

よくあるご意見への回答について

2023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：254件、患者満足度調査：362件でした。この中からよくあるご意見等に対する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	よくあるご意見等の項目	回答
1	外来	●診療の待ち時間について	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。 また、診療が予約時間通りに行われないことについてのご意見もいただいておりますが、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、救急患者さんの受け入れがあった場合など、やむを得ない事情で予約の時間に診療が始められないこともございますことをご理解くださいますようお願いいたします。 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。ご理解とご協力をお願いいたします。
2	外来	●会計までの待ち時間について	会計までの待ち時間の短縮については、2023年4月に導入いたしました「医療費あと払いクレジットサービス」をご利用いただくことで、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。なお、医療費あと払いクレジットサービスでは、外来診療費を翌日以降に算出するため、当日に金額をお知りになりたい場合は、本サービスを利用せずお会計をお待ちください。 【医療費あと払いクレジットサービスについてはこちらから】 https://www.tdc.ac.jp/igh/tabid/1130/Default.aspx
3	外来	●待合スペースの環境について	待合スペースが狭い・椅子が足りないのご意見をいただいておりますが、内科・外科外来の待合室については、拡張工事を行い改善をしております。 なお、別の場所でお待ちになりたい場合は、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ありますので、ご希望の方は受診科窓口までお声掛けください。 また、モニタ画面ではいつ呼ばれているかわかりづらいのご意見を頂いておりますが、お呼び出ししてもらっしやらない場合は、お声掛けをさせていただいております。
4	外来	●紹介状をお持ちでない患者さんの診療について	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。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紹介状をご持参の患者さんの受け入れを行っています。 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。 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いたしますので、ご理解とご協力をお願いいたします。
5	外来	●救急外来の受診について	当院は救急告示病院や紹介受診重点医療機関の指定を受け、専門的治療や手術が必要な緊急度・重症度が高い患者さんの受け入れを優先的に行っております。救急外来では緊急度・重症度の高い患者さんから優先的に診察を受けていただくトリアージを行うため、緊急対応中はお待ちいただく場合や診察の順番が受付の順番と異なる場合があります。 お電話が繋がりにくいのご意見をいただいておりますが、限られた人員で緊急対応等を行わなければならないため、電話対応が難しくなることもございます。もしお電話が繋がらずご不安な場合は、「急病診療所」や「あんしんホットダイヤル（市川市急病医療情報案内）」等へのご相談もご検討ください。 また、患者さんの状態をお聞きして、かかりつけ医等での対応可能と判断した場合は、近医への受診をおすすめすることがあります。ご理解くださいますようお願いいたします。
6	外来	●マイナンバーカードでのオンライン資格確認について	マイナンバーカードでのオンライン資格確認の手順は下記のとおりとなります。 ●初診の方 ①初診申込書を記載する ②受付窓口で初診受付をする際に必要な持ち物（マイナンバーカードなど）を提示する ●再診の方 ①マイナンバーカードリーダーで保険証確認を行う ②再来受付機で受診受付をする (注)公費等の受給者証は従来通り外来窓口での確認が必要となります。 また、マイナンバーカードリーダーの位置については、機器の増設を検討しておりますので、それに併せ移設の検討も行ってまいります。
7	入院	●病院食について	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成分量の制限がある中で提供しておりますので、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。 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。お食事の量については看護師や管理栄養士にご相談ください。
8	入院	●同室患者さんのマナーについて	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注意事項を掲載しておりますが、携帯電話での通話やテレビの音などの同室の患者さんのマナーについて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。 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。
9	入院	●日額定額制レンタルサービス(テレビ・冷蔵庫・Wi-Fi)について	病棟における療養環境を整えるため、テレビ、冷蔵庫、Wi-Fiをご用意しておりますが、これらの設備導入及び導入後のメンテナンス等に費用がかかりますため、有料でのご提供となっております。また、金額については、運用コスト及び採算性を考慮したうえで、2パターンのサービス利用額を設定しており、単品でのお申し込みは取り扱っておりません。 ・冷蔵庫・テレビ 550円/日(税込) ・冷蔵庫・テレビ・Wi-Fi 660円/日(税込) ご要望については今後検討してまいります。ご理解いただけますと幸いです。
10	その他	●院内Wi-Fiの設置について	入院患者さんの療養環境整備の一環として、2024年1月よりテレビや冷蔵庫、Wi-Fiのご利用を一日定額制とするサービスを導入いたしました。設備導入及び導入後のメンテナンス等に費用がかかりますため、有料でのご提供となっております。 外来へのWi-Fiの設置については、ご利用者に利用料金を負担していただくことも勘案しつつ検討してまいりましたが、病院の規模の大きさ故に設備整備にかかる費用も大きく、さらには昨今の光熱水費や物価上昇による病院経営への悪影響も踏まえ、現時点では設置を見送るという結論に至っております。予算には限りがありますことをご理解くださいますようお願いいたします。
11	その他	●駐車場について	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。外来患者さん・お見舞いの方(注)には駐車料金の割引を適用しておりますので、インフォメーションにて割引処理をお受けください。 また、駐車場の増設については、病院の敷地には限りがございますので駐車場の増設は予定しておりません。可能な方は公共交通機関のご利用などもご検討くださいますと大変助かります。 (注)お見舞いの方の駐車料金の割引適用は第3駐車場のみが対象となります。 【駐車料金についての詳細はこちらから】 https://www.tdc.ac.jp/igh/tabid/739/Default.aspx#by-car
12	その他	●院内の案内表示について	院内の案内表示がわかりにくいと多くご意見をいただきました箇所については、順次院内表示の整備を進めてまいります。