

# 12月のご意見箱

回収日付/場所	ご意見	回答
<p><b>12月3日(土)</b> <b>A館玄関</b></p>	<p>12月2日(金)内科外来受付で患者対応しておられた女性のクラークさんの対応があまりにひどいので、苦情として取り上げていただきたく書いております。高齢者が多い中、口調はつっけんどんな物言いで、相手に目も向けず見ている、それはそれはひどいと思える対応でした。病院としてどのような接客教育をしておられるのだろうかと思ったほどです。患者の立場に立った対応が医療スタッフのみならず、事務スタッフの皆さんもできるよう教育の徹底を強く希望いたします。</p>	<p>この度の対応で、大変不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。私達は外来受付に限らず、総合案内、受付窓口、会計窓口などにおいて患者様と接する際、安心して療養していただけますよう努めております。その中で、今回のようなご意見をいただいたことは非常に残念ですが、真摯に受け止め、いかなる場面、時間帯においても『患者様の目線で、優しい対応』をモットーに、接客の向上に努めてまいります。</p> <p>この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p><b>12月14日(水)</b> <b>A館玄関</b></p>	<p>いつも両親がお世話になっております。</p> <p>玄関の担当の方についてですが、雨の中、寒い中、大変とは思いますが、ただ、話をされていてあいさつをしないのは……？聞こえなかったからなのかと、二度立ち止まりあいさつをしましたが、返答は女性の方からありましたが、男性の方は話を中断することなく女性の職員さんに向けて話し続けていました。とても残念に思います。見送りも、話ばかりで声掛けのないのはどうなのでしょう？意見箱の位置もわかりづらく、案内していただきました。今後に期待いたします。</p>	<p>玄関介助係は、患者様や付添いに来られるご家族のためにと平成24年から行うようになりました。</p> <p>挨拶ができなかった件につきましては弁解の余地はないと考えます。申し訳ございませんでした。</p> <p>また、今回の担当者に限らず、全体的に私語が多くなってきており、もう一度初心に帰り、心のこもった対応を心掛けてまいります。また、ご意見箱の件ですが、早急に設置場所を含め改善していきたいと思っております。</p> <p>この度は貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p>今後ともよろしくお願い申し上げます。</p>
<p><b>12月14日(水)</b> <b>A館玄関</b></p>	<p>「はまゆう」の方へ</p> <p>見本ではキャベツが多いのですが、実際は1/3でしたので大変ショックでした。見本と同じようにしてもらいたいです。よろしくお願いいたします。</p> <p>材料がなければ何か他のもので代用するとか考えてください。</p>	<p>サンプルと実際にご注文いただいた商品に違いがあり、申し訳ございませんでした。できるだけサンプルに近いものを提供できるよう心掛けてまいります。</p> <p>今後ともはまゆうのご利用をよろしくお願いいたします。</p>
<p><b>12月27日(火)</b></p>	<p>新館玄関前の調剤薬局は少し待たせすぎな様に思えます。</p>	<p>ご意見有難うございます。</p> <p>少しでも改善していただけるように、ご意見をいただいたことを伝えさせていただきます。</p>