

アンケートのご意見・ご要望に お答えします

1. 良い点、気になる点がございましたら、ご記入ください

○個人名ではなく、受付番号などにされて番号を呼ぶことはできないでしょうか（今のままでもいいですが、何となく）

→ ご意見ありがとうございます。只今、番号で順番を表示するシステムを検討しております。

2. 予約について、ご意見をお聞かせ下さい

(1) 混雑しているから希望時間に予約がとれないのは、仕方ないと思います

→ ご希望にそえず、申し訳ございませんでした。ご希望の予約時間がある場合は、別日での予約をご案内いたしますので、お申し付けくださいませ。

(2) 予約10分前に来ても、30～40分待っている時があります。仕方ないと思いますが…

→ お待たせして申し訳ございませんでした。診察や処置内容によっては、時間がかかる場合もございます。待ち時間がある場合には、都度ご案内いたします。

(3) 次回の診察は受付でできますので、急だと月曜日にしか予約診察はできないのでしょうか

→ 診察の予約について、ご説明いたします。窓口での予約、電話での予約、ウェブでの予約の3つの予約方法があります。休日など診察時間外の予約は、ウェブ予約をお願いいたします。診療の曜日ですが、内科は月曜日から土曜日、整形外科は月曜日と木曜日、皮膚科は火曜日、循環器内科は金曜日です。尚、皮膚科と循環器内科の診療時間は、午前中のみです。

(4) 予約は無しが良い

→ ご意見ありがとうございます。受付の混雑を回避するために、予約優先制をとっております。

(医事課)

→ この度は貴重なご意見ありがとうございます。療法士によるリハビリは、混雑のムラ、患者様の待ち時間軽減を目的に、昨年の10月から予約制へ変更致しました。物理療法機器のみでよろしければ、いつ来院いただいても対応できますので、ご都合のいい時間にご来院ください。また当日に空きがございましたら、療法士によるリハビリの案内も致します。ご不便をお掛けして、申し訳ございませんが、ご理解の程宜しくをお願いいたします。

(リハビリテーション課)

(5)院長、整形と2ヶ所の場合は、30～40分の時間待ちはもう少し短い方がいいです

→ お待たせして申し訳ございませんでした。院長と整形の診察がスムーズに行えるよう予約時間の調整をしておりますが、診察や処置内容によっては、時間がかかる場合もございます。今後も調整してまいります。

3. 整形外科専門医の診療について、ご意見をお聞かせください

(1)予約診療時間にむらがある。待ち時間が長い時がある

→ 診察がスムーズに行えるよう予約時間の調整をしておりますが、診察や処置内容によっては、時間がかかる場合もございます。待ち時間がある場合には、都度ご案内いたします。

(2)リハビリ(マッサージ)やさしすぎて効かない感じ

→ リハビリの効果を実感できず、申し訳ございません。治療を行う場所(皮膚や表層の筋肉など)によっては、軽めの圧で施術を行っておりますが、スタッフの説明不足で申し訳ございません。

「強さが弱い」などありましたら、遠慮なくスタッフにお申し付けください。また患者様が話しやすい環境整備に努めてまいりますので、引き続き来院していただけると幸いです。

4. 皮膚科専門医の診療について、ご意見をお聞かせください

(1)毎週火曜日なので、他の曜日も院長先生が対応してもらえますか？

→ 他の曜日は、院長が対応いたします

5. その他

(1)迅速にやってほしいです。待ち時間が長いのが困る

→ ご希望にそえず、申し訳ございませんでした。さらなる迅速に努めます。

(2)リハビリ担当医が不足していると思った(増員した方が良くと思う)

→ この度は貴重なご意見ありがとうございます。曜日や時間帯によっては、リハビリスタッフが1人になり、患者様にご迷惑をおかけすることもあり、申し訳ございません。リハビリスタッフの増員は、現在募集中でございますので、それまでは、現在の体制にご理解いただけますと幸いです。

(3)会計が遅い。会計に時間がかかる。

→ ご希望にそえず、申し訳ございませんでした。少しでも待ち時間が軽減できるように努めます。

貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。皆さまからのご意見、ご要望を真摯に受け止め、対応して参ります。アンケートにご協力くださいます、ありがとうございました。

2025年5月

まくわクリニック 院長