

【患者様アンケート】ご要望・ご意見に対する回答

	ご意見・ご要望	回答
に次 回 い 予 て 約	web予約がもう少し先(2ヶ月先)まで出来るといいなと思います	ご不便をお掛けしております。これまで急な臨時休診等を考慮し1ヶ月先までとしておりましたが、同様のご要望を多くいただき4月より慢性疾患と舌下免疫療法で定期受診される方のみ2カ月先までの予約を開始いたします。ぜひご利用下さい。
	慢性疾患受診予約を2ヶ月前からできるようにしてほしい	
待 ち 時 間 に つ い て	待ち時間が長いです。10時受付、11時半診察はさすがにです。	お待たせして申し訳ございません。感染症の流行状況により、診察までにお時間をいただく場合がございます。院内での待ち時間短縮のため、順番まで外出・待機が可能なWEB予約の積極的なご活用をお願いしております。ご利用に関してご不明点がございましたらお気軽にお声掛けください。
	最近混んできた	
	早めな予約取れなかったら病院に早く来ても待つ時間長い	
	受付で並んで少し待ちました	
駐 車 場 に つ い て	駐車場待ちの車が多数。提携駐車場があれば良いと思いました。	駐車場不足によりご不便をおかけして申し訳ございません。提携駐車場の確保については、現在近隣の状況も含め、前向きに検討しております。即時の解決は難しい面もございますが、改善に努めて参ります。
	待合室が空いていても駐車場がいっぱいで院内に入れず少し不便。	
	駐車場待ちの車が多数。提携駐車場があれば良いと思いました。	
	駐車場に入れないことが多いです。	
	駐車場の台数が増えると嬉しいです	
駐車場数が少なく、駐車不可の場合にはがある		
当 日 順 番 に つ い て	予約の番号に近くなったので受付したら前に受付して来てなかった人を優先させられた。来ない人は後回しにするべきでは？	当院では番号順にお呼びしています。窓口の受付順ではなく、予約番号順でご案内している為タイミングによっては前後の方と順番が入れ替わっているように感じる場合がございますが、番号に基づき公平にご案内しておりますので、何卒ご理解いただきますと幸いです。
	自分の番があと何番目になるのか分かると助かります	
	順番の番号が前後したり突然進んだりするので少し混乱する	
	WEB予約について、自分が何番か分からなくなってしまうので、メールで送ってもらえると助かります。	
	WEBで早い順番を取ってるなにかかわらず、その人が待合室におらず、後から来て、その人が割り込む頻度が多い	
受 付 済 ま し て 後 の	受付済ましてから、17時半までに戻り、それ以降外出出来ないのが不便。1時間以上待たなければならなかった。	受付終了後の対応について、貴重なご意見をありがとうございます。当院では受付終了時間を過ぎますと、会計業務の担当が1名体制となります。そのため、お会計業務と並行しての新規受付や、外出先からのお戻り対応を十分に行うことが難しい状況となります。誠に恐縮ですが、受付終了時間までのご来院・お戻りにご協力いただけますよう、何卒お願い申し上げます。
	11:30、17:30までには順番がきてなくても、戻らなくてはならないのがちょっと不便。そこから、すぐ待つこともあるので、ぐったりした子を待たせるのはかわいそう。順番が近づくまでokにしてほしい。	
	午前の終わりの方、まだ先なのに11:30までに入る、というのは悩ましい	

