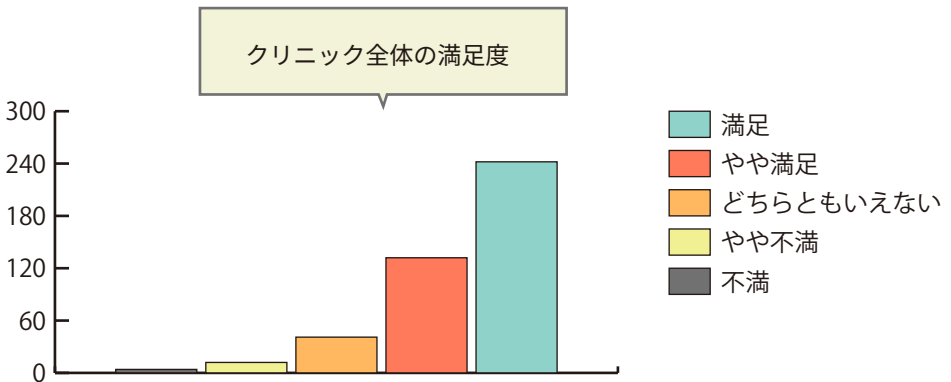
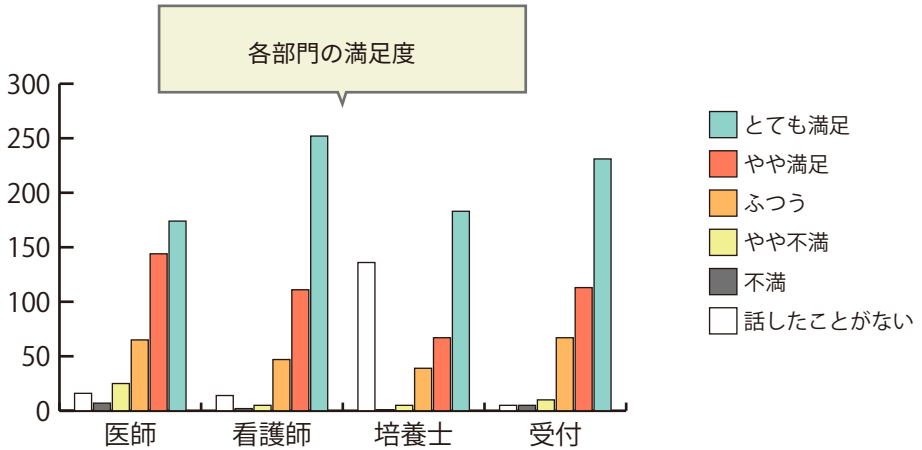


全患者様アンケート結果

2023年12月実施

431名の方にご回答いただきました



ご指摘と改善策

「看護師 10 分相談」の内容を受付カウンターで言うのは抵抗が・・・



配慮が足りておらず申し訳ございません。
ご質問の内容により適切な担当者に引き継ぐ必要があり
先にご質問をお伺いしておりました。
今後は口頭ではなく、紙に質問事項を記入していただいたうえで
担当者に引き継ぎます。
ご質問の記入用紙はパンフレットラックに設置いたします。



土曜日の待ち時間が長すぎます・・・



当院としても待ち時間が長いことに大変心苦しく思っております。
土曜日の待ち時間に関しては、2月末より、「追加枠は午後のみ」とし、「妊娠後
の患者様の来院は土曜日以外」としたことで、待ち時間の改善が認められました。
この変更にご協力いただきましたこと、心から感謝しております。また今後、1年
ほどかけてオンライン決済（会計せずに帰宅できる）を導入するよう準備を進め
ておりますので、導入までもう少しお待ちください。

培養士からの説明を動画に

体外受精の患者さまには培養士から
採卵後の説明、移植前の説明をして
おります。その説明をより分かりや
すくするため、図などを用いた動画
を作成します。



採卵後のお菓子を変更

採卵後に玄米クッキーをお配りしてい
ましたが、原材料にショートニングが
含まれていることへのご意見をいただ
いたため、オーガニックの
フィナンシェに
変更いたしました。



Financier

今後の課題 患者さまへの寄り添い

医師を含めた全スタッフの対応について「丁寧」「親切」というお声をいただいた一方で、「そっけない」「冷たく感じる」というお声もありました。
その時のスタッフの心の余裕によってみなさまへの寄り添いが足りない時があるのだと思います。不快な思いをさせたみなさまには心よりお詫び申し上げます。同時にアンケートにてお声をあげてくださりありがとうございます。
まずは、全スタッフがみなさまからのご意見を真摯に受け止め、今後のサービス改善に活かしてまいります。
またクリニック全体としてスタッフが心の余裕をもって業務にあたるように、運用方法の見直しやシステムを導入するなどして業務削減に努めたいと思います。