

皆様の声への回答

令和7年度 No.3

時期	内 容	回 答
8月	信頼される病院と思い十年以上もお世話になっている。今回ひどい目にあった。健康診断の結果表について混んでいるからとつっけんどの態度。明らかに患者を見下した横柄な態度。	この度は外来での対応でご迷惑があったことをお詫び申し上げます。当該職員に対する指導を行い、今後の改善につなげていきます。これまでの信頼に応えられるよう努力を続けていきますので、今回に限りご寛恕いただければと存じます。 診療部
9月	眼科の診療について、職員の方の高齢者に対する口調をもう少しやさしさがあればいいと思います。いやな気持ちになりました。	この度は眼科職員の対応に対して、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。言葉遣い・対応には十分気をつけるように指導しておりますが、今後は改めて患者・家族様に対し丁寧な対応を心がけるよう指導を徹底してまいります。今後とも、お気づきのこと等ありましたらご教授頂ければ幸いです。貴重なご意見を頂きありがとうございました。 眼科
		職員の対応について不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。職員が相手の立場に立ち、思いやりの気持ちを持って接することができるよう指導していきます。大変貴重なご意見ありがとうございました。 看護部
9月	食事のときにあたたかいお茶がほしい。食後の最後はお茶があつたほうがいい。（職員代筆）	ご意見ありがとうございます。配茶に関しては当院でも以前実施していましたが、異物混入や感染防止等の観点から検討されて中止した経緯を伝えて、飲料水をご用意されるか、お湯は差し上げられるので申し入れくださいとご説明し、ご理解を得ました。 看護部
9月	健診の申し込みに来ましたが、受付の人気がスピーディーに対応してくれ、且つ笑顔もすばらしく気持ちが軽くなりました。	この度は、お褒めの言葉をいただき誠にありがとうございます。このような温かいお言葉は職員にとって何よりも大きな励みになります。今後も皆様が心地よく当院をご利用していただけるよう、職員一同サービス向上に努めてまいります。 医事課
		お褒めの言葉頂きありがとうございました。健診時の外来においてもスムーズな案内や対応を行えるようにスタッフ一同サービスの向上に努めていきたいと思います。 看護部

東京都済生会向島病院