

よくある患者さんからのご意見（2022年度まとめ）

2022年度に患者さんから寄せられましたご意見等は、ご意見箱：184件、患者満足度調査：502件でした。この中からよくあるご意見等に対する病院からの回答を作成いたしましたのでご紹介いたします。 貴重なご意見を頂きありがとうございました。

No.	分類	患者さんからのご意見等	病院からの回答
1	外来	<ul style="list-style-type: none"> ●診察までの待ち時間が長い。 ●予約時間通りに診察が始まらない。 	<p>診察までの待ち時間の短縮については課題であると認識しており、様々な角度から検討し改善策を模索しています。</p> <p>しかしながら、患者さんの病状や緊急度に応じて診察順が変更される場合や、検査結果が出るまでに一定の所用時間がかかる場合、救急患者さんの受入れがあった場合など、やむを得ない事情で予定の時間に診療が始められないことがあることをご理解くださいますようお願いいたします。</p> <p>なお、地域医療支援病院として急性期医療を行う当院の使命は、救急患者さんや専門性の高い治療を必要とされる患者さんへの医療の提供となります。治療が一段落した患者さんにはかかりつけ医や適切な施設へ転院していただき、当院での治療を必要とされる患者さんを受け入れることが求められています。</p> <p>もし、転院等のお話があった際はご理解とご協力をお願いいたします。</p>
2	外来	<ul style="list-style-type: none"> ●会計までの待ち時間が長い。 	<p>2023年4月より後払いクレジットサービスを導入いたしました。皆さまにご利用いただくことで、会計待ち時間の短縮だけでなく混雑の緩和にも繋がると考えております。ご希望の方はご登録の上ご利用くださいますようお願いいたします。</p>
3	外来	<ul style="list-style-type: none"> ●待合スペースが狭く、椅子が少なく座れない。 ●待合で名前の呼出しの音が聞き取りづらい。 	<p>2023年度内に、内科・外科外来の待合の改修工事を予定しております。待合を拡大し、椅子の増設や混雑緩和など待合環境を改善する予定です。</p> <p>また、ご希望の方には携帯電話へのお呼出しを行っております。携帯電話の貸出しも行っておりますので、ご希望の際は受診科窓口までお声掛けください。</p> <p>2023年2月より、患者さんのお呼出しは、音声による名前のお呼出しからモニタ画面に4桁の「受付番号」を表示する方法へ変更いたしました。</p>
4	外来	<ul style="list-style-type: none"> ●紹介状がないと診療を断られたり、お金を取られたりする。 ●診療所で診てもらっている病気も市川総合病院で診て欲しいのに断られた。 ●歯科大附属病院なので、外来通院しているついでに、虫歯の治療をしたいと言ったら断られた。 	<p>地域医療支援病院として急性期医療を行う当院の使命は、救急患者さんや専門性の高い治療を必要とされる患者さんへの医療の提供となります。</p> <p>このため、救急車で搬送されるような医療必要度の高い方やかかりつけ医で当院での治療や検査が必要だと判断された患者さんの受け入れを行っています。</p> <p>また、当院での必要な治療が一段落した患者さんには、転院や退院、かかりつけ医への受診をお願いしています。その際には、患者支援センターが患者さんに適した医療機関を探してご紹介をしています。</p> <p>歯科についても、同じく歯科診療所での対応が難しい患者さんや専門性の高い治療が必要な患者さんが対象となりますので、虫歯の治療はかかりつけ歯科医に診療をお願いしています。</p>
5	入院	<ul style="list-style-type: none"> ●病院食を美味しくしてほしい。 ●メニューや量を選択できるようにしてほしい。 	<p>一般食も治療食も、食事は治療の一つとして栄養や塩分など分量の制限がある中で提供していますので、すべてのご要望にはお応えできないことがある点は、ご理解くださいますようお願いいたします。ただ、可能な限りの工夫はいたしますので、お気づきの点があれば医師、看護師、管理栄養士などにご遠慮なくお伝えください。</p> <p>また、一般食の朝食・夕食につきましては、1食19円(税込)をご負担いただくことで、特別メニューを選ぶことができます。</p>
6	入院	<ul style="list-style-type: none"> ●同室の患者さんが携帯電話で話しており、具合が悪いので耳障りだった。 ●同室の患者さんのマナーが気になる。 	<p>入院の際にお渡しするパンフレットに入院生活についてのお願いを掲載しておりますが、何かお困りのことがございましたら看護師等へご相談ください。</p> <p>特別な療養環境をご希望の方は、有料の個室をご案内することもできます。</p>
7	その他	<ul style="list-style-type: none"> ●Wi-Fiを設置して欲しい。 	<p>課題でありました「Wi-Fiの設置」については、入院患者さんの療養環境整備の一環として、病棟を対象として導入する方向で検討を進めております。稼働開始にあたっては改めてご案内をさせていただきます。</p>
8	その他	<ul style="list-style-type: none"> ●駐車料金が安い。 ●駐車料金を割引して欲しい。 ●駐車料金を無料にして欲しい。 	<p>駐車料金につきましては、駐車場の維持・管理経費が必要となるため、ご利用の方々に所定の駐車料金のご負担をお願いしております。ご理解くださいますようお願いいたします。公共交通機関のご利用などもご検討をお願いいたします。</p> <p>駐車料金についてはこちらから→https://www.tdc.ac.jp/igh/tabid/739/Default.aspx#by-car</p>
9	その他	<ul style="list-style-type: none"> ●院内で迷子になってしまった。 ●案内表示がわかりにくい。 	<p>より良い医療サービスの提供のため、院内各所の改修工事を順次行っており、一時的に案内表示がわかりづらくなっています。掲示等で対応はしておりますが、改修工事が完了後改めて院内表示の整備を進めてまいります。</p>