

みなさんのご意見の回答

令和7年9月分

みなさんのご意見	回 答
① 9月3日 2階のご意見箱より 胃カメラを初めて受けましたが、スタッフの方がとても親切で安心して受けられました。 ありがとうございます。	お褒めのお言葉ありがとうございます。 当院は、地元の皆さまや健診者さまのために、内視鏡技術の質向上を掲げてさらなる努力をしております。職員にも励みになりますのでフィードバックさせていただきます。
② 9月16日 1階のご意見箱より 先生方には、本当に感謝しております。忙しい時でも患者の気持ちに寄り添った対応をして下さり本当にありがたいと思っております。	温かいお言葉、ありがとうございます。 今後の診療の励みになりました。これからも、安心して治療をうけていただけるよう引き続き努めてまいります。

③ 9月16日 1階のご意見箱より 病気を治すため我慢していたが限界です。 リハビリ担当のA氏を変えて欲しい。荒い口調、命令口調、タメ口、態度悪い性格悪い。痛みを我慢しているのに言っている事をやらないと怒る。 やらないのではなく激痛でできないのがなぜ分からないのか。痛いと言っているのに無視して続け、自分の言うとおりにやれば動くようになったと自慢する。全く動くようになっていない、悪化しているのに無視。家族、他院、主治医、都、医師会に相談すると、病院に話すよう言われた。誰に話せば良いか分からない。 担当がA氏のままなら病院を変えることを考えている。リハビリ科の責任者は、指導が必要。	この度は、職員の態度・言動に対し不快な思いをおかけし、お詫び申し上げます。担当職員には、患者様への対応について指導いたしました。適切な言葉遣いや心のこもった対応を示せる職員育成に努め、再発防止に努めてまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。
④ 9月16日 1階ご意見箱より 総合受付で電話に出る人は病院の顔なのでは… 対応が悪い 言葉遣いが偉そうで話していて気分が悪い。人の話を聞かず違う所に電話が回される。 おはようございますとはなしているのにシカト。挨拶くらいできないのか。	この度は、受付・電話対応に関しまして、ご不快な思いをさせてしまいましたこと、お詫び申し上げます。 ご指摘いただきました点に関しまして、該当部署と思われるスタッフに共有いたしました。今後は、サービス向上に努めると共に、患者様に寄り添える対応を心がけてまいります。 貴重なご意見、ありがとうございました。

回答者

JCHO 東京城東病院院長