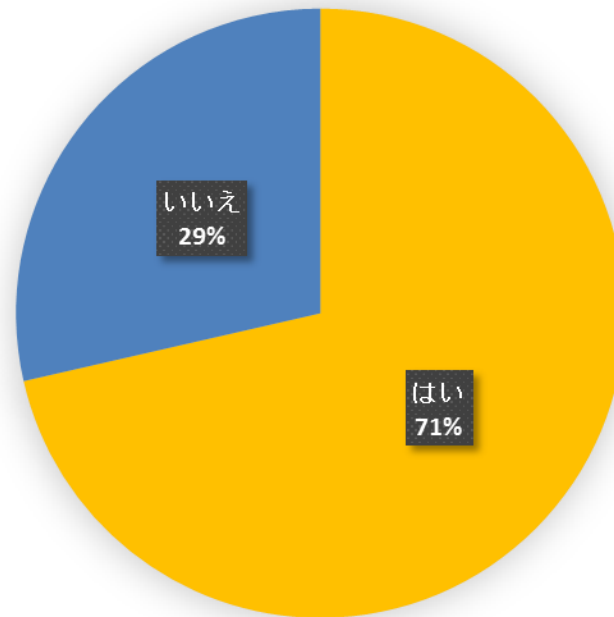
12、ファミリー/キッズ ルームについて 保育士の対応



12、ファミリー/キッズ ルームについて

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？

2019-10(49人)

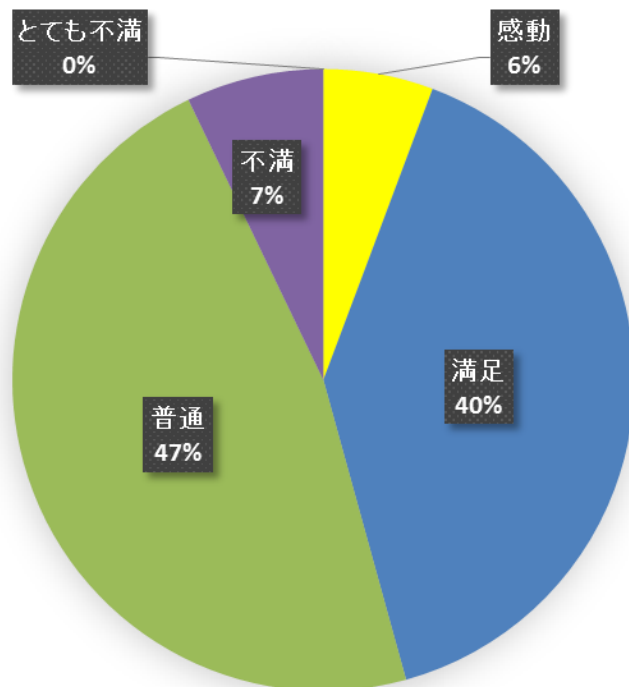


男性不妊外来アンケート

- ▶ 今回のアンケートは10/9、10/11、10/12、10/13で計4日間実施し、計70名の方にお答え頂きました。
- ▶ 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。

1、待ち時間についてどう思われますか？

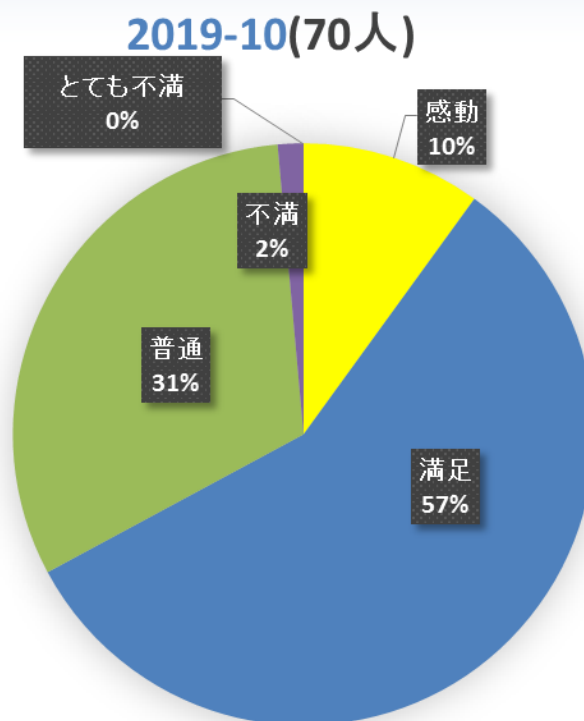
2019-10(70人)



