

# 「みなさまの声」に寄せられたご意見と当院からの回答

## 【2023年6月】

寄せられたご意見等	当院からの回答
<p>物忘れの検査に来たが検査内容を言っただけで、どうすればいいのかひとつも言ってくれない。何を言っても聞いてくれないし、どうすればいいのか少しは話してくれても良いのでは。</p>	<p>この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。物忘れの検査では、決められた質問に答えて頂くため、具体的な説明やヒントを提示することができず、説明不足と感じられたのかもしれない。患者様のお気持ちに寄り添った対応をより一層心掛けて参ります。</p>
<p>説明をちゃんとしてほしい。 いそがしそうにして対応が悪い。 どこで受付していいかなど、ちゃんとわかるようにしてほしい。駐車券をおせないことなど。 おせませんだけ・・・不親切です。</p>	<p>この度は職員の説明不足によりご迷惑をお掛けし、申し訳ございませんでした。受付窓口に求められている役割をしっかりと認識し、患者さんの気持ちに寄り添った接遇を心掛けるよう、改めて指導して参ります。受付場所の案内表記に関しましては、ただいま掲示物の見直しを検討しております。様々な意見を取り入れ、少しでもわかりやすい表示となるよう努めて参ります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>待合で待っていると歯科診療室からずっと話し声、笑い声が聞こえており静かな場所には不釣り合いな状況であった。 まあ良くしゃべると笑うなどあきれました。こんな状況っていかがなものかと思えます。</p>	<p>ご指摘いただきました内容につきまして、患者さんにご不快な思いをさせてしまったこと、誠に申し訳ございませんでした。深くお詫びを申し上げます。 ご指摘の通り、病院内でのスタッフ同士の会話や申し送りに、不必要に声のボリュームや笑い声がございまして、ご来院されている患者さんがお聞きになり、ご気分を害される要因になるため、課内のスタッフ全員に、今回の件を周知致しました。今後、このようなことが二度と起きないように、課内で以下のことに心がけて行動するように話し合いを行いました。 ・病院内、診療室で不必要に大きな声で会話せず、笑い声も控える。 ・接遇マナーについて勉強会を行い、お互いが実践できているか、定期的にチェックを行う。 患者さんにご不快な思いをさせないよう、スタッフ一同配慮ある行動を心がけてまいります。 この度は、大変申し訳ございませんでした。</p>
<p>対面したときの第一印象が最低だった。ため口、目を見て話さない、服装に清潔感がない、非常に腹立たしかった。病院の経営方針にのっとり業務をしているとは思えない。しっかりと身なり、しゃべり方など教育してほしい。大田記念病院という有名な病院の職員とは思えなかった。</p>	<p>この度は、当院職員の対応にて不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。 当人に厳重に注意をするとともに、改めて院内全体で接遇に取り組みたいと考えております。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>