

# < ご意見箱について > -2024年7月-

日本医科大学付属病院 医療安全管理部患者相談室

日時	ご意見	回答
2024.7.3	<p>本館2階に設置してあったみずほ銀行ATMがセブン銀行ATMに変わってとても不便です。 外来・入院費等の支払いに利用した際には手数料が発生し、通帳記帳もできません。 不便を感じている患者さんは多くいると思いますが、本館1階にセブン銀行があるのに、なぜ変更したのでしょうか？</p>	<p>みずほ銀行ATMにつきましては、先方からの意向に基づき、令和6年6月30日（日）を以って撤去する運びとなりました。これに代わり、セブン銀行ATMを設置し、令和6年7月2日（火）より運用を開始いたしました。セブン銀行ATMは従前のみずほ銀行ATMとは異なり、スマホ決済（QRコード決済）及び交通系電子マネー等の現金チャージやキャッシュカードを使わずにスマホでATMから入出金が可能となる新機能が常備されており、患者さんに対する利便性の向上に配慮した内容となっております。 みずほ銀行をご利用の患者さんにおかれましてはご不便をおかけすることとなり大変恐縮ではございますが、以上の趣旨をお汲み取りいただき、セブン銀行ATMをご利用くださいますようお願い申し上げます。（庶務課）</p>
2024.7.8	<p>具合が悪く予約なしの初診対応となった際に、不安な思いを抱え症状を初診受付の方に伝えたところ、話を遮られ「どちらの科をご希望ですか？」と逆に質問され、「この症状はどの科ですか？」と尋ねると、「こちらは相談窓口ではございません」と言われ、患者への対応として、不適切と感じました。</p>	<p>このたびは初診受付の至らない対応により、大変不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。 初診受付では疾患に応じた診療科を決める事が出来ない為、患者さんの症状をお伺いし、看護師に確認のうえご案内または、かかりつけの診療科へご相談いただくようご案内しております。 患者さんの気持ちに寄り添った対応を改めて受付全体に周知いたしました。（医事課）</p>
2024.7.8	<p>文書の受取の際に対応した係の方の言葉使いが不適切に感じました 大きな声で「そこではありません」と何度も言われましたが、言葉の説明だけでなく、指差し等で説明いただけるとわかりやすいです。</p>	<p>このたびは窓口での至らないご説明、配慮に欠けた対応により、大変不快な思いをおかけしてしまい、誠に申し訳ありませんでした。 窓口スタッフには患者さんへの丁寧かつ細やかな対応と十分に行き届いたご説明、ご案内を心がけるように指導、周知いたしました。 今後このようなことが起きないように接遇向上に努めてまいります。（医事課）</p>

日時	ご意見	回答
2024.7.9	採血待合室で10人以上の患者さんが立って待っていました。待ち時間も長いため、椅子を増やしていただきたいです。	このたびはご不便をお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。椅子の配置を変更し、また一人掛けの椅子も新たに設置して、あらたに12名分の椅子を設置いたしました。（臨床検査部）
2024.7.16	予約センターへ担当医の確認をした際、折り返しの電話をいただけたとのことでしたが、折り返しの電話はありませんでした。確認した内容で間違いがなかったため、折り返しの電話がなかったのだと思っていましたが、診察当日に受付の方に担当医の確認をしたところ、違っていたことが分かりました。予約センターの対応について、改善を要望いたします。	このたびは大変不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。ご意見を真摯に受け止め、患者さんに安心して受診していただけるよう、患者さんに寄り添った対応と接遇に配慮した指導を実施いたしました。（患者支援センター）

日時	感謝・御礼	
2024.7.9	女性診療科・産科の先生には、大変お世話になりました。痛みが辛くうまく話しもできない状態でしたが、親身に寄り添ってくださり、的確な判断で治療を続けてくださいました。本当にありがとうございました。皆様が、健やかに過ごされることを願っております。	
2024.7.10	入院中、スタッフの方々の優しく細やかな対応に驚かされました。先生の対応も良く、お食事もお大変美味しくいただきました。これから、外来での通院が続きますが、この病院が大好きになりました。本当にありがとうございました。	

※患者さんからのご意見は要約して記載させていただいております。