

H26年4月～9月に寄せられた ご意見・苦情等の状況

| 内 容 | 件 数 | 対応概略 |
|----------------------------|----------|---|
| 医師の説明等に対する苦情 | 病院 2 | 謝罪するとともにタイムリーな説明と家族の心情配慮した言い方を心掛けるよう注意を促す。 |
| ウォシュレットの増設または家族の身障トイレ使用を希望 | 病院 1 | 一部ウォシュレットを増設。一般来院者も「身障トイレ使用可能」との貼り紙をする。 |
| 事務当直職員の電話対応に対する苦情 | 健樹園 1 | 説明するとともに当直者全員に注意を促す。 |
| 経過説明のタイミングや伝え方に対する苦情 | 健樹園 1 | 謝罪するとともに、再度詳しく説明をさせて頂く。 具体的な再発防止等を全員で確認。 |