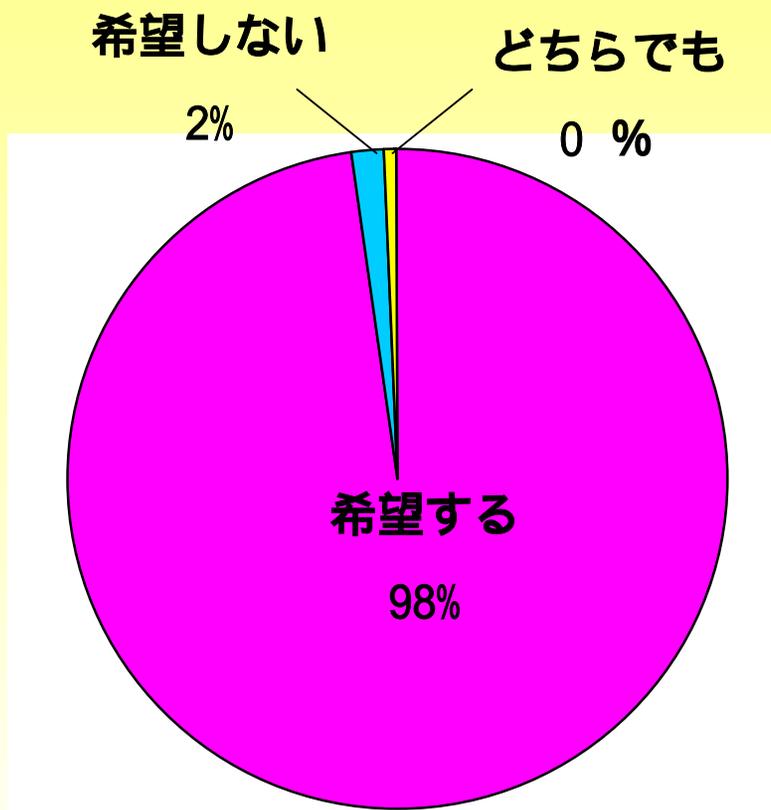


# 電話予約利用状況についての アンケート

まつだ小児科医院

# Q 電話予約を希望しますか？ ?



希望する 228人

希望しない 4人

どちらでもよい 1人

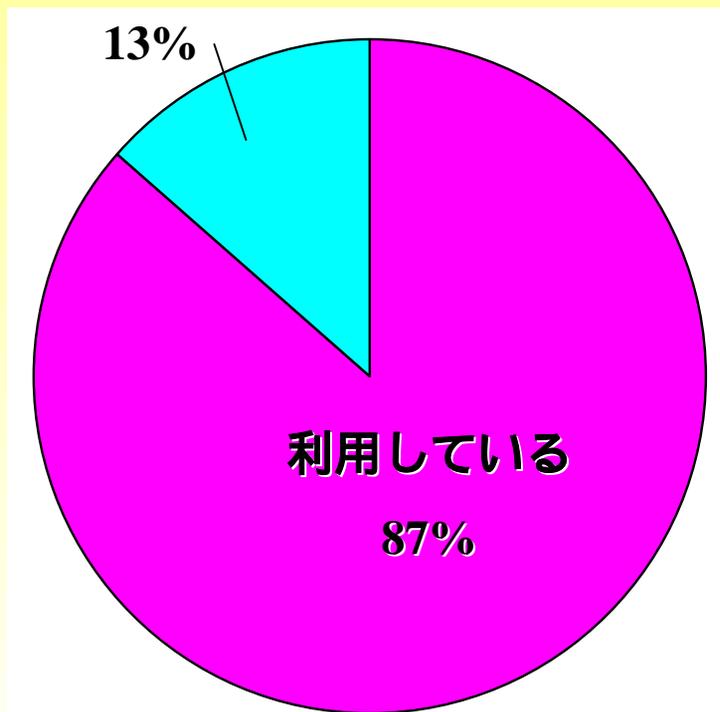
回答者233人

平成 7年5月実施



# Q 電話予約を利用していますか？ ?

利用していない



利用している 199人

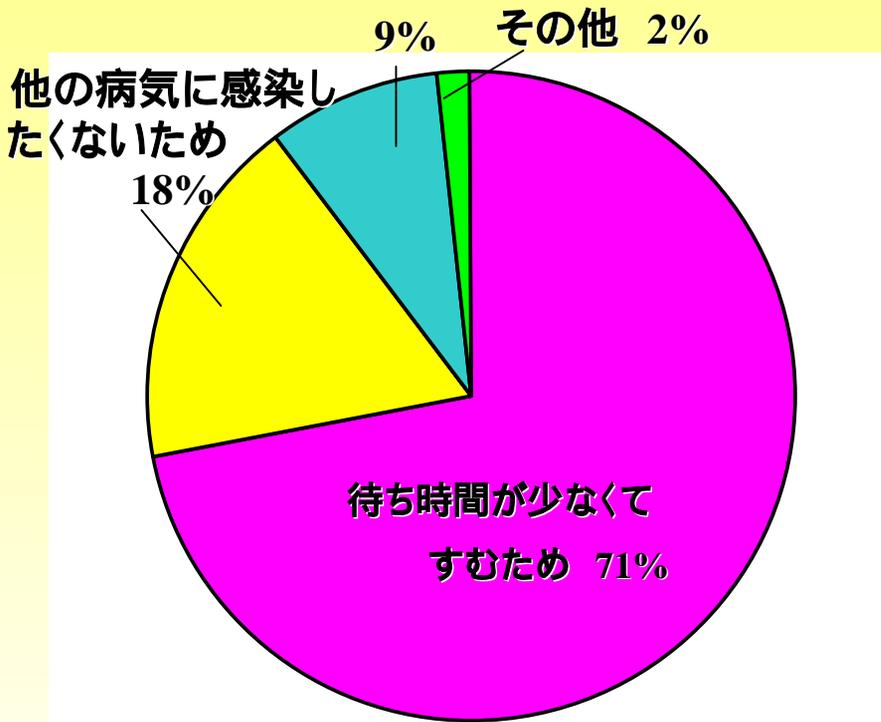
利用していない 31人

回答者230人

平成16年10月実施

