

< ご意見箱について > -2025年4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
2025.4.3	予約変更の電話が繋がらず、大変困っております。 何度もかけ直ししましたが、混んでいることを理由に繋いでもらえず、時間をおいてかけ直すように言われ続けました。 「かけ直し」ではなく、電話が繋がるまで順番に待てるようなシステムへの変更について、ご検討をお願いします。	このたびはご不便をおかけし、誠に申し訳ございませんでした。 いただいたご意見を真摯に受け止め、電話対応が必要な患者さんへの利便性向上を図るべく、受電管理の新たなシステム等の導入について検討して参ります。（患者支援センター）
2025.4.3	中央採血室が大変混雑しており、長時間待たされます。 体調不良の時はかなりの負担になりますので、改善をお願いします。	このたびは、採血までにお時間を要し、誠に申し訳ございませんでした。 外来受付人数や曜日、天候等によって採血の待ち時間が長くなる傾向にあり、特に火曜日・木曜日は大変混雑しております。 改善策について種々検討を重ねてはおりますが、待ち時間の解消には至っておらず、患者さんにはご不便をお掛けすることになりますが、何卒ご理解くださいますようお願い申し上げます。（臨床検査部）
2025.4.3	腹部のMRI検査の途中で呼吸を速くするように指示がありましたが、検査の事前説明では呼吸の仕方や注意点についての説明はありませんでした。 事前説明の内容について、改善をお願いします。	このたびはMRI検査において、担当技師の説明が至っておらず、ご迷惑をお掛けいたしましたことを深くお詫び申し上げます。 いただいたご意見を真摯に受け止め、今後におきましては患者さんがより安心・安全に検査を受けられるよう、検査体制及び検査内容の改善に努めて参ります。（放射線科）
2025.4.4	クレジットカードでの支払いを行った際、暗証番号の入力方法が液晶パネルに数字がランダムに表示される仕様となっており、視覚障害者が利用する場合、操作が難しく、病院の設備としては配慮に欠けていると感じましたので、改善をお願いします。	このたびは、ご不便をお掛けいたしまして、誠に申し訳ございませんでした。 会計窓口で使用しているタッチパネル式クレジット端末の画面は、セキュリティ強化のため数字がランダムに表示される設定となっております。なお、タッチパネルの操作が困難な場合、個別対応が可能ですので、気兼ねなく会計窓口スタッフへお声掛けください。患者さんがスムーズにご利用頂けますよう努めて参ります。（医事課）

日時	ご意見	回答
2025.4.9	入院時の食事の味つけが薄いと感じました。治療上の関係で制限があることは理解していますが、食欲がでるような味つけやメニューのバリエーションを工夫していただきたいです。	当院が患者さんに提供する食事は美味しく召し上がっていただけるよう工夫を施しておりますが、ご希望に沿えなかったことはとても残念に思います。病院食は治療の一環として提供する都合上、患者さんのお好みに合わない場合もありますが、少しでも美味しく召し上がっていただけるよう、可能な範囲で調整を図るようにいたしますので、栄養士が病棟訪問に伺った際には気兼ねなくご相談ください。（栄養科）
2025.4.30	入院患者の外来受診中に食事の配膳が開始され、1時間後に病棟へに戻ると食事は全部冷えきっており、大変ショックでした。せめて、外来受診で病室を離れる際は食事を再加熱してもらえとか、電子レンジで個別に温められる容器に代えてもらえるようにしていただきたいです。	このたびは、冷えてしまった食事の提供となってしまう、誠に申し訳ございませんでした。 当院では検査や診察等で喫食時間が遅くなる場合、食事の提供時間を変更して温かい食事を配膳する延食対応に加え、病棟で電子レンジを使用して温められるような食器も用意しております。 これからも患者さんに温かいお食事を召し上がっていただけるよう、常に病棟と連絡を取り合い、食事の提供に努めて参ります。（栄養科）

日時	感謝・御礼
2025.4.3	初めての入院でしたが、スタッフの方々に丁寧に対応していただき、不安が徐々に薄らいでいきました。 手術後の痛みや不安な気持ちに優しく寄り添ってくださり、スタッフの皆さんのおかげで前向きな気持ちになることができました。 本当にありがとうございました。
2025.4.28	外来スタッフの皆さんはいつも明るく丁寧な対応をしていただき、前向きな気持ちで治療に臨めております。治療で心が折れそうなときでも常にお話を聞いていただき、心が晴れやかになりました。 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。