具体的な意見

- ・できれば待ち時間のおおよその目途を教えてくださいと助かります。
他、待ち時間改善に関して5件

2、予約システムは分かりやすかったですか？

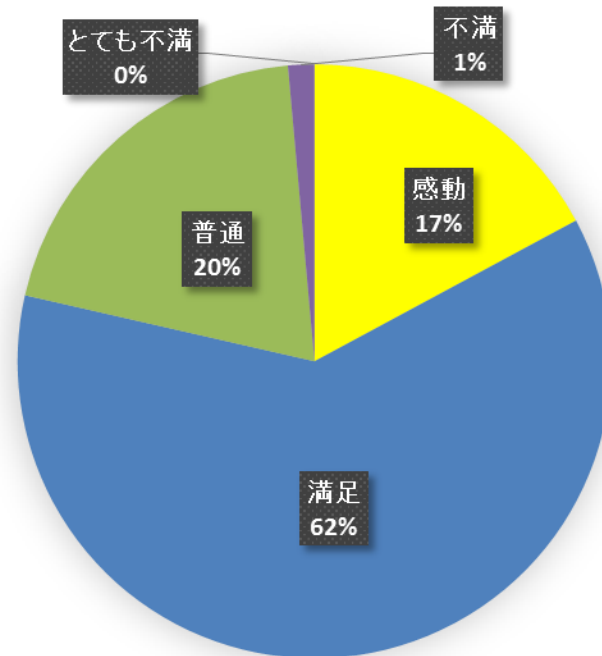


具体的な意見

- ・インターネットで予約が取れ、変更も効くのはありがたい。

3、院内の設備はいかがですか？

2019-10(70人)

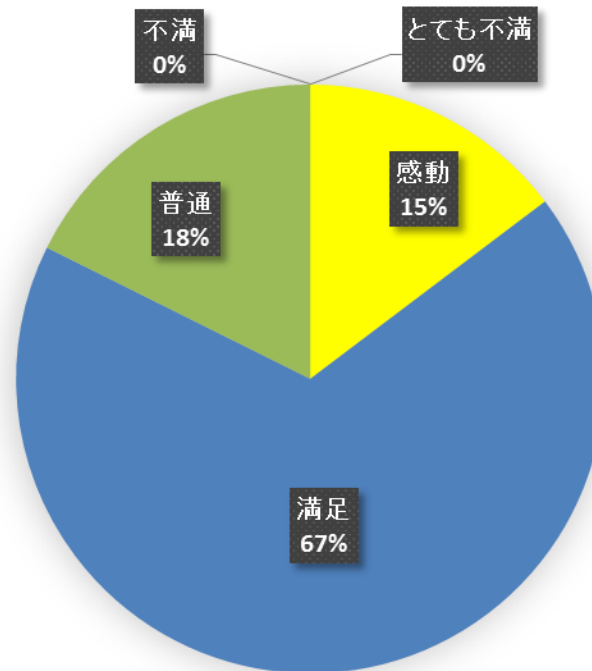


具体的な意見

- ・待合場所が少し落ち着かない。
- ・プライバシーに配慮され、助かりました

3、スタッフの対応 ～医師～

2019-10(70人)

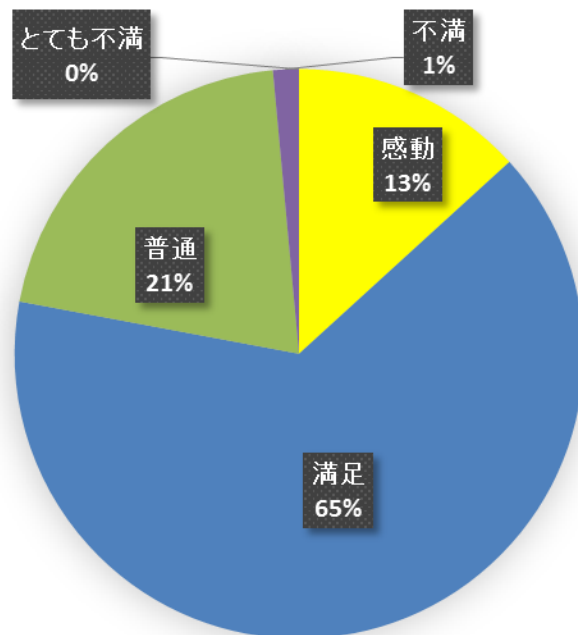


具体的な意見

- ・いつも丁寧で親切にご対応頂くので不満は何もありません。
- ・自分の身体について理解出来ました。それに付随して色々知れたので良かったです。

3、スタッフの対応 ～受付～

2019-10(70人)

