



平成 29 年 5 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

入院の説明を受けた。担当者の声が大きく早口で、内容もあまり分からなかった。聞きなおすのも気が引けるくらいの勢いでとても不快だった。その人は入院当日も受付にいたが、その日も声が大きく、デリカシーのない対応だった。今後の入院の際にも、いると思うと嫌になる。

### 当院の対応

この度は、大変ご不快な思いをおかけしたことを深くお詫び申しあげます。日頃より分かりやすい言葉でご説明するように指導しておりますが、本人に確認したところ入院説明する内容が多いため早口になり、また分かりやすくお伝えしようと大きな声になったようです。

ご説明の際には、患者さんにご理解をいただいていることを確認しながらご説明をさせていただき、声のトーンを控えるようにスタッフに改めて指導をいたしました。今後、ご指摘に対しては改善して、このようなご指摘を受けないよう努めてまいりたいと思います。

貴重なご意見をいただき、大変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

