



平成 29 年 3 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

外来会計の対応の悪さ、少し待ってくださいとカード（A4）を渡され、約 1 時間待っていた。案内放送を 2 回したと言うが椅子に座って待っていた人が聞いていない。クレームを言うと謝りもせず平然と業務をおこなっている。私たちは物ではなく人です。大病院のおごりもはなはだしい、何か勘違いをしていない。

当院の対応

このたびは不愉快な思いとご迷惑をおかけし、心よりお詫びいたします。患者さんより精算が出来ないと会計へお申し出された場合、外来会計から診療科へ催促して精算が出来るようになれば患者さんへお伝えしています。今回も精算可能となった時点で患者さんのお名前をお呼びしました。が、患者さんがお越しになられず、お伝えすることができませんでした。時間をあけて再度お呼び出ししようと思い、他の患者さんの対応に移りました。しかし、お伝えできていないことを失念したことによりお待たせする結果となってしまいました。患者さんをお呼びしてもお越しになられなかった時は、お呼び出し用のメモを会計対応者が所持し、お伝えできるまで責任を持って対応するルールにしておりました。しかし、混雑時等失念する可能性が高く、運用を検討しスタッフ全員で情報を共有し、対応できるよう手順の見直しを致しました。また、接遇に関するご意見についても部署会議で報告し、今回のご意見は、相手の立場に立った対応ができてないことが原因であると話し合いました。今後は、相手の立場を考えた対応ができるよう努力してまいります。

貴重なご意見をいただきたいへんありがとうございました。



公益財団法人 大原記念倉敷中央医療機構

倉敷中央病院

