

院内アンケート結果

平成17年9月1日より10月末の約2ヶ月間、患者様にご協力いただき「院内アンケート」を実施させていただきました。

ここではアンケート結果報告と平成18年1月までに馬車道レディースクリニックで患者様のお声を反映させていただいた改善項目を報告させていただきます。

(尚、平成18年4月からクリニック内に『院内ファイル』と題し、妊娠率や出生率・専門用語集・院内情報を載せました冊子を待合室に置かせていただきます。年齢別の集計結果をご覧になりたい方は、そちらも合わせてご覧ください。)

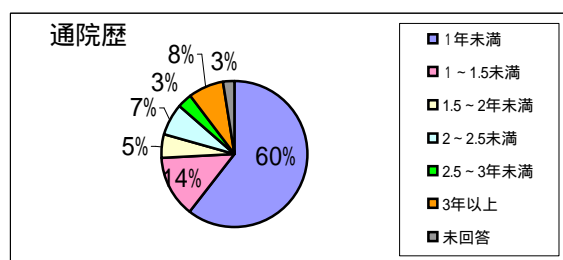
<アンケート結果>

実施件数・及び回収枚数... 577枚 / 600枚

[20代・86枚 / 30代前半・259枚 / 30代後半・174枚 /
40代・53枚 / 年齢未記入・5枚]

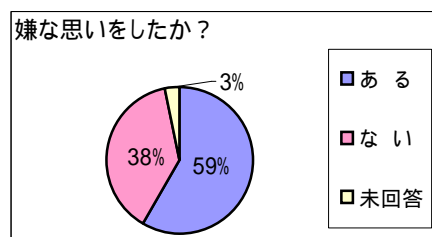
1, 当院への通院歴

1年未満	1～1.5年 未満	1.5～2年 未満	2～2.5年 未満	1.5～3年 未満	3年以上	未回答
350	78	30	40	19	45	15



2, 赤ちゃんが出来にくい事により傷つけられた経験(嫌な思い)をしたか?

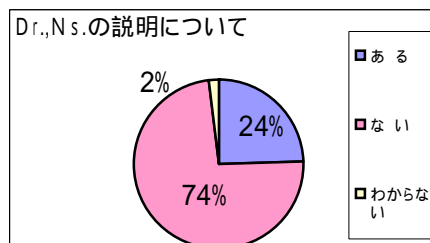
ある	ない	未回答
336	222	19



< 当院の治療について >

3 , 医師・看護師の説明が不十分（不足）だと感じた事はあるか？

ある	ない	わからない
141	425	11



「ある」と答えられた方の多かった理由・・・

専門用語が多く理解しにくい。

- a) 院内ファイル（平成 18 年 4 月より待合室に設置予定）の中に専門用語集を作成し患者様が理解できるようにします。

医師が忙しそうで聞きづらい。

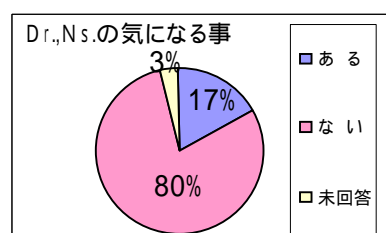
- a) 診療に関してご質問・疑問等は遠慮なさらずにお声をおかけください。尚、他の患者様への待ち時間短縮の為、看護師から説明をさせていただく内容もありますので、ご理解ご協力をお願いします。

今後、自分自身どうすべきか（治療方針）わからない。

- a) 院内ファイルに主（一般的）な診療の流れ・進め方及びステップアップの時期の目安を入れます。あくまでも患者様ご自身（ご家族）の希望・意向が中心になります。ステップアップの希望や不満がありましたら、遠慮なくお話しください。

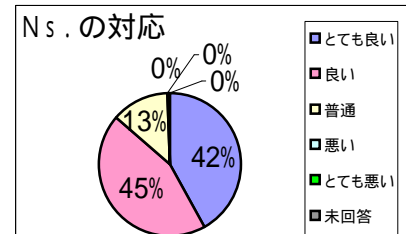
4 , 診察や処置中の医師・看護師の治療や態度で気になる事はありますか？

ある	ない	未回答
100	458	19



5 , 看護師の対応は良いですか？

とても良い	良い	普通	悪い	とても悪い	未回答
242	256	76	1	0	2



6 , 「当院であったら良いと思う物・要望があったらお書き下さい。」で上げられた物。

トイレにウォシュレット

- a) 5 F の処置室にありますので、診察以外でも使っていただいてもかまいません。脱衣所にもウェットティッシュを設置しました。

クリニックの体外受精の成功率・妊娠率等のデータ

- a) 院内ファイルに定期的にデータを発表する予定です。

ペットボトルの飲み物

- a) 飲料自販機を新しい物へ変更しました。こちらにはペットボトル含め、個人意見（希望）もありましたホットの飲み物も用意させていただきました。中の商品の希望も出来る限りお答えしていくつもりです。何かございましたら事務・受付にお声をおかけください。