# Q 電話予約をしている理由は？

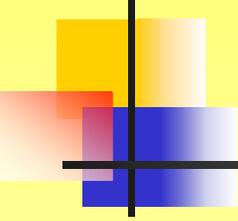
遠距離のため



待ち時間が少なくてすむ 188人  
他の病気に感染したくない 46人  
遠距離のため 23人  
その他 4人

回答者199人

複数回答可

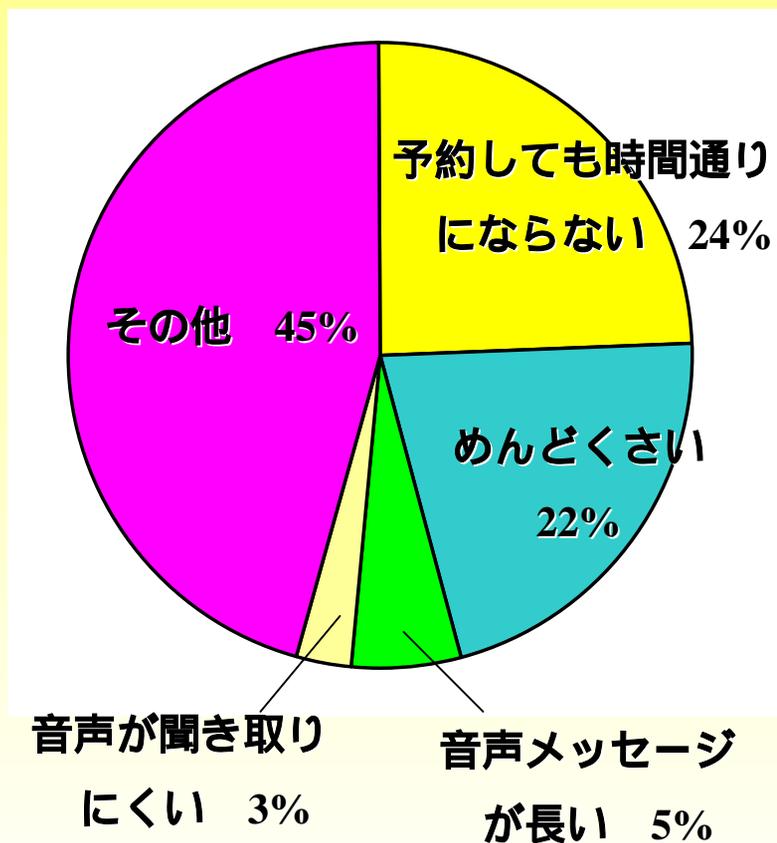


## その他理由は??

---

- 体調の変化が夜におこりやすく、翌日の予定をたてやすい  
(2人)
- 他に用事があったりした時、時間の目安になる
- 予約が取れるとなんとなく安心する

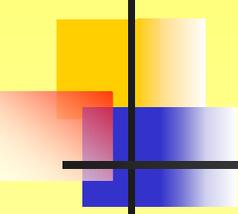
