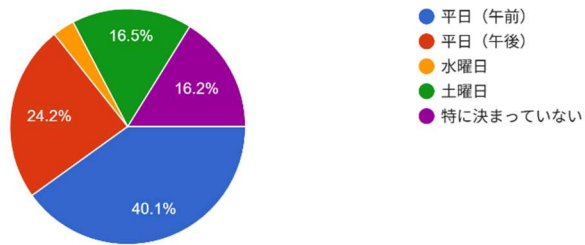


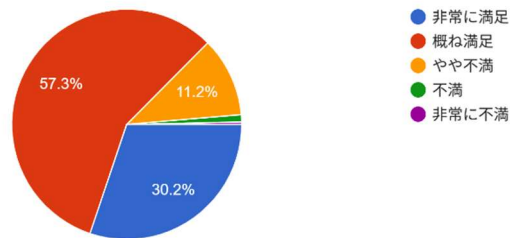
診療体制・待ち時間についてのアンケート結果

1. 【基本情報】 2. 【現在の待ち時間について】

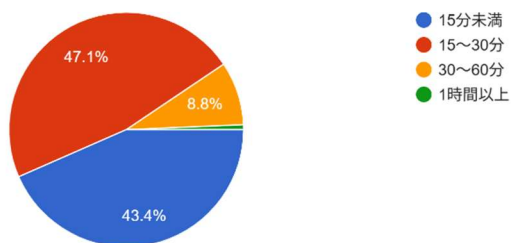
普段の受診時間帯
297 件の回答



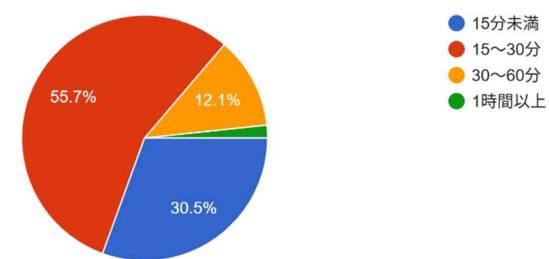
普段の待ち時間についてどう感じましたか？
295 件の回答



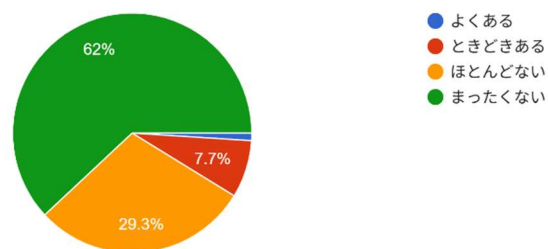
当院での平均的な待ち時間はどのくらいだと感じますか？
297 件の回答



どの程度の待ち時間であれば、許容範囲と感じますか？
298 件の回答



待ち時間が長いと感じたことで、当院の受診を迷われたことはありますか？
297 件の回答



【待ち時間の長さについて】

1. 待ち時間・予約に関する要望

- ・ 予約時間通りに診察してほしい（15～30 分以上遅れることがあり、予定に支障が出るとの声）
- ・ 自分より後に来た人が先に呼ばれると疑問に感じるため、順番の説明や声掛けをしてほしい。
- ・ 初診で予約していても説明なく後回しにされるのは不親切。
- ・ 待ち時間の目安を受付時に案内してほしい。
- ・ 予約順でなく来院順を優先するなら、予約制度の意味がない。
- ・ 待ち時間が長くなる場合は、声掛けや配慮をしてほしい。

2. 待合環境の改善

- ・ 身体がつらい時に、背もたれが頭まである椅子があると助かる。
- ・ 待ち時間に退屈しないように無料 Wi-Fi やテレビ、雑誌などを置いてほしい。

3. 診察時間・内容に関する要望

- ・ 診察時間が 10 分程度だと十分に話せない。
- ・ 診療時間の長短は患者の状況により異なることは理解しているが、短すぎる時もあり疑問を感じることもある。