【患者様アンケート】ご要望・ご意見に対する回答

	ご意見・ご要望	回答
受付での対応について	受付の方、マスクをしていて声が聞き取りづらい事が何回かありました。LINEで様々なお知らせを配信して下さるのが、とても便利です。	感染予防の亚克力板により声が遮られやすい状況の為、これまでも「ゆっくり、はっきり」とを心掛けて参りましたが至らない点があり申し分けございませんでした。改めて意識してご案内を徹底してまいります。LINEのご登録ありがとうございます。
	問診票を立てて記載するのが少ししんどいです。バインダーなどがあればと思います。	お体が辛い中、ご不便をおかけし大変申し訳ございませんでした。記載台（記入台）の下にバインダーをご用意しておりましたが、案内が不十分で申し訳ございません。今後は積極的にお声掛けを行い、どなたでも無理なく手続きが行えるよう改善に努めてまいります。
	受付が並んでいるときは並行して別のスタッフの方にやってもらいたいです。	ご不便をおかけし申し訳ございません。当院では朝一番や午後一番、また混雑が激しい時間帯には、受付以外のスタッフも加わり、並行して対応を行っております。窓口のスペースが限られているため（一つしかないため）、列の後方にいらっしゃる「内科受診希望の方」や「時間予約の方」を優先的にご案内するなど、状況に応じた柔軟な対応に努めております。今後も、少しでもお待たせする時間を短縮できるよう、スタッフ間の連携を強化してまいります。
予約について	web予約の順番待ち状況、3番前の目安が読みづらい	当院では受付後、受付終了までは外出も可能であること、患者様自身のタイミングで戻られることもある為番号順で診察が進まない事もございます。お電話いただければ診療状況のご説明もさせていただきますのでお気軽にお問い合わせください。
	web予約画面が理解しづらい	
	webで予約しても、間の番号が抜けていて実際に患者がいるのかいないのかわからない時がある。わかりやすく全員を表示してほしい。	ご不便をおかけし申し訳ございません。診療状況の表示については、患者様の利便性を第一に、これまで幾度かの変更を重ねて現在の運用に至っておりますが、今後もよりスムーズにご確認いただける表示を目指し、システムの改良に努めてまいります。
	普通の診察でも予約が出来るのかよくわからなかった	WEB予約をご利用であれば、「ご予約について」をご一読いただくようお願いしております。当院は急性症状ではお時間の予約はおとりしておりませんが、当日順番は予約サイトよりお取いただけます。また直接いらしていただいても受付順のご案内可能です。
	当日の予約も時間指定できるといい	当院ではあえて「当日順番制」で行っております。時間予約制にすると枠が埋まった時点で、急な発熱や体調不良の方をお断りしなければならなくなるからです。困ったときにいつでも受診できる場所であり、具合の悪い方を可能な限り受け入れる体制をとっております。待ち時間が発生しご不便をおかけしますがご理解いただけますと幸いです。
	完全予約制にして頂くとうり難いです。	
	可能な限りでよいので、診療の曜日を広げて頂けたら有り難いです	現在の運営体制および人員配置において対応可能な範囲での設定とさせていただいております。限られた体制の中ではございますが、今後も地域の皆様に安心してご利用いただけるよう努めてまいります。
	診察券ない時に予約したいことがあるので、保存できたりすると便利	ご不便をおかけしまして申し訳ございません。予約システム上は検索機能が今のところなく、ご利用いただけるようでしたらLINE登録をしていただければ、診察券がお手元になくともLINEからご予約がお取いただけます。ぜひご利用下さい。
	LINEのスマート診察券に姉弟2人分登録できるのかわからなかった	ご案内が不足し申し訳ございませんでした。家族登録をしていただくと切り替えるだけでご予約可能です。登録方法については予約サイトにご案内がございますのでご確認ください。ご不明点がございましたらスタッフまでお声掛けください。
	直接並んで番号札を貰いましたが、その順番を見るのに「WEB予約はこちら」のページを見ることを教えてもらわず、自分で確認しました。予防接種だけでなく小児科も予約出来たら良いと思います。	ご案内が不足し申し訳ございませんでした。院内でお待ちの様でしたら受付カウンターにモニターがありそちらでも確認いただけます。当院では時間予約と当日順番の予約があり、当日順番も予約サイトよりお取いただけます。ご不明点がございましたらお気軽にお声掛けください。
	子宮頸がんのワクチンの予約がネットで出来ないのが不便	当院では自費のワクチンや健診など、詳細なご案内が必要なものに関しては事前の確認を徹底するため、お電話か対面のみでの予約となっております。お手数をお掛けしますが、ご理解いただきますようお願いいたします。
	近日中の予約がなかなか取れない。	ご不便をお掛けして申し訳ございません。内科の時間予約は会計時に次回予約を取られる方も多く、枠が埋まりやすくなっております。ご都合がわかり次第ご予約いただければと思います。また4月以降は慢性疾患及び舌下免疫療法の方は2カ月前までご予約いただけますのでご利用下さい。
予約時間とは、受付する時刻なのか？診察の時刻なのか？予約時間前に受付するべきか？	当院では「受付をしていただく時間」として設定しております。受付後準備が整い次第優先的に呼びますが、前の方の診察状況により多少前後することもあるかと思いますが、スムーズにご案内できるよう努めてまいります。	
優先順位は予約より早く到着の方がよいのか？どちらなのでしょう。		

【患者様アンケート】ご要望・ご意見に対する回答

ご意見・ご要望	回答
現在の診察番号が受付ではなく、内科の待合室テレビ横にあると便利だと思います。（受付だとやや不便です）	ご不便をお掛けしております。スマートフォンをお持ちでしたら、予約サイトより診療状況をご確認いただけます。操作等ご不明点はスタッフまでお声掛けください。
出来れば金曜日もやって欲しい。もっと遅くまでやって欲しい	診療体制に関するご意見有難うございます。現在内科担当医の勤務体制の都合上、金曜日は内科のみ休診とさせていただいております。内科の受診を希望される皆様にはご不便をおかけし申し訳ございません。診療時間の延長につきましても、現在の運営体制および人員配置において対応可能な範囲での設定とさせていただいております。限られた体制の中ではございますが、今後も地域の皆様に安心してご利用いただけるよう努めてまいります。
あまり無いが、混んでる時に座れない時がある	ご不便をお掛けしております。内科側小児科側問わず空いてるお席でお待ちいただけますのでご利用下さい。今後そういった状況が確認出来ましたら、積極的にお声掛けさせていただきます。
午後の受付が始まるまで、おひとりで大変そうだなと思った。	お気遣いありがとうございます。限られた人数で対応させていただいておりますので受付や会計時にお待たせしてしまう事もあるかと思いますが、何卒ご理解ご協力いただければと思います。
聴力検査の時、周りが少し騒がしく感じたため、静かな場所で検査していただけますとありがたいです。	以前より設置場所については懸念がございましたが、スペースや導線を考慮し処置室内で行ってまいりました。再度設置場所については検討してまいります。貴重なご意見ありがとうございます。
自転車で通っていますが、適切な置場があれば、掲示等お願いします。	駐輪場のご案内は入口右側の自動ドアに掲示がございますが、お気づきになれずご不便をおかけしました。掲示場所を再度見直しどなたでも一目でわかるように改善いたします。
発熱のある患者さんは待合室は分けますか？	当院では発熱外来は行っておりません。新型コロナウイルスが5類へ移行したことに伴い、現在は発熱のある方も院内でお待ちいただいております。感染防止の為マスクを着用にご協力ください。また、院内の常時換気や清拭清掃はこれまで以上に徹底しております。今後も清潔で安心な環境づくりを心掛けて参りますのでご理解いただきますと幸いです。
診察室には看護師は立ち会わないのかなと思いました。	内科の診察につきましては、必要時看護師が介助に入らせていただいております。ご希望がございましたら、受付時にお申し付けください。
まだ診察されてないのでなんとも言えません。	また受診の際にお気づきの点がございましたら、ぜひお声をお聞かせいただけますと幸いです。
特になし。診察が済んでないため回答不可	

その他