

予約システムに関するアンケート結果

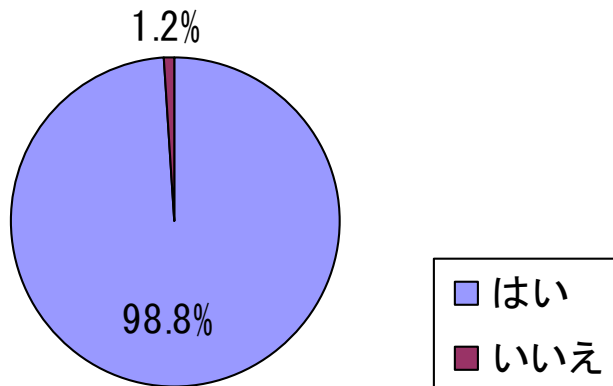
2018年5月

医療サービス向上委員会

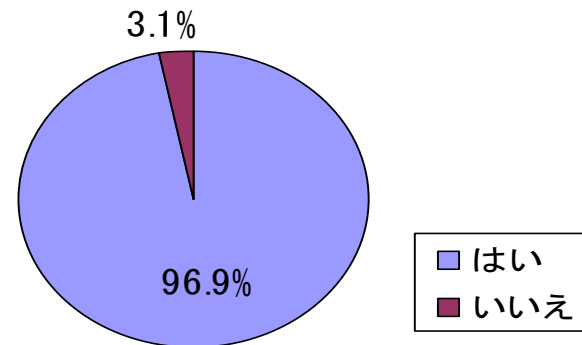
実施要項

- いつ配送
- 対象
 - 名
- いつからいつまで回答期限
- 回答率

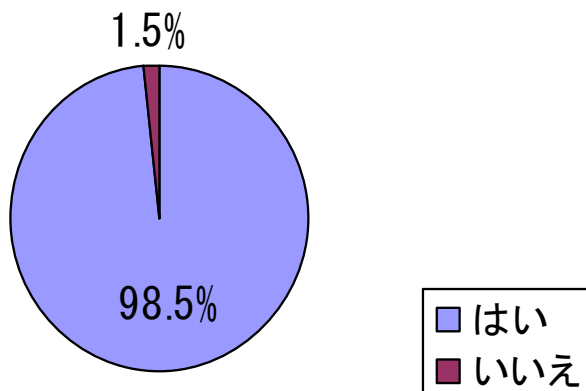
予約システムの登録は、スムーズに行えましたか？



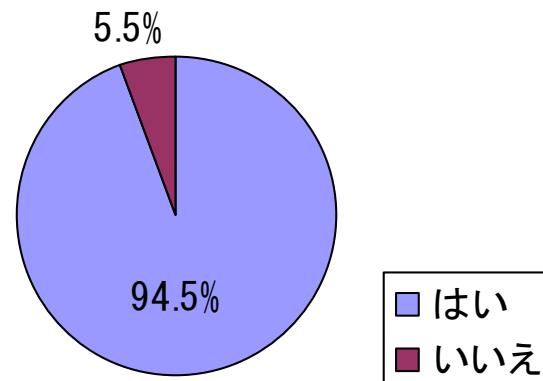
インターネット予約を利用していますか？



予約操作は、やりやすいですか？




診療目的や医師の画面は、見やすいですか？



予約システムに関しては、 概ね良い評価をいただきました！

多かったご意見

- ・ 時間を気にせず、24時間予約を取れることに利便性を感じていらっしゃる方が多かった。
-  仕事をしている女性が多く、電車での移動中や夜中でも時間を気にせずアクセスが出来助かっていますというご意見を多数頂きました。
- ・ 予約前日のお知らせメール機能ありがたい。

予約画面に関する意見

- 日にちを比較したいときスクロールする手間が多くやりにくい。
 - 予約画面の日付が、5日では操作の手間がかかる。
 - 一週間分の予約情報しか見れず不便。
 - 予約画面表示日数を増やすか、日付指定でジャンプが出来たり1ヵ月表示があると便利。
 - スマートフォンで表示すると、少し見えづらい。〔複数〕
- 申し訳ございませんが、現在システム上変更する事が出来ません。利用しているシステム会社にはリクエストとして送らせて頂きました。