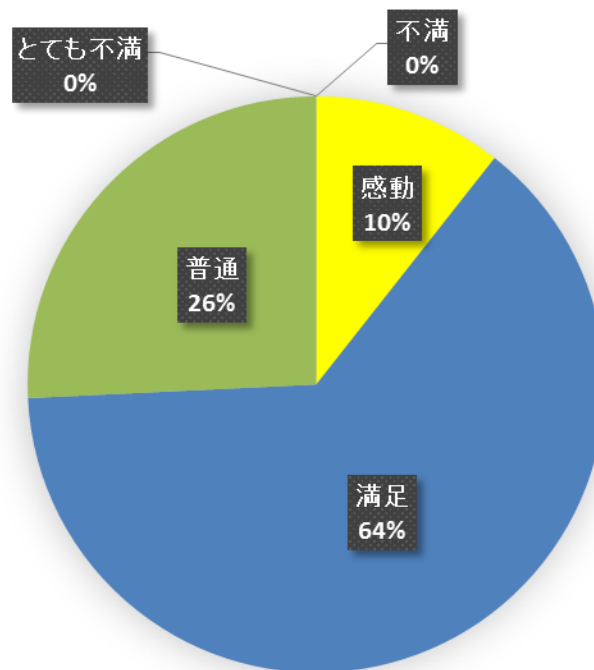


具体的な意見

- ・親しみやすく感謝しています。

3、スタッフの対応 ～看護師～

2019-10(66人)

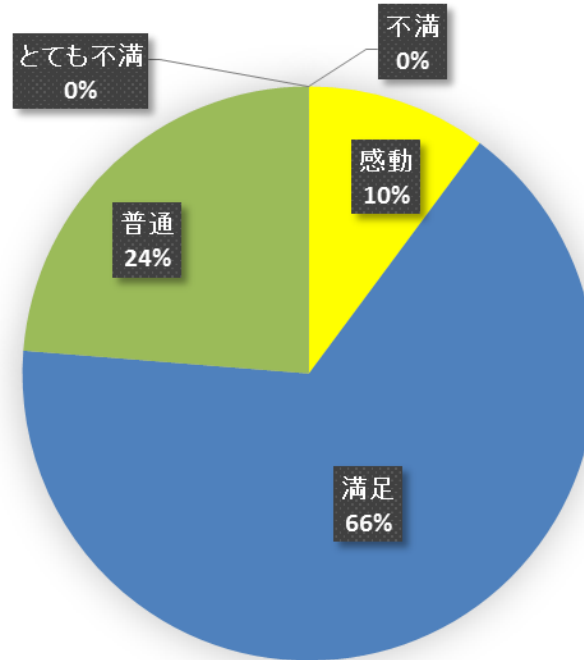


具体的な意見

- ・特になし

3、スタッフの対応 ～培養士～

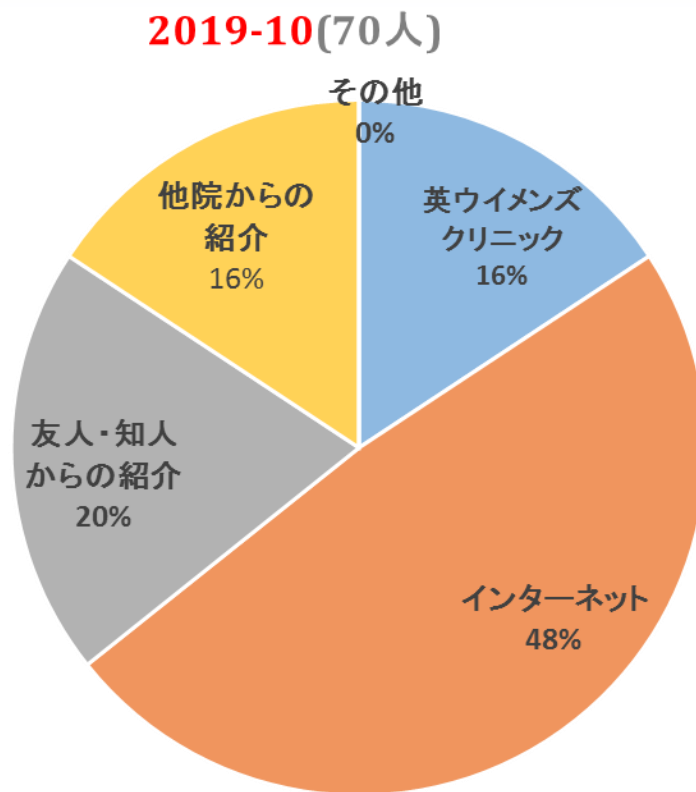
2019-10(62人)