カウンセリング・コーディネーターを希望。

- a) 今後、カウンセラーを置く方向で検討していきます。それまで少しお時間をいただく事になりますので、悩みや相談事などありましたら、看護師にお声をかけご相談ください。

7 , 「院長への質問や要望があったらお書き下さい。」で上げられた事。

傍に座っている女医さんは誰か？

a) 槍澤 ゆかり (うつぎさわ ゆかり) 先生です。

先生の紹介は院内ファイル及びHP上にありますスタッフ紹介をご覧ください。

院長とゆっくり話しがしたい・治療内容をもっと詳しく指導してほしい。

a) こちらに関しましては、限られた診療時間内では限界がありますので、

第1, 3土曜日の14:30~

15:10~

院長による無料個別相談

をご利用ください。こちらも予約になりますが、ご主人様と一緒にでもかまいません。治療に関する事また診察中には聞きにくかった事など、些細なお話でもゆっくり相談・お話出来ます。

詳しくは事務・受付にお聞きください。

ちなみに・・・

第4土曜日 14:30~ 不妊学級(予約制)を行っています。

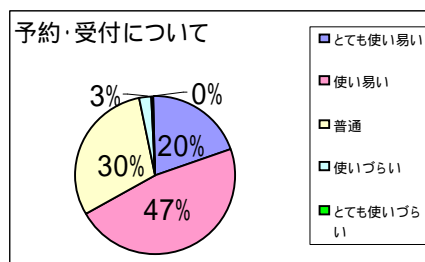
こちらは、「不妊治療とは」から人工授精・体外受精などの高度生殖医療の事を『はじめての体外受精』という資料(参加者に差し上げています。)を見ながらの約2時間の勉強会となります。(10組20名まで参加可能)

不妊学級終了時には質問タイムを設けておりますので、こちらも合わせてぜひご参加ください。

< 予約・受付について >

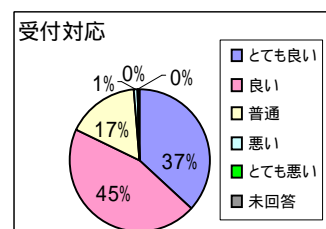
8 , コンピュータ及び電話予約システム（再来受付機取り扱い含む）は分かり易く使い易いか？

とても使い易い	使い易い	普通	使いづらい	とても使いづらい
113	266	171	17	1



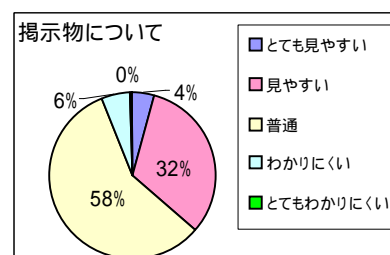
9 , 受付事務員の対応は良いですか？

とても良い	良い	普通	悪い	とても悪い	未回答
216	261	97	6	0	2



10 , 掲示物は見やすくわかり易いですか？

とても見やすい	見やすい	普通	わかりにくい	とてもわかりにくい
25	184	332	34	1



「わかりにくい」の意見が多かった理由・・・

同じ場所にしか貼っていないし、字が小さく読みにくい。

- a) お知らせしたい掲示物は、従来と同じ場所の5 F 受付の下、及び4 F 「ついたて」への掲示の他、院内ファイルに入れるようにします。

1 1 , 待ち時間、予約状況はどのように感じていますか？

完全予約制なのに待ち時間が長すぎる。

2 時間以上は辛い

土日はとても混んでいると思う。

予約が取りづらい。

「枠外」の意味がわからない。

- a) 予約枠は 3 0 分に 3 名の正規予約者の他、卵胞チェックや患者様の都合で診察日をどうしてもずらせない方の為に「枠外」として 2 ~ 3 名の予約を入れさせてもらっています。

待ち時間緩和の為に（医師の診察時間を十分に取っていただく為に）

検査の施行説明や使用薬剤の効能など、資料をお渡ししながら看護師がお話させていただく場合もあります。

待ち時間緩和の為に、診察のご準備（基礎体温表への月経周期の記入）やすみやかな着替え等、患者様のご協力をお願いいたします。

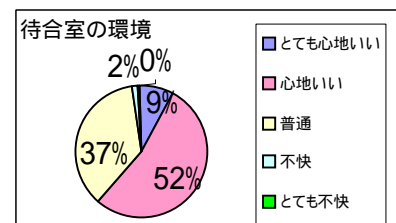
- a) 外出希望の方はお声をかけていただければ、分る範囲での待ち時間をお教えしますのでお申し付けください。

