



2023年1月

## 提案箱のご意見に対する病院からのご連絡

### 皆さまからのご意見

窓口の職員さんの印象が良くないです。大変混み合い忙しいことは理解していますが、子供がぐずってしまうので席を外したいと伝えると戸惑うような嫌な顔をされます。個人的に妊娠中なので子供を追いかけるだけでも辛いのに、もう少し気配りがあっても良いのではと思いました。

### 当院の対応

この度は、身重でお辛いなか、不愉快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。

事務側の忙しさには関係なく、患者さんとご家族の状況に十分な配慮が必要でした。職員の接遇マナーに関しましては、平素より各部署で指導を徹底しているところではございますが、接遇教育が不十分であったと反省致しております。

頂きました貴重なご意見は、院内の関係するスタッフと共有し、接遇態度の在り方について振り返りを行い、患者・家族の皆様のお気持ちに寄り添った対応やお声掛けができるよう努めて参りたいと思います。

改めましてお詫び致しますとともに、貴重なご意見を頂きましたことに対しまして感謝申し上げます。