具体的な意見

・特になし

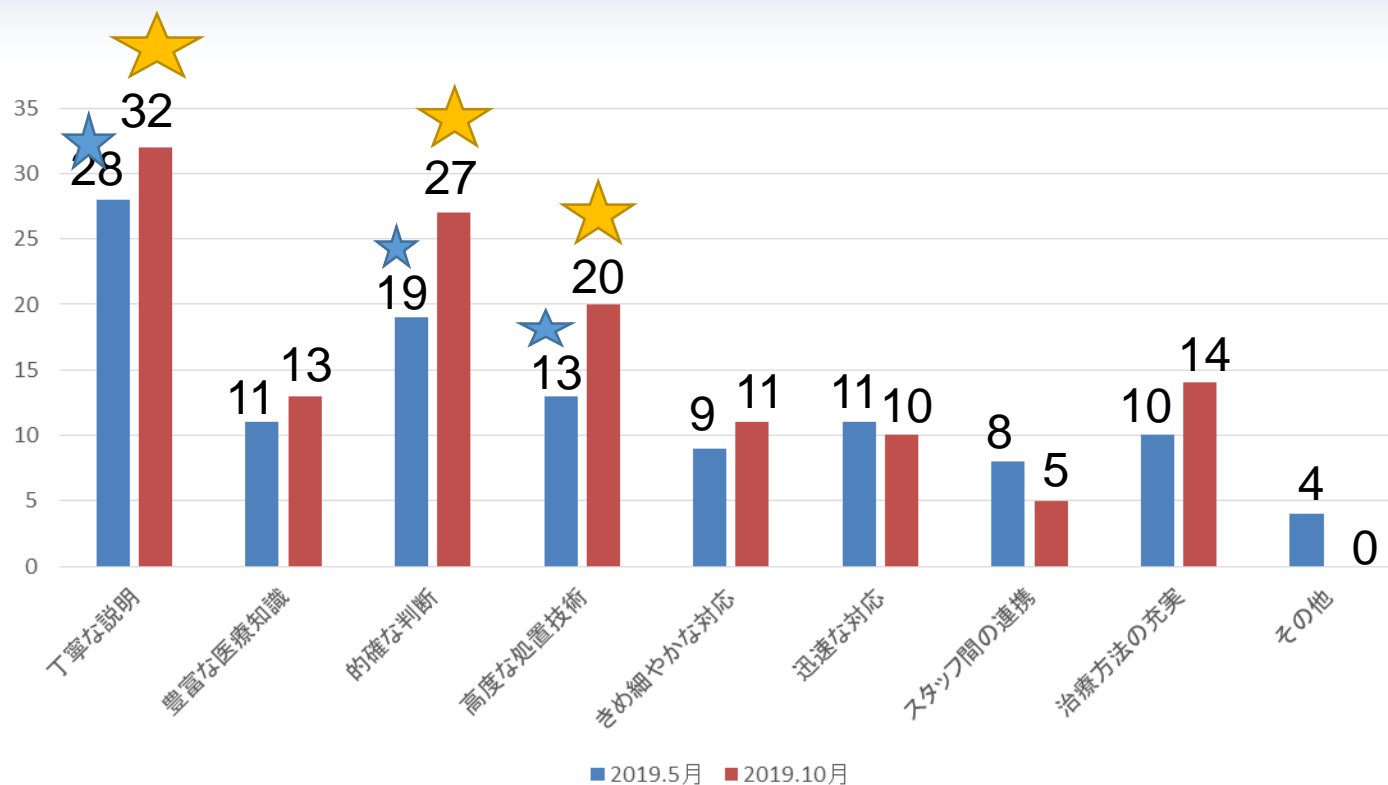
5、当院を知られた媒体



その他媒体

・とくに記載なし

6、当院にさらに望まれるサービスは？



その他の意見

・いつも笑顔で有難いです。(スタッフ全員に対して)