

# < ご意見箱について > -2024年11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   |
|------------|---|--|
| 2024.11.7  | 院内放送でマイナ保険証の利用登録推進をしているにもかかわらず、読み取る機械の設置が少ないと感じます。各ブロック受付に設置していただきたいです。   | このたびは貴重なご意見を頂戴し、誠にありがとうございます。<br>当院におきましては、令和6年12月2日以降における現行の健康保険証廃止に伴い、本館1階に3ヶ所、本館2階に1ヶ所の合計4ヶ所にマイナ保険証カードリーダーを設置のうえ、ご利用をお願いしているところではございますが、未だ必要十分な台数には至っておらず、ご不便をお掛けいたしておりますこととお詫びいたします。<br>マイナ保険証カードリーダーにつきましては、段階的に設置台数を増やし、患者さんの利便性向上に向けて対応を図る予定でおりますので、何卒ご理解ご協力くださいますようお願い申し上げます。（医事課） |
| 2024.11.15 | 外来受診時、体調が優れない中、担当してくれた看護師に症状を説明したところ、とても横柄な言い方をされ、とても不快な気持ちになりました。<br>また、何度も詳しく症状を伝えていたにも関わらず、診察時には、医師に何も伝わっていませんでした。<br>患者に寄り添った対応をしていただきたいです。 | ご体調が優れない中、ご不快な思いをおかけしたことを心よりお詫び申し上げます。頂戴いたしましたご意見を真摯に受け止め、外来看護師へ共有させていただき、今後は患者さんの立場に寄り添った看護の提供に心がけてまいります。（看護部/外来）   |
| 2024.11.22 | 会計窓口では、氏名ではなく、番号で呼び出してください。   | このたびは貴重なご意見を頂戴し、誠にありがとうございます。<br>患者さんのプライバシー保護に関しましては、配慮が足りておらず、大変申し訳ございませんでした。只今、受付番号での呼び出しに向けた院内システムの準備を進めておりますが、お名前以外での呼び出しをご希望される場合、会計窓口へその旨お申し出ください。<br>何卒、ご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。（医事課）  |
| 2024.11.22 | 診察終了後、待合で待つように指示されたが、なかなか呼ばれなかったために受付に確認したところ、明確な回答が得られず、長時間待たされた。  | このたびは、受付スタッフと医師とのコミュニケーション不足により、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。<br>また、患者さんからお声掛けいただいた際にも迅速な対応ができず、重ねてお詫び申し上げます。今後は受付スタッフと医師との連携を密に図り、業務が円滑に遂行できるように努めて参ります。（医事課）  |

| 日時         | ご意見  | 回答  |
|------------|--|---|
| 2024.11.25 | 病院内にごみ箱を設置していただけないでしょうか。   | 当院では、院内における感染対策及び患者さんの安全配慮の観点から、所定の場所以外にごみ箱を設置しておりません。ごみの処理でお困りのことがございましたら、お近くのスタッフへ遠慮なくお申し付けください。ご不便をおかけいたしますが、ご理解・ご協力くださいますようお願い申し上げます。（資材課）            |
| 2024.11.26 | 眼科に通院しております。処方のみの手続きがわからず、事前に病院へ連絡を入れて、手順を伺いその通りにしましたが、できませんでした。結局、眼科の受付で対応して頂きましたが、確認した意味がありませんでした。高齢なため正確にアナウンス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。再来受付機が利用できない患者さんにつきましては、外来受付に直接お越しください。スタッフ一同が「つくすところ」を忘れず、患者さんにより良い医療の提供ができるよう、努めて参ります。（眼科・医事課）                             |
| 2024.11.26 | 外来で注射をして頂きましたが、看護師さんが手袋をしたまま扉を開閉したり、落ちたものを拾った状態で処置を実施したり、院内の衛生管理に疑問を感じました。   | このたびは、注射に関する衛生管理が徹底できておらず、大変申し訳ございませんでした。現状を確認し、スタッフへ再指導を行いました。標準予防策に準じた手袋の着脱や手指消毒の徹底、廃棄を行うため環境を速やかに整備いたしました。引き続き環境改善や指導を継続し、安心・安全な医療の提供に努めて参ります。（看護部/外来） |

| 日時        | 感謝・御礼  |  |
|-----------|--|--|
| 2024.11.1 | このたびの入院を通じて手術後の痛みや辛さを癒してくれる看護師さんの対応に感動いたしました。他の医療機関で採血された際、血管が細いため何度も針を刺されることがありましたが、当院の看護師さんは一度で対応していただきました。また、患者の要望にも快く対応していただきました。医師、薬剤師の方にも丁寧な対応をしていただき、大変お世話になりました。 |  |

※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。