

施設名: 志摩市立前島診療所

1. 利用者ニーズ把握のための実施事項 (複数ある場合は、全て記入してください。)

①意見箱の設置によるニーズの把握

2. 実施事項の結果概要 (件数等具体的に記入してください。)

①意見箱へ3件の投稿があった。

- ・待ち時間が長い(2件)
- ・先生いつも有難うございます。(1件)

3. 利用者ニーズに対する対応可能性 ※アンケート結果の内容を全て具体的に記入してください。(対応可能なものか、可能であるとすればその時期等)

※凡例 A:既に対応済み・すぐに対応可能 B:翌年度に対応する C:今後、検討する D:対応不可 E:その他・分類不能

| ニーズ・意見等       | 対応可能性 | 施設回答   | 所管課所見   |
|---------------|-------|--|---|
| 待ち時間が長いことへの対応 | C     | 予約や患者の混雑具合により診察の待ち時間が長くなってしまふことがある。あとどのくらいで診察を受けられるかなどの声かけをして対応。 | 診療の待ち時間の短縮は、すぐには難しいかもしれないが、職員の対応により、利用者の不満の解消につなげていることは評価できる。 |
|               |       |  |   |
|               |       |  |   |

4. 今後の課題・改善点等

ひとりひとりを丁寧に診察しているので待ち時間を短縮することは困難であるが、待ち時間を長いと感じさせない工夫をすることが今後の課題である。