

# 皆さんからお寄せいただいたご意見と回答

令和6年8月

## 【ご意見】

会計機にいる人(女性)が少しパネルをおすのがおくれただけですぐに声を掛けてきてさすがにもう少し様子を見てほしい。迷惑。

体調が悪かったり、年でゆっくりの人も病院なんだからいます。(2~3秒ですぐ声をかけてくる)他の人にもすぐ声をかけていて困っていました。

マスクをしていると動悸が出てしまったため、数秒片耳をはずしただけですぐ強めに「医療機関なのでマスクしてください!」といわれた。もう少し患者のことを考えて行動してほしい。言い方でかわると思います。(理由を伝えるすきもなかったです)すべて同じ人です。他の人はとてもいい接し方でした。

## 【回答】

この度は、会計担当者の対応で不愉快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。

ご指摘いただきました「強い口調」「話すスピード」「立ち居振る舞い」などについて、患者様や職員目線でも常にどのように見られているか会計スタッフに周知指導を行いました。

今後はこのようなことが起こらないように、日々どのように見られているか、定期的に接遇トレーニングを行いスタッフの育成に努めますので、ご理解をお願いします。

## 【ご意見】

受付方にも医療スタッフの接遇には大変満足しています。

障害者駐車場の一般車両の駐車がとても気になります。見回り等してもらえたらと思います。

## 【回答】

お褒めの言葉をありがとうございます。皆様からの温かいメッセージは病院スタッフの励みになります。今後も皆様が安心して受診できますようスタッフ一同で努めていきます。

さて、この度は、障害のある方等のための駐車スペースを健常者の方が利用されている状況についてご意見をいただき、ありがとうございました。

当院でも、障害のある方等のための駐車スペースが適切に利用していただけるよう、職員が定期的に見回りをするとともに、チラシを配付して啓発を行っているところです。

これからも、こうした活動を継続し、啓発に努めます。