# Q 電話予約をしていない理由は？



予約しても時間通りにならない 9人  
めんどくさい 8人  
音声メッセージが長い 2人  
音声が聞き取りにくい 1人  
その他 17人

回答者31人

複数回答可



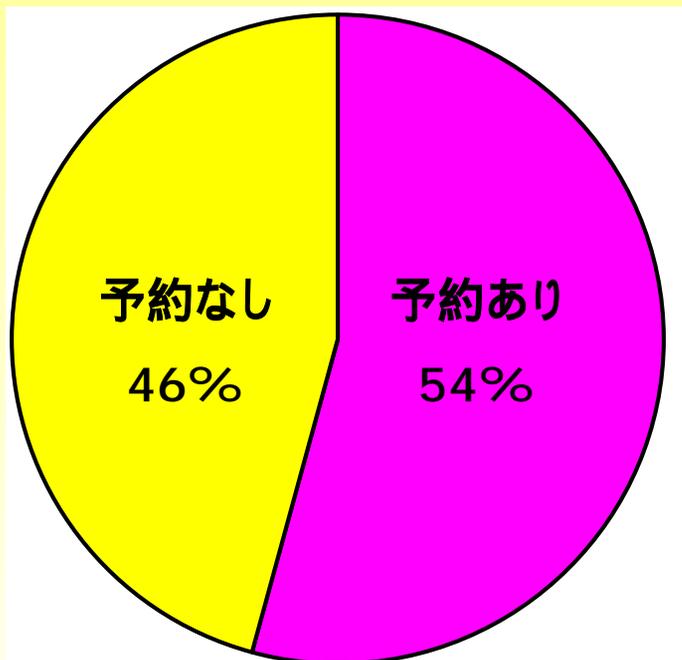
## その他理由は??

---

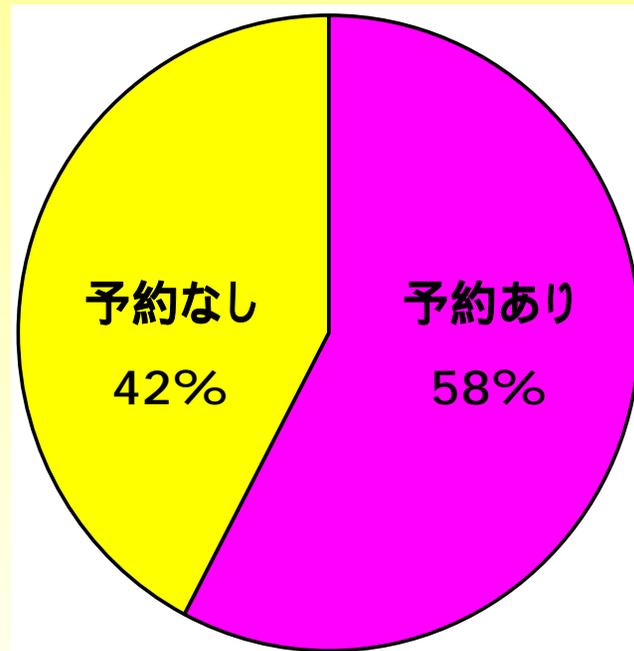
- 朝早く来た方が確実に早めに診てもらえるから
- 突発的に病気になりやすいので予約しても取れないことが多い
- 時間の都合が合わない
- 思う時間あまりあいていない
- 急に思いつくことがあるから
- 一回かけたけどうまくできなかった

