



平成 28 年 11 月

## 提案箱のご意見に対する病院からのご連絡

数多くのご意見、ご感想をお寄せいただきありがとうございました。ここに、ご意見についての実施状況または回答をご報告申し上げます。

### 皆さまからのご意見

妊婦健診後、次回予約日を相談するために外来確認表が入った搬送袋を面談窓口のカゴに置いた。1時間待っても呼ばれず、様子を見ていたところ、自分が置いた搬送袋を処理が済んだものだと間違っ、別の事務さんが回収しようとしていた。そこで声をかけてやっと予約日の相談ができた。今後、同じような間違いが起こらないように環境改善をお願いします。

### 当院の対応

このたびは、ご迷惑をおかけして大変申し訳ございませんでした。ご意見をいただいてすぐに、実際の面談窓口の流れを検証いたしました。その結果、未処理の搬送袋と処理済の搬送袋を同じカゴに入れており、間違いが発生しやすい環境であることが分かりました。その改善策として、搬送袋を分けて置くように環境改善を行いました。私たち事務は、今までも間違えない仕組み作りを目標に業務を行ってまいりましたが、このように単純な事に気付かずお恥ずかしい限りです。今後は、ひとり一人が常に問題意識をもって業務に取り組んでいくよう努めてまいります。

このたびは、貴重なご意見をいただき、大変ありがとうございました。

