

平成 29 年 4 月 20 日

## 「ご意見箱」便

「ご意見箱」の設置以来、皆さまからは数々のご意見をいただきしております。

お寄せいただいたご意見のうち、一部でございますが、次のとおり回答させていただきます。

(ご意見)

クレジット支払を出来る様お願いしたい。院内を現金を持ち歩くのはどうか？（入院中など）

(ご意見)

①院内外をとわず、現金を持ち歩くのは防犯上あまりよくないので、カード化をはかっていただきたい。②カード化により、不支払や料金管理がしやすい。（犯罪防止になる）③お客様、受診者にポイントが付きます。

(回答)

ご意見ありがとうございます。

現在導入している医療機関も多いことから、貴重なご意見とし、検討させていただきます。

(ご意見)

本日 6：10 受診依頼のため TEL 対応していた警備員であるが、明らかに寝ていたと思われる対応であった。また 6：50 頃病院到着し、車いすをかりようと警備室に声をかけたが寝ていた。警備員としての役割をはたしていない。

(回答)

この度は多大なご迷惑をお掛けしました事誠に申し訳ありませんでした。この件に関しまして、一連の事実経過および今後の対策を関係者で討議し、再発の防止に努めていくことになりました。

これからも引き続き患者様・ご家族の方から厚い信頼を得るようにスタッフ一同取り組んでまいりますのでご理解の程、宜しくお願ひいたします。

(ご意見)

入院受付の担当者について 入院手続きの説明を前もって聞きに伺った際、「今、必要ですか?」と言われ、片手間の様に説明されました。また、別の日に必要書類を提出に伺った際、私の持参した書類に不備があったのですが、他の職員の方に「あんなん証明書になってへんやんな」と苦笑して話をされました。私にも聞こえる声で話をされ、とても不快な気持ちになりました。もう少し対応にしても態度にしても気を付け改めて欲しいと思います。

(回答)

ご不快な想いをさせてしまい申し訳ございません。

係内で周知、指導しました。今後、一層接遇改善に心掛けてまいります。ご意見いただきありがとうございました。

現在、検討中の事柄については、関係部署により調整を行っています。

担当：患者及び利用者サービス向上推進委員会