4. 肯定的意見

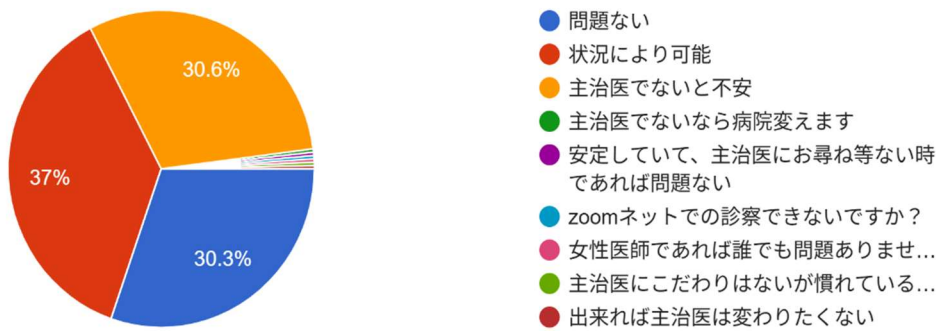
- ・ 待ち時間は気にならない、または短時間で満足している。
- ・ 待ち時間が長くても、丁寧に診てくれている証拠だと感じている。
- ・ スムーズに進んでおり問題ない。
- ・ 落ち着く BGM は良い
- ・ 新患対応で時間がかかるのは仕方がない。
- ・ 経営方針として大事なことを貫いてほしい。

⇒ 待ち時間・順番に関する当院の対応方針

1. 待ち時間の目安について
 - 待ち時間の目安表示を設置しておりますので、ご来院の際にご確認いただけます。
 - 受付にお声がけいただければ、正確なお時間の確約は難しいものの、「あと何番目か／概ねの目安」をお伝えします。体調が悪い・予定が迫っている等があれば、遠慮なくお知らせください。
2. 予約時間通りの診察について
 - 精神科診療の性質上、体調や症状により長めのご対応が必要な方がおられます。
 - そのため全員を予約時刻どおりにご案内できない場合がありますが、遅延が見込まれる際は目安のご案内やお声がけに努めます。
 - 呼び出しの順番について原則は予約時間の順で呼び出しています。
 - ただし、体調不良・身体的事情などで長時間の待機が難しい方は、安全確保のため優先的に診察することがあります。
 - 遅れて来院された場合は優先順位が下がりますが、可能な限り早い枠でご案内します。順番はいつでも受付でご確認ください。
3. 後回し・長時間待ちの場合の対応
 - 初診の方の状況などにより、やむを得ず後回しとなることがあります。
 - その際や長時間の待ちが見込まれる場合には、できるだけ事前に理由と見込みをお伝えします。必要に応じ、一旦外出などの対応などもご相談ください。
4. 待合環境の改善
 - お待ち時間が長くなりお身体がつらい場合は、背もたれの高い椅子やクッション等をご用意するなどの対応を検討します。
 - 無料 Wi-Fi の提供はセキュリティ上の観点から見送りとしております。
 - 掲示物の分かりやすい配置や、静かな環境の維持など、過ごしやすさの向上に取り組みます。
5. 診察時間・内容に関する要望
 - 再診は 5～10 分、初診は 30 分を目安に設定しています（目安であり、状況により前後します）。
 - 症状やご事情により再診でも時間を要する場合は延長しています。じっくり相談したい回・ご家族同席希望などがあれば、予約時にお知らせください。時間配分や次回の長め枠のご案内など、無理のない形で調整します。

3. 【診療体制に関して】

状態が安定しているとご自身で感じる場合、主治医以外の医師の診察でも問題ないと思いますか？
297 件の回答



【他の医師の診察を受ける場合について】

1. 診療内容の共有に関する要望
 - 診療内容や患者の状況・心配事、質問内容などを必ず主治医に共有してほしい。
 - 同じことを何度も話さなくてよいよう、これまでの経緯や特徴（例：難聴など）も含めて引き継いでほしい。
2. 担当医の変更に関する要望
 - 医師が頻繁に変わるのは不安なので、担当医はできるだけ固定してほしい。
 - やむを得ず他の医師になる場合は、事前に知らせてほしい。
 - 担当医を患者側が選択できる仕組みがあると安心。
 - 大学からの代替医師や特定の医師は避けたいという意見あり。
 - 男性医師で不安を感じた場合は、大島先生に診察をお願いしたいという声あり。

