

第2回 患者様満足度調査 Q&A (2023年3月19日現在)

- セミナーについて、オンライン受講ができるとう良い。オンライン受講以外も開催してほしい。受講対象者や受講内容があればわかりやすい。

現在、体外受精について詳しく説明するセミナーを毎月オンラインで開催しています。これから採卵を考えていらっしゃる方向けの内容にはなりますが、当クリニックに通院されている患者様ならどなたでも参加可能です。その他の内容のセミナーについては、開催に向け現在準備中です。
- 待合室の椅子を背もたれのあるものにしてほしいです。

以前よりご要望を多数いただいておりますため、待合室の椅子を変更しました。従来よりも一人掛けの椅子を増やし、患者様同士距離をとれるようにしています。
- 付き添いの男性は待合室ではなく、外で待つように案内してほしいです。

患者様同士、混雑時には譲りあってご利用いただくようお願いしております。ただ、保険診療ではパートナーの方との受診が必要です。スムーズなご案内のため、男性の待合室ご利用にもご理解をお願いいたします。

また、アプリによる呼び出し機能もございますので、外出していただくことも可能です。合わせてご利用ください。
- 待合室に飲み物を設置してほしいです。

院内にはご気分がすぐれない方もいらっしゃるため、コーヒーなど匂いの強いものはご遠慮いただいております。なお、外来待合室と IVF センターそれぞれにウォーターサーバーを設置いたしました。どうぞご利用ください。
- 待合室のモニターの文字が小さくて見にくいです。

モニター変更に伴い、文字サイズが変わってしまっておりました。ご指摘をうけ、現在は変更いたしました。
- 待合室入口の段差が危ないのでスロープにできないでしょうか。

検討いたしました。スペースの都合上勾配が急になってしまうため安全なスロープの設置が難しいことが判明しました。ご希望に添えず申し訳ございません。

7. いつ呼び出されるか分からないので、待合室を離れられないです。
アプリによる呼び出し機能がございます。外出のお手続きは以下の通りです。
- ・QRコードを受付機械にかざし「外出される方」をタッチして操作してください。
 - ・外出から戻られた場合も同じ操作をしてください。
 - ・診察順番が近づき、まだ外出中の方へは以下メッセージでお呼び出しさせていただきます。
「お呼び出しさせていただきました。間もなく診察のお時間となりますので院内へお戻りください」
 - ・速やかに外出からお戻りいただき、外出解除のお手続きをお済ませください。
 - ・受付終了時間以降の外出はお控えくださいませ。
- ※一度お呼び出しさせていただいた方は、ご自身で外出操作ができませんので、受付にお申し出ください。
8. 現在の待ち人数や順番が分かるようにならないでしょうか。
待合室モニター（画面右側）に、診察順に7~8名程度の方の診察券番号を表示しています。ただし、患者様の治療内容により診察前に検査や処置がある場合があり、順番が前後することがあります。何卒、ご理解のほど、お願いいたします。
9. リカバリールームが寒いです。
電気湯たんぼのご用意がございます。寒さを感じる方は看護師にお申し出ください。
10. モザイク胚について情報を発信してほしいです。
モザイク胚については、胚や患者様の状況によって異なりますので、メールもしくは遺伝カウンセリングでの個別対応となっております。お気軽にご相談ください。
11. 使用する薬剤について詳しい一覧が欲しいです。
薬剤は、同じ薬剤でもそのときの状況により飲むタイミングや目的が変わることがあるため、診察時に医師にご確認いただくと幸いです。
12. 治療中に相談できる相談窓口がほしいです。
治療開始前に受けていただく各種カウンセリングは、複数回お受けいただくことができます。1回では理解しにくいときや、疑問が出てきたときにもご利用ください。
13. ホームページに医師の診察予定を載せてほしいです。
TOPメニュー→クリニックについて→診療時間・担当医にて掲載しています。
<https://www.ivf.co.jp/about/clinichours.html>
臨時で変更がある場合は、ホームページ及び@LINKアプリのお知らせに掲載いたします。
14. 医師によるブログや質問できる掲示板をやってほしいです。
現在、企画を検討中です。しばらくお時間を頂戴できると幸いです。

15. 妊娠率や実績のデータが見たいです。

ホームページ TOP メニュー→クリニックについて→生殖補助医療の治療成績 にて公表しています。

<https://www.ivf.co.jp/about/performance.html>

今後も内容を充実できるよう、分析を進めて参ります。

16. 会計までの待ち時間・人数がわかるようにならないでしょうか。

ご迷惑をお掛けしており、誠に申し訳ございません。現在使用しているシステムでは、表示することができません。また、手数料がかかってしまいますが、オンライン決済（医療費後払いサービス）のご利用もご検討ください。

17. 担当医制なのですか？

当クリニックは担当医制ではございません。

各医師の診察曜日が決まっておりますので、患者様にいつでもご来院いただけるように、担当医制を採用しておりません。

18. いつ受診したら良いか事前にスケジュールを教えてください。

治療開始時の受診のタイミングはご希望の治療内容によって異なります。以下はあくまで一例としてご理解ください。

- | | |
|--------------|-------------------|
| ・ タイミング、人工授精 | 生理 8～11 日目(個人差あり) |
| ・ 採卵 | 生理 2 日目か 3 日目 |
| ・ 移植（ホルモン周期） | 生理 1 日目か 2 日目 |
| ・ 移植（自然周期） | 生理 8～11 日目(個人差あり) |

卵胞の成長スピードには個人差がありますので、通院回数など一概にお答えすることはできません。詳細は診察時に医師とご相談ください。

19. 先進医療は使えますか？

当クリニックで提供している「先進医療」は以下の通りです。

ERA（子宮内膜受容能検査）

EMMA/ALICE（子宮内細菌叢検査 1）

子宮内フローラ検査（子宮内細菌叢検査 2）

SEET 法（子宮内膜刺激術）

患者様にできるだけ多くの治療を選択していただけるように、今後も研鑽を積んで参ります。

上記以外にも多くのご意見・ご要望をいただいております。

今回、お答えできなかった課題につきましては、引き続き対応方法を検討し、ホームページや@LINK アプリの「お知らせ」等を通して、患者様に発信させていただきます。

何卒、ご理解・ご協力のほど、よろしくお願いいたします。

以上