

みなさんのご意見の回答

令和7年8月分

みなさんのご意見	回 答
令和7年7月22日：1階受付のご意見箱より 当院医師の言葉遣いが悪い。 もう少し優しく言ってほしい。 令和7年8月5日：1階受付のご意見箱より 今回で2回目ですがノートを忘れてきました。医師に注意を受けました。とても考えられない位のことばでしかられました。少しこわくなりました。もう少しやわらかいことばでの注意で・・・お願いしたいと思いました。病院へくる足が重くかんじられる・・思いになりました。どうぞ宜しく御願い致します。	大変不快な思いをおかけし、申し訳ございません。 医師には、院長より、患者さんに寄り添った穏やかな接し方をするように改善を求めました。

みなさんのご意見	回 答
① 2025 年 8 月 1 9 日 1 階ご意見箱ご意見 失礼なタイドをとられ相談した所、クレームを言ってきた患者扱い。クレームではなく苦情。 病院に来ている人は、元気な人はいない。病気に対してよりそうタイドがない。	このたびは、職員の態度・言動に対しご不快な思いをおかけしお詫び申し上げます。部署が特定できないため個別の指導は困難ですが、頂いたご意見を職員と共有するとともに、接遇研修等を通して適切な言葉遣いや態度を示せる職員の育成に努めてまいります。 貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。
② 2025 年 8 月 1 9 日 1 階ご意見箱ご意見 電話対応が悪い。口調がキツイ。 あいさつしても、あいさつもできない。 人の用件を聞いてなく、ちがう所に TEL をまわされる。	皆様に気持ち良く当院をご利用いただくためにも、スタッフ一人一人の振る舞いや態度は重要と考えます。頂いたご意見を当院職員で共有し接遇研修を重ねることで、病院全体の接遇態度の向上に努めて参ります。 今後とも、お気づきの事がございましたらお知らせ下さい。

回答者

JCHO 東京城東病院院長