

患者様満足度向上アンケートの結果

2021年上半期

松本レディースクリニックでは、患者様が当院にどのような印象をお持ちになられているか、どのようなことを期待されているかについてアンケートを行っております。

アンケートにより患者様の声に耳を傾けるとともに、患者様からいただいたご意見・ご要望を踏まえ、患者様満足度の向上に努めてまいりたいと考えております。

■ アンケートをご協力いただいた患者様

通院中の患者様のうち、人工授精か体外受精が決まった方

■ 実施期間

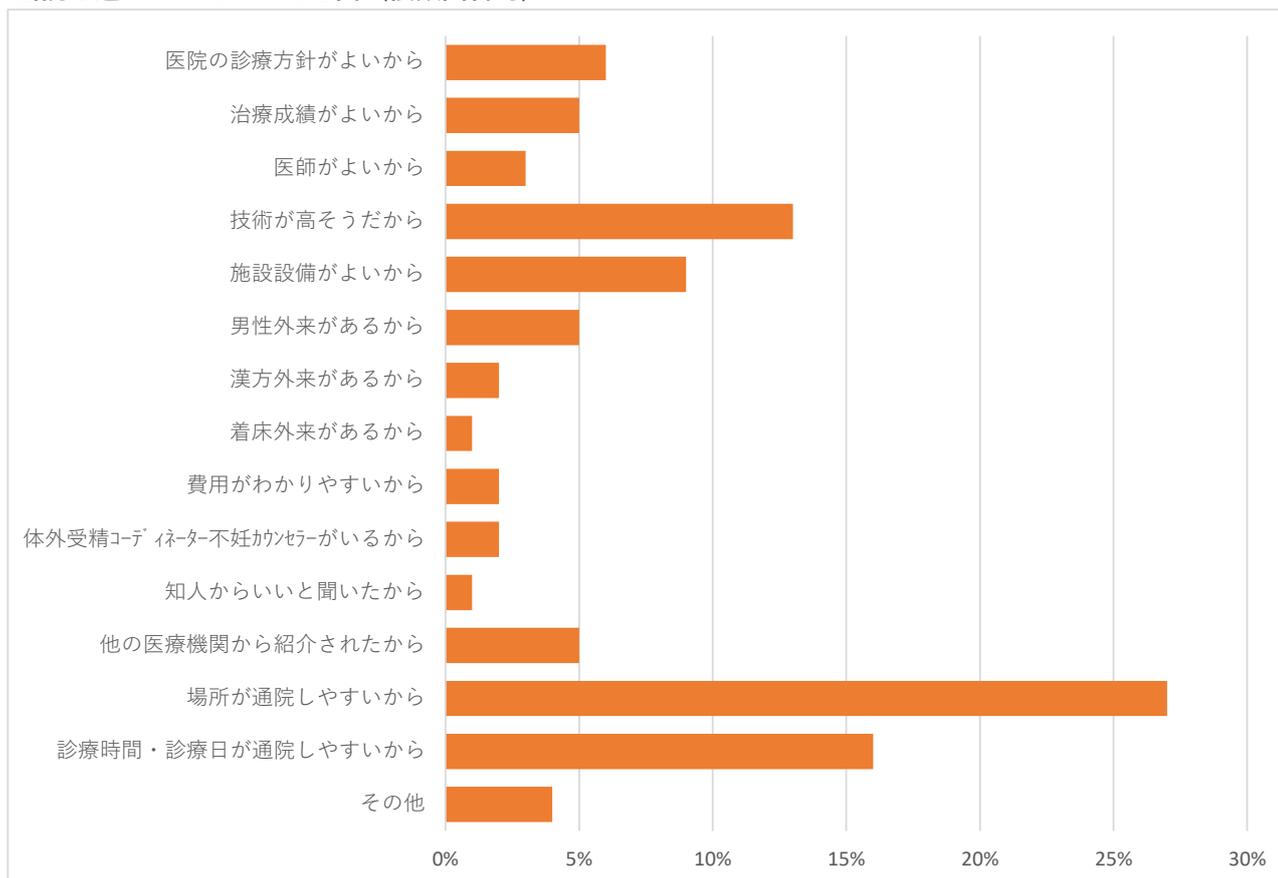
2020年12月16日～2021年4月23日

(通常12月16日～6月15日の半期分を集計しますが、本年の4月24日～6月15日はJISART認定審査用のアンケートを実施したため集計には反映しておりません)

■ アンケート回答者数 168人

■ 総合満足度 (100点満点) 85.9点

■ 当院を選んでいただいた理由 (複数回答可)



■ 個別項目の満足率

※満足度=回答者のうち「満足」と「やや満足」と答えた人の割合

<凡例>

()内:有効回答者数



・ 医師について

対応（言葉遣いや接遇態度など）はいかがですか	(168人)	74%	24%	2%	0%	98%
診療の説明のわかりやすさはいかがですか	(168人)	62%	35%	3%	1%	96%

・ 看護師について

対応（言葉遣いや接遇態度など）はいかがですか	(167人)	93%	7%	1%	0%	99%
採血、注射などの手技はいかがですか	(165人)	81%	18%	2%	0%	98%
診療の説明のわかりやすさはいかがですか	(166人)	89%	11%	1%	0%	99%

・ 受付スタッフについて

窓口での対応（言葉遣いや接遇態度など）はいかがですか	(167人)	59%	31%	9%	1%	90%
電話での対応はいかがですか	(155人)	74%	24%	2%	1%	97%

・ 培養士について（体外受精された方への質問）

対応（言葉遣いや接遇態度など）はいかがですか	(66人)	74%	26%	0%	0%	100%
診療の説明のわかりやすさはいかがですか	(66人)	71%	24%	5%	0%	95%

・ 患者様へのご説明・情報提供についてお聞かせください

質問のしやすさについて	(156人)	72%	26%	3%	0%	97%
説明書のわかりやすさについて	(157人)	68%	29%	3%	0%	97%
同意書のご説明について	(157人)	69%	25%	5%	0%	95%
助成制度のご説明や情報提供について	(142人)	32%	40%	25%	4%	72%
オンライン初診教室について	(110人)	59%	36%	4%	1%	95%
オンライン体外受精教室について	(107人)	61%	34%	5%	1%	94%

・ 待ち時間についてお聞かせください

診察までの待ち時間について	(157人)	28%	50%	18%	4%	78%
診察後の会計までの待ち時間について	(156人)	23%	44%	29%	4%	67%
待ち時間中の当院スタッフの対応について	(148人)	65%	34%	1%	0%	99%

・ 待合室についてお聞かせください

待合室の雰囲気について	(157人)	76%	22%	2%	0%	98%
待合室の快適さについて	(156人)	71%	27%	3%	0%	97%
待合室の設備やサービスについて	(156人)	71%	26%	3%	0%	97%
待合室におけるルールやマナーについて	(155人)	81%	17%	1%	0%	99%

・ 院内の清潔さについてお聞かせください

待合室の清潔さ	(157人)	95%	5%	0%	0%	100%
診察室の清潔さ	(157人)	94%	6%	0%	0%	100%
化粧室の清潔さ	(156人)	87%	12%	1%	0%	99%
処置室の清潔さ	(155人)	92%	8%	0%	0%	100%

・ プライバシーへの配慮についてお聞かせください

プライバシーへの配慮について	(155人)	89%	10%	1%	0%	99%
----------------	--------	-----	-----	----	----	-----