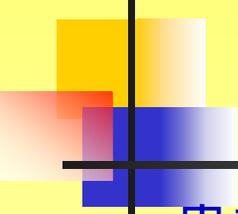
# 実際の利用状況

患者数の多い時  
(12月)



患者数の少ない時  
(8月)





# 電話予約を取り入れて良かった点

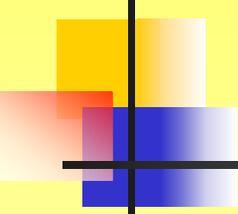
---

## 患者側

- 待ち時間が短縮された
- 駐車場、待合室の混雑が解消された
- 早朝受付は、近くの人には便利で遠距離の人にはメリットがなかったが予約システムで全患者が均一になった。

## 医院側

- カルテを事前に用意できる
- 駐車場、待合室の混雑が解消された
- 予約状況を確認できるようになって、患者さんの問い合わせにスムーズに対応できるようになった

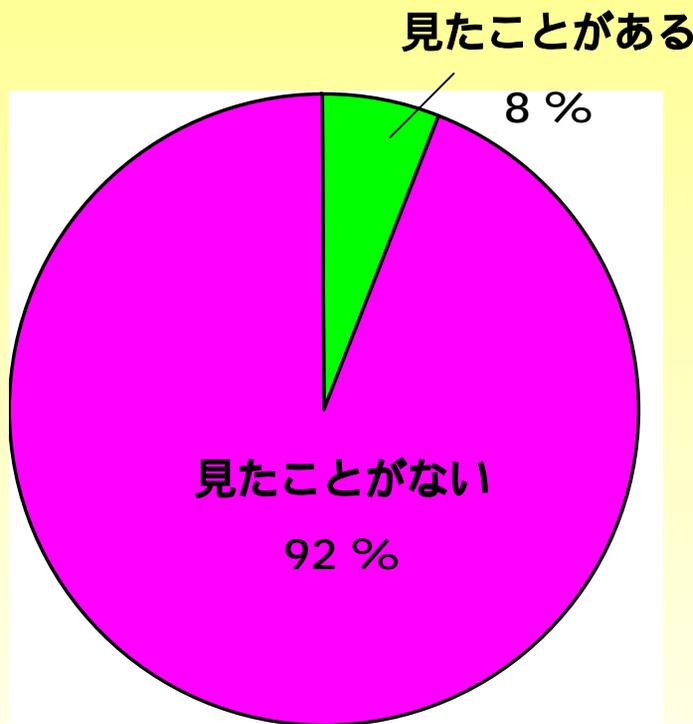


## 今後改善すべき点

---

- 電話予約の枠が一杯になると電話予約が一杯になっています、電話でご確認ください。というメッセージが流れてしまうため、待ち時間が長い様な印象をあたえてしまう。
- メッセージが同じところを繰り返してしまい予約を取るのに時間がかかってしまう
- 診療時間の変更などがわかる様にして欲しい

# ホームページを見たことがありますか？



見たことがある	14人
見たことがない	216人

回答者230人

まつだ小児科HP

<http://www.apionet.or.jp/~rmatsuda/index.html>



ご静聴ありがとうございました