

“皆様の声”のお知らせ (2025年6月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	設備・環境	採血等があるときに受付表に記入できませんか？ブロックまで行かなくて済みます。	ご意見をいただき、ありがとうございます。 現在当院に設置している受付機では、受付票に当日検査内容など記載ができず、診察前採血などの検査を予定している患者さんへご不便をお掛けしており、誠に申し訳ございません。 代わりに、診察終了した後のブロック受付で、医師より診察前検査のオーダーがある患者さんについては、A4用紙で検査内容を記載した「次回予約票」をお渡ししております。 こちらでご確認いただけましたら幸いです。	情報システム管理室 室長 皆葉
2	職員の言動・対応	病院に用事があった代表番号へ電話をしたが、対応した職員が声も小さくボソボソと話すため何を言っているかわからなかった。気持ちのいい対応を求めます。	このたびは、お電話での職員の対応によりご不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。 いただきましたご意見は、該当職員を含め関係部署全体で共有し、今後の対応改善に努めてまいります。 特に、電話対応時には明瞭で聞き取りやすい声で対応することの重要性を再認識し、指導を徹底いたします。 今後とも、皆様にとって安心してご利用いただける病院となるよう、職員一同サービス向上に努めてまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。	医事情報部 課長 山口
3	職員の言動・対応	リハビリセンターについて、愛和病院の方針についての質問です。 ①受付の女性一人と男性一人の方がめったに挨拶を返してくれません、ましてや男性の方は『長』ではありませんか？ ②スタッフと患者の方が担当でなくともコミュニケーションをとっているのを見ましたが、誰かに注意されたのかわかりませんがスタッフの方が無視をしているような場面を見ました。 リハビリセンターでは担当スタッフ以外とはコミュニケーションをとってはいけないのですか？ ③リハビリセンターの長についてですが、患者さんに声をかけたりしたのを見たことはありません。 もしこのようなことが愛和病院の方針ならこれからは見て見ぬふりをするしかありません。	この度は不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。 私自身の挨拶や患者さんへの対応等、接遇面におきまして、ご指摘いただいた内容を真摯に受け止め反省しております。今後は自分自身の行動・態度面を見直し、改善してまいります。  また、患者さんへ挨拶をしない、担当以外の患者さんと話をしないといったことは愛和病院の方針ではありません。接遇に関して再度スタッフ一同で確認し、適切な対応が取れるよう努めてまいります。  貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。	リハビリセンター 科長 大澤

※その他の投書は、すべて確認し病院運営の参考とさせて頂きました。ありがとうございました。

※個人を特定するもの及び診療に関する具体的な内容につきましては、掲載を控えさせて頂きますが、本人へ伝えておりますのでご了承ください。

※紙面の都合上、文章の一部を省略させて頂く場合がございます。何卒ご理解の程、よろしくお願いいたします。

※当院ホームページにも同内容を掲載しております。