

< ご意見箱について > -2025年1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
2025.1.9	中央受付で保険証を確認された時に対応してくださった方の言葉使いが不快でした。 患者さんへの対応について、改善していただきたいです。	このたびは、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。受付担当者に対し、言葉遣いを含めた接遇面での指導を徹底いたします。職員が患者さんの立場になって考え、当院の理念である「つくすところ」で、良質な医療の提供に努めて参ります。（医事課）
2025.1.12	救急受付の会計担当者は電話対応ばかりで、患者対応をしないため、会計ができず長時間待たされました。	このたびは、お待たせして申し訳ございませんでした。今後は、電話対応が多忙な場合でも、会計手続きが円滑に進められるよう、患者サービスの向上に努めて参ります。（庶務課）
2025.1.22	本館1階に設置されている自動支払機の支払順番を待つ場所が、機械に近すぎるように感じます。一番右の機械を使用した際、支払順番待ちをしていた患者さんが横に並んでおり、覗き込まれました。 個人情報に関する配慮が至らないように感じますので、改善をお願いします。	このたびは、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。当院に設置されております自動支払機につきましては、画面に視野角フィルターが内蔵されているため、側面からの確認ができない仕様となっており、セキュリティ対策に万全を期しております。 患者さんにお待ちいただく順番の表示を分かりやすくする等の整備を行い、併せて個人情報の保護に努めて参ります。（医事課）

日時	感謝・御礼
2025.1.17	乳腺科に入院しておりましたが、食事が大変美味しく、清潔な食器類が提供されておりました。 先生方や病棟の看護師の皆さんにも優しく接していただき、無事に退院することができました。
2025.1.19	入院中、本日担当する看護師名の記載された卓上型ネームプレートがサイドテーブルに配置され、丁寧な挨拶と説明をいただきました。 また、勤務交代時においても、丁寧な対応をしていただき、今までの入院生活では経験したことがない感動がありました。 担当看護師さんの患者に対するさりげない気遣いが、病状回復に向けての大きな自信に繋がりました。

※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。