

よくあるご意見への回答について

2024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：223件、患者満足度調査：351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、改善策を引き続き模索しています。診察の待ち時間などをスマートフォン等へ知らせるシステムの導入について検討を行っておりますが、種々の問題があり導入に至っておりません。現在は、携帯電話等へのお呼出しも行ってありますので受診科窓口までお気軽にお声掛けください。 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、当院は地域の急性期医療を担う地域医療支援病院であるため、緊急性の高い病状の患者さんや、救急患者さんの受け入れがあった場合には、そういった方を優先して診察する必要があり、診察順を変更せざるを得ないことがあります。また、結果が出るまでに相応の時間がかかる検査が必要な場合にも、診療の開始が予約時間より遅くなる可能性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。 なお、当院での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くようお願いしております。そうすることで当院で専門性・緊急性が高い治療を必要とされる患者さんを少しでも多く受け入れることができるよう、わが国の保険診療制度において求められる役割を果たしています。ご理解とご協力をお願いいたします。
2	外来	●会計の待ち時間について	「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	●待合の環境について	待合の環境改善のため、内科・外科外来の待合室は拡張工事を行いました。待合室の椅子に座れずにお困りの場合には、補助椅子などもございますので、スタッフまでお声掛けください。また、別の場所でもお待ちいただけるよう、携帯電話へのお呼出しや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たのか、呼ばれていないのかが、わかりづらいとのご意見を頂いておりますが、お呼び出ししてもらえららない場合は、お声掛けをさせていただきます。
4	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。 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。
5	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ので、職員等へご相談ください。
6	診療	●診療の説明について	当院では、患者さんに安心して診療や入院に臨んでいただけるよう、各部署では、わかりやすく丁寧な説明を心がけておりますが、現状では説明内容にばらつきがある、また一部情報が不足しているなどのご指摘をいただくことがあり、重く受け止めております。今後は、説明内容の統一や、入院・手術・病室設備に関する情報提供の充実に努め、患者さんに必要な情報を適切にお伝えできるよう改善を進めてまいります。 何かご不明な点やご不安なことがございましたら、どうぞ遠慮なくお近くの職員または患者相談窓口までお尋ねください。
7	診療	●処置・手技について	注射や採血の際に「痛みが強い」「複数回の穿刺があった」などのご意見をいただいております。 当院では、安全かつ確実に医療の提供ができるよう、注射や採血に関する研修を実施し、現場での技術確認や指導体制の強化にも取り組んでおります。しかしながら、ご不快な思いやご負担をおかけする事例があることについては真摯に受け止め、引き続き技術の向上や患者さんに寄り添った対応ができるように努めてまいります。
8	設備等	●水回り（トイレ・洗面台・浴室等）について	トイレや浴室等の清掃は、定期的な清掃を行っておりますが、お気付きの点がございましたら清掃の手配をいたしますので、スタッフまでお声掛けください。
9	設備等	●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。 (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 駐車場の増設や、車寄せの拡充に関するご意見については、病院の敷地や予算には限りがあるため、現在のところは予定はございません。車いすをご利用されている患者さんの乗降時の対応につきましては、警備員と連携を図り、対応が可能な場合もございますので、お困り際にはスタッフにお声掛けくださいますようお願いいたします。可能な方は、タクシーの利用などもご検討くださいますと大変助かります。
10	設備等	●アクセスについて	京成バスの減便により、通院時の利便性に関するご意見・ご要望を多数いただいております。 当院といたしましても、京成バスならびに市川市に対して増便の申し入れを行っておりますが、現時点ではすぐの対応は難しいとの回答を受けております。 今後も引き続き関係機関への働きかけを続けてまいります。患者さんやご家族の皆さまからも京成バスおよび市川市へご意見・ご要望をお寄せいただけますと、改善に向けた後押しとなり、大変ありがたく存じます。 送迎バスの運行につきましては、通院のご負担軽減のため一案として認識しておりますが、運行に必要な車両の確保や運転手を含む人員の配置、安全管理体制の構築、そして継続的な運営にかかる費用など、現時点ではクリアすべき課題が多く、導入は困難な状況です。
11	設備等	●飲食スペースについて	外来棟2階に飲食物の持ち込みが可能なイトインスペースがございます。平日の11時～14時は、飲食品販売も行っておりますのでよろしければご利用ください。 【イトインスペース開放時間】 平日8：30～17：00（土曜日は14：00まで） ※外来開院日のみご利用いただけます ※車いすでのご利用も可能です