- a) 近い日の予約は取りづらい事がありますが、遠慮なくお声をかけていただければ、可能な限り予約を入れさせていただきます。

（尚、休み明けなど予約混雑時はご希望に添えない日もあります。患者様皆様が平等な条件での予約ですのでご了承ください。）

1 2 , 待合室の環境はどうか（また待合室に希望する物は何か）？

とても心地いい	心地いい	普通	不快	とても不快
54	330	234	11	1



< 多かった意見 >

不妊雑誌以外の雑誌を置いてほしい。

- a) 不妊以外の雑誌・本・新聞などにを置く事は前向きに検討しています。雑誌や本の種類を検討中ですのでもうしばらくお待ちください。

多くの種類の飲み物（リキャップ出来る物）。

- a) ペットボトル飲料は先にも述べましたが、新自販機を設置しました。
旧自販機は冷たい物のみでしたが、暖かい物も含め大小様々季節ごとに患者様のニーズに合わせて変更していくつもりです。どうぞご利用ください。

場所によってクーラーが強すぎる。

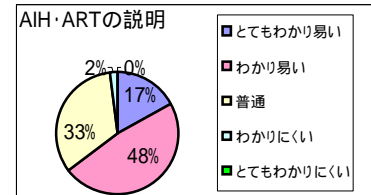
- a) 患者様個々の体感温度・感じ方・希望温度もまちまちです。
空調の温度変更・風向きは可能ですのでその都度、事務・受付にお申し付けください。

< ARTを受けた方への質問（219人回答）>

↳（アートとは...人工授精・体外受精・顕微授精などの生殖補助技術の事）

1, ARTの説明はわかり易かったですか？

とても わかり易い	わかり 易い	普通	わかり にくい	とても わかりにくい
37	105	73	4	0



- ・ ほとんどの方が事前の説明および、資料（不妊学級）等での説明を理解していただけたようです。

2, 「ARTで聞きたい事はありますか？」で多かった意見。

年齢別による体外受精などの成功率・妊娠率（実績）
いつステップアップ（いつまでAIHを）したらいいのか？

- a) 今後は院内ファイルに妊娠率等のデータを発表します。
あわせて、ステップアップの時期（一般的な回数）など参考になると
思われるデータを記載するつもりでいます。

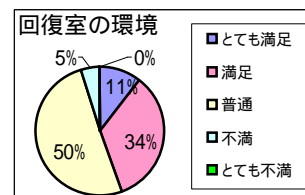
仕事をしていても体外受精は可能か？

a) もちろん可能です。

実際、多くの患者様がお仕事をしながら行っています。施行には決められたスケジュールがありますので、お仕事との調整していただきながら、進めています。

3, 回復室の環境はどうでしたか？

とても満足	満足	普通	不満	とても不満
20	64	96	9	0



< 多かった意見 >

- ・ リラックス出来た。
- ・ 主人も一緒に入れたので良かった。
- ・ 個室に（広く）してほしい。

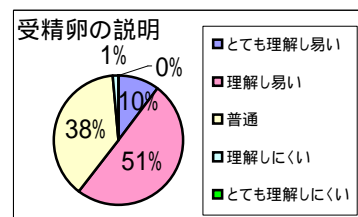
4, 「回復室に希望される物がありますか？」で多かった意見。

時計
本・雑誌
鏡

a) 上記については設置場所検討後、決定したい設置する予定です。

5, 受精卵の説明は分かり易く理解しやすかったか？

とても理解し易い	理解し易い	普通	理解しにくい	とても理解しにくい
15	74	56	2	0

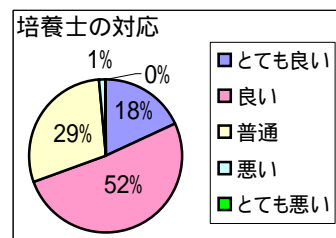


- ・ 大多数の方が「パソコンで写真を見ながらの説明だった為、理解出来た。」とご意見をいただきました。

- ・ 受精卵についてもっと詳しく説明をお聞きになりたい方や「画像がほしい」と希望される方は、説明に来た培養士にお声をおかけください。

6 , 培養士の対応は良いですか？

とても良い	良い	普通	悪い	とても悪い
26	74	42	2	0



最 後 に ...

アンケートへのご協力ありがとうございました。患者様からいただきました貴重なご意見は『馬車道レディースクリニック』をより良いクリニックにする為に、少しずつではありますが、改善・反映させていくつもりです。

そして、治療に対しての不満・不安を軽減する為にスタッフ一同努力をしていくつもりであります。ご要望やご意見がありましたら、何なりとスタッフにお声をおかけください。

H18年 3月 吉日

馬車道レディースクリニック
院 長 池永 秀幸