来院目的に関する意見

- 診療目的の選択が、どれを選べばいいかわからないときがある。〔多数〕
→お気軽に受付にご相談下さい。または、さくらのHPの「よくあるご質問」に詳細がありますのでご覧下さい。
- 薬のみと採血が同じボタンにまとめられているが、採血は診察を必要とするイメージがあるので診察が必要か迷う。
→採血のみの場合は診察は必要ありませんが医師に相談したい、診察ご希望の場合は診察でご予約ください。また、採血・注射・薬のみの場合は予約枠をなくしましたので直接来院下さい。分からない時にはお気軽にご相談ください。
- 診療目的を予約する際に、予約目的を記入する備考欄があれば便利で伝わりやすい。
- カーソルを合わせると例や説明、小窓があると良い。
→申し訳ございませんが、現在システム上変更する事が出来ません。利用しているシステム会社にはリクエストとして送らせて頂きました。

医師選択画面に関する意見

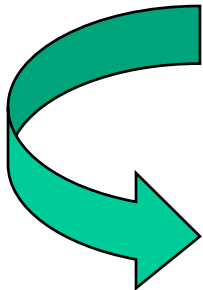
- ・ できれば同じ医師が良いので、医師の選択画面に顔写真やリンクがついていると選択しやすい。
- ・ 医師の名前と一緒にプロフィールが添付されていると初診予約しやすい。
- ・ 一度見てもらった先生の名前を確認できるとよい。
→申し訳ございませんが、現在システム上変更する事が出来ません。利用しているシステム会社にはリクエストとして送らせて頂きました。医師のプロフィールは、HPに掲載がありますので、お手数ですがご確認をお願い致します。必要な際は受付でお伝えできますので、お尋ね下さい。
- ・ 担当医師を探すのに戸惑う。
→高度生殖医療以外は、担当する医師は決まっておられませんので、予約がとれる医師でご予約下さい。
- ・ 医師の選択画面、日付けが見えづらい。[多数]
→文字のサイズを変更させて頂きました。

呼び出しシステムに関する意見

- ・ 受付終了後の呼び出しシステムに関して、規則性がなく音が鳴るたびに画面に注目しなければならない。〔複数〕
 - 処置室の呼び出し音を変更し、診察室と別の音に致しました。申し訳ございませんが、その都度ご確認お願い致します。
- ・ 桁数が多く、判別に時間がかかるなどわかりづらい。
 - 診察券番号でお呼びさせて頂いている為、変更ができませんが、現在対策を検討させて頂いています。
- ・ 呼び出しが順番通りに呼ばれていない気がします。
 - ご予約されている方・緊急性のある方を先にお呼びしておりますのでご了承下さい。また、予約外の方は希望の医師にあわせて順番に対応させて頂いています。

リマインドメールに関する意見

- 前日のお知らせメールは嬉しいが、60分前のお知らせメールは必要ない。[複数]
 - 30分前のお知らせメールは意味がない。
- お知らせメールに関してはネット予約を取る際に「不要」「30分前」「60分前」のいずれかを選択できます。ご利用下さい。
-
- お知らせ時間の配信時間が選べるとよい。
- 現在のところシステム上ご予約された30分前か60分前のどちらかしか選択できません。利用しているシステム会社にはリクエストとして送らせて頂きました。



個人でリマインドメールの設定を上手く
利用してもらえるようアナウンスが必要か。

予約全般に関する意見

- 漢方の予約も出来ると良い。→漢方外来の再診枠に関してはご自身でとれるようになりましたので、ぜひご利用下さい。
- キャンセル待ちシステムがあると便利。→申し訳ございませんが、現在システム上、できませんが、利用しているシステム会社にはリクエストとして送らせて頂きました。
- 混雑状況やあと何人待ちかわかるとありがたい。→システム上出来ませんが、だいたいの待ち時間はお伝えできますので受付までお尋ね下さい。
- 予約がいっぱいでとりづらい。→診察枠を増やすよう、常に努力しています。ご迷惑をおかけしています。
- 土曜日予約していても、待ち時間が長い。→土曜日はお仕事、学校がお休みの方が多く受診されますのでご予約頂いていても、お待たせ時間が長くなっています。申し訳ございませんがご了承ください。
- 予約で待ち時間が短縮された。→ありがとうございます。
- 検診のお知らせメールが欲しい。→リクエスト頂きありがとうございます。現在検討しておりますので、開始の際にはお知らせいたします。

〔上記全て複数意見〕