

## 皆様からいただいたアンケートより多かったご質問を Q & A にまとめました

### Q1. 予防接種、乳児健診の予約が取りづらい

- A. 予防接種、乳児健診の枠に限りがあり、ご希望に添えずご迷惑をお掛けしております。元気な方が来院する予防接種や乳児健診は、病気の方と時間帯を分けて来院していただいております。その為に時間や人数に限りがございます。

また、60日先までご予約が取れるようになっておりますので、ご希望の方はお早めに予約をお取りください。具合悪くキャンセルされる方もいらっしゃいますので、キャンセル待ちもご利用ください。

### Q2. 時間指定ができない

- A. 順番予約の為、時間指定での予約は受付けておりません。しかし、順番に間に合わない場合などは窓口までご連絡いただければ来院できる時間帯でお待ちしております。その場合、来院時に混み合ってる可能性がございますのでご了承ください。

時間予約制ですと、前の方の診察にかかる時間によっては予約時間より遅くなり、結局お待たせしてしまうことが多々あります。その為、少しでも待ち時間をご自宅などで過ごせるよう時間予約ではなく順番予約を取り入れております。ご理解の程よろしくお願いいたします。

### Q3. 数日前から予約を取りたい

- A. 医師1名の為1日に診察できる人数は限られております。その為当日予約にすることでキャンセルをなるべく減らし、その日に具合がとても悪く受診したい方も予約が取れるように、当日予約とさせていただきます。ご理解ご協力の程お願いいたします。

### Q4. 予約システムの待ち人数に差があったりしてわからない

- A. 受付番号と診察の順番は異なります。自分の番号より前の方がキャンセルされると順番は早まりますが受付番号は変わりません。

例えば 受付番号20番で、案内中番号13番なのに4人前のメールが届いた。この場合は、前の方がキャンセルされたかあるいはまだ来院されないため順番が早まりメールが届いたと思われれます。

### Q5. メール呼び出しから病院での待ち時間が長い

- A. メール呼び出しは4人前になると自動送信されます。お一人にかかる時間が一律ではなく、前の方が検査や処置などでもう一度診察が必要になってしまう場合ですと、時間がかかってしまいお待たせしてしまいます。ご了承ください。

### Q6. 予約時に毎回診察券と誕生日を入れるので、更新ボタンなど作ってほしい

- A. ご不便をおかけして申し訳ございません。開院当初より予約システム管理会社には要望を挙げております。現時点では、診察券番号・誕生日・予約人数の下にある、上記入力内容を端末に保持するに☑を入れていただくことにより、同じ方であればすぐに認証を押すことができます。しかし、保持した方ではないご兄弟の予約をされる場合はその方の入力が必要になってしまいます。よろしくお願いいたします。

Q7. 7時に予約をしても10番の時があるのはなぜ

A. 症状の経過をみる必要性が高い方や、検査結果をお話するためにご予約を事前にお取りしている場合がございます。医師の指示でない限りはお取りできませんのでご了承ください。

Q8. 皮膚で受診したいが、他の患者さんからの風邪などの感染が気になるが、どのような通院方法があるか？

A. 順番予約ですので、ご自身の順番に近くなったらいらしていただき受付を済ませ、ギリギリまで外やお車でお待ちいただくようお願いしております。

Q9. 椅子をふやしてほしい

A. ご要望にお応えして小さいですが椅子を増やしました。

Q10. おもちゃを子供がなめたりしたときに他の病気をもらわないか気になる

A. おもちゃは毎日消毒しています。診察室のおもちゃは舐めてしまった場合、その度消毒しています。待合室でお子様がお口にさわってしまったおもちゃは、受付スタッフなどにお渡し頂ければ消毒いたしますので、お声かけください。

Q11. 赤ちゃんを寝かせるスペースがほしい

A. ベビーベッドを設置するか検討しておりますが、ベッドからの転落や転倒などを避けるため現時点では設置しておりません。問診票の記入時などで少し寝かせておけるスペースが必要かと思っておりますので、安全なものをご用意したいと思いますので、もしばらくお待ちください。

Q12. ウォーターサーバーを置いてほしい

A. 診察前(のどを見る、お腹を触る)に水分を取りすぎると、診察時に吐いてしまうことがあるので、当医院は飲食禁止とさせていただいております。飲み物が目に入ってしまうと欲しくなってしまいますのでご協力をお願いいたします。

Q13. ゴミ箱を置いてほしい

A. 院内はお子様がハイハイしたり歩きまわることができる為、ゴミ箱に危険物が入っていたり誤嚥してしまう恐れがあるため設置しておりません。

Q14. スリッパが欲しい

A. 冬は床暖房になっております。小さいお子様が舐めてしまったり、走って転倒してしまう為スリッパは設置しておりません。床掃除は随時行うようにしておりますので、ご了承ください。