3. 診療態度・対応への要望

- 患者の状況をよく把握し、話を丁寧に聞いてほしい。
- 内容から本人に助言や励ましとなる言葉をかけてほしい。
- 穏やかな話し方、相性の良さ、人間性や知識習得への姿勢を重視してほしい。

⇒ 他 Dr 枠（パート医師）についての当院方針

1. 診察を受けられる方

- 他 Dr 枠で診察を受けられるのは、症状が安定している患者さんのみです。主治医は変わらず院長（大島）ですので、ご安心ください。
- 症状が安定していない場合や、長めの診察をご希望の場合は通常の再診枠をご予約ください。

2. 診療内容の共有

- 診察内容や患者さんの状況・経過は必ず主治医に共有します。
- 電子カルテで正確に記録・共有し、同じことを何度も説明いただくことなく済むようにしています。
- 情報共有は、患者さんのプライバシーを守りつつ丁寧に行います。

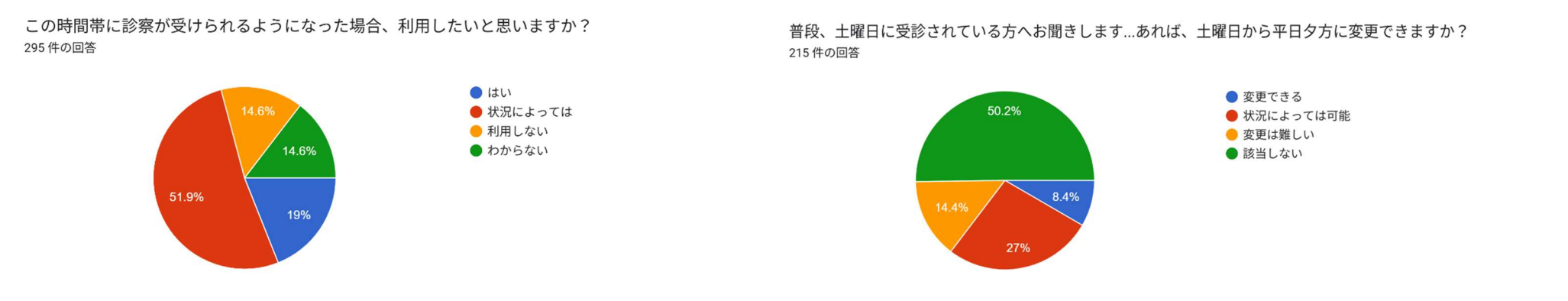
3. 他 Dr 枠の担当医について

- 他 Dr 枠の医師はできるだけ固定する予定ですが、開始当初は変更がある可能性があります。
- 穏やかな話し方、相性の良さ、最新の医学知識を学び続ける姿勢を重視して選任します。
- 万一、対応に不安を感じる医師がいた場合は、遠慮なくお知らせください。迅速に対応します。

4. 担当医の選択

- 他 Dr 枠か主治医枠かは、患者さんが選択できるようにします。
- ただし、症状が不安定な方は主治医（大島）が診察いたします。

4. 【他医師による再診枠の新設について】



【その他、ご意見・ご要望】

1. 診察枠・時間に関する要望

- 土曜日枠を増やしてほしい。
- 平日夕方（17:30～19:30）にも大島先生の枠があると助かる。
- 30 分診察枠があると、心の調子が悪い時や家族も同席して質問が多い時に安心できる。
- 薬のみ希望の診療枠を設け、心身に問題がない時は短時間で済ませられるようにしてほしい。
- 急な不調時にも受診できる枠があると助かる。

2. 待ち時間・順番案内に関する要望

- 待ち時間の目安（あと何人か、何分か）を掲示してほしい。
- 自分の番号まで何人待ちか分かると子どもにも説明しやすく、落ち着いて待てる。

3. 院内環境・設備に関する要望

- Wi-Fi の利用案内を、診察室前以外（長椅子後ろや壁側の机の近く）にも掲示してほしい。
- 刺激の少ない待合室は良いが、より穏やかに過ごせる環境を希望。
- 作業スペース、キャッシュレス薬局、薬局との近さは便利で良い。
- ご意見箱を設置してほしい

