

— 〇 接遇だより 〇 —

白河厚生総合病院 接遇推進委員会

2026年3月号 No. 12

貴重なご意見ありがとうございます。

ご意見

- ・会計で待たされる時間が長い。会計事務処理の改善が必要と思われる。
- ・会計に時間がかかるけど少し早くできないでしょうか。



回答

この度は、ご不快な思い・ご迷惑をおかけしてしまったこと、心よりお詫び申し上げます。当院では診療内容の確認や保険情報の照合など、正確な会計処理を行うための手続きを踏んでおりますが、今回のようにお待たせしまったことは、確認しなければならないケースがあり、それらの確認作業に時間がかかってしまうことがあったためです。現在、「会計時間の見直し」「混雑時間帯の配置の調整」など、待ち時間の短縮に向けた改善策を進めております。今後も患者さまにとって、より利用しやすい病院となるよう、職員一同努めてまいります。貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。

お褒めの言葉

- ・救急外来から入院になりました。受け入れていただきありがとうございました。先生方も看護師さんも、お掃除の方も薬剤師の方も、みんな優しく丁寧でとても気持ちよく、安心して過ごせました。お忙しいところありがとうございました。
- ・日々改善、進化が見える病院で気持ち良い。
- ・皆様からのおかげで、不安でいっぱいだった治療も、起きるかもしれない副作用についても、入院中、穏やかに過ごせました。親しみのある口調で、場を和ませて頂いたりもしました。看護師さんもそうですが、病院内掃除の方もとても明るく気さくでした。病院食もおいしかったです。
- ・救急外来でお世話になった時、親切に対応して頂きありがとうございました。
- ・初めての出産でとても不安でしたが、皆さんの優しい声とサポートのおかげで無事に元気な子を産むことができました。ありがとうございます。入院中に教えて頂いたことやこれからの育児経験を今後活かしていきたいと思えます。
- ・医師、医療スタッフの皆様やさしい声掛けありがとうございました。手術ベッド快適でした。スタッフの皆様の心遣いほんとうにうれしかったです。
- ・ご飯の量がちょうどよく大変おいしかったです。



3月のお褒めの言葉は19件でした。貴重なご意見ありがとうございました。