4. 診療内容・対応に関する要望

- ・ 症状改善のためのアドバイスや現状の心境について、もっと聞いてもらいたい。
- ・ 主治医が変わらないようにしてほしい。
- ・ 固定ではなく、必要時は主治医と他医師を選べるようにしてほしい。
- ・ 受付の言葉遣いや声のトーンに配慮してほしい。

5. 感謝・肯定的な意見

- ・ 仕事後に受診できるのは良い。
- ・ 土曜日枠や予約システムが便利で、通院のハードルが下がっている。
- ・ ネット予約で待ち時間も少なく、スムーズに診察できている。
- ・ 待合室の BGM がリラックスでき、プライバシー配慮も良い。
- ・ 刺激の少ない待合室で穏やかに待てる。
- ・ 急な不調でも、ここに来ると落ち着く。
- ・ 番号札で呼んでくれるなど配慮がありがたい。
- ・ 先生やスタッフが笑顔で迎えてくれ、安心できる。
- ・ 親身に寄り添った診療に感謝している。

⇒ 当院の対応

当院では、再診は 5～10 分、初診は 30 分の枠で診療を行っています。

近年、精神科や心療内科では初診まで 1 か月以上お待ちいただくことも珍しくなく、「必要なときに受診できない」状況が全国的に見られます。

当院では、初診でも再診でもできるだけ不調なときに診療を受けていただけるよう体制を組んでいます。そのため、1 人あたりの診療時間を短く設定せざるを得ないことがあります。

ただし、症状や状況によっては長時間の診療が必要になる場合もあり、その結果として予約時間通りにご案内できないことが多くなってしまうこともございます。

予約制にもかかわらずお待たせしてしまうことについては、大変申し訳なく思っております。

(1) 診察枠・時間に関するご要望について

- 土曜日や平日夕方の再診枠の拡大を検討し、まずは土曜日の再診枠から増設します。
- 再診枠は基本 5 分ですが、主治医判断で必要に応じて 10 分や 15 分の枠にする対応も行っています。長く話をされたい場合は、診察時にお申し出ください。できる限り調整します。
- 薬のみの診療枠は設けていませんが、予約時間を大幅に超え時間が限られる場合は受付にご相談ください。
- 平日夕方の他 Dr 枠は安定した患者さんを対象としています。急な不調時は必ず受付までご連絡ください。

(2) 待ち時間・順番案内に関するご要望

- 待ち時間の目安表示を設置しておりますので、ご来院の際にご確認いただけます。
- 受付でもお尋ねいただければ、正確なお時間は難しいものの概ねの順番をお伝えします。

(3) 院内環境・設備に関するご要望

- 刺激の少ない待合室は今後も維持しつつ、より落ち着いてお過ごしいただける環境づくりを進めます。
- お待ちの間に気持ちを和らげたり、時間を有意義に使っていただけるよう、雑誌や本などを常設することを検討しています。
- 意見箱の設置を検討します。

(4) 診療内容・対応に関するご要望

- 主治医が変わらない診療を基本とし、必要に応じて他の医師をお選びいただけるよう配慮します。
- 言葉遣いや声のトーンにも気を配り、安心して受診いただける受付対応を心がけます。

(5) 感謝・肯定的なご意見へのお礼

仕事後や土曜日に受診できること、予約システムの便利さ、待ち時間の短さなどについてお褒めいただきありがとうございます。

待合室の BGM やプライバシー配慮、静かな環境、急な不調時の対応、スタッフの笑顔や親身な診療などへのご評価を励みに、今後も安心できるクリニックを目指してまいります。

アンケートにご協力いただきありがとうございました

このたびは、お忙しい中アンケートにご回答いただき、誠にありがとうございました。
皆さまからいただいたご意見やご要望は、私たちがより良い診療体制・環境を整えていくための大切な道しるべとなります。

いただいたお声はすべて拝見し、できることから一つずつ改善や工夫を重ねてまいります。
すぐに対応できることもあれば、お時間をいただくこともございますが、皆さまが安心して通院できるクリニックであり続けられるよう、スタッフ一同努めてまいります。

今後とも、どうぞよろしくお願いいたします。