

2023年度11月ご意見

私は、2019年～東尾久からお世話になっております。足立医療センターから窓口である事務の態度が非常に悪いです。受付〇〇と言う女です。「つえ」をついて来院し、立っている事が不自由なのに、必要事項を告げられず、診察券再発行の手続きに来ても、¥330とも言われず、領金機械も処理しているので、そのまま内科の前でお待ちくださいと・・・でも、いくら待っても呼ばれず、先生に迷惑かけました。前回来院しても態度が悪い、東尾久の時が良かった。改善を求めます。体が（症状）がつかなくて病院に来ているのに受付がその態度は絶対よくない！！

この度は、大変失礼な対応となってしまいましたこと、深くお詫びいたします。
窓口対応では、説明の一つひとつに丁寧な対応が求められます。その点が欠けているというご指摘を当事者とともに真摯に受け止めさせていただきました。
ご指摘ありがとうございました。

薬剤の処方最大期限 150日分、5ヶ月間迄 お願いしたい？
仕事で海外に行く事が多いので、貴東京女子医科大一足立の処方された薬剤を使用したい為！

ご意見ありがとうございます。
システム的には可能ではありますが、お薬の種類によっては制限がかかることもありますので、主治医にご相談いただくようお願いいたします。

受付、会計、支払い窓口の職員の接遇が良くない。特に会計窓口の職員の態度、対応が良くない。玄関口や再来機に居る、落ち着いて優しそうな職員とのギャップを大きく感じた。今回は、胃カメラ、大腸内視鏡を受けるため受診しましたが、〇〇先生は、気さくで緊張感を解かず言葉掛けをして下さいました。看護師の方も思いやりを持った心で接して下さいるのを感じます。※長文のため、省略しています。

会計にいた下の名前が「〇〇」さん。と一っても態度が悪いです。あいさつもありません。目も合わず常に棒読み。気分悪いです。サービス業ではありませんが、そういう人は前に立つべき人材ではないと思います。そんなにだるようにするなら仕事やめたらどうですか？

この度はご意見ありがとうございました。

受付、支払い窓口等の事務職員の対応では、大変ご不快なお気持ちにさせていただきましたこと、本当に申し訳ありませんでした。ご指摘のように窓口対応は丁寧な対応が基本となります。他職員とのギャップが大きいということを含めて医事課員全員に伝え、改善に努めて参ります。

皮膚科外来の〇〇女医、学生さんが同席しているからか、態度が違いまるで「いつもしている」「親切に優しくしている」というような態度。なぜ、いつも見ていない人の「目」があると「親身な医師」になれるのに、普段は違うのですか？こちらが診てほしいと言わなければ、入室してすぐに次の診察日を決め必要な薬を聞き終わりにする。だから最初は使っていた荷物置き場も使用しなくなった。それなのに、今日は2～3度利用を勧めてきた。こんな変わるのですね。毎回の診察でこうあってほしいので、他の方（第三者）の「目」を共に置いてほしいです。11/1はいませんでした。いつもの若い男性医師ではなく、〇〇女医が「襟を正す」立場の方を。あまりの手のひら返しに今回はこちらまで態度が悪くなってしまいました。申し訳ありません。構いませんよね。そちらは「いつも」で、こちらは「今回」だけなのですから！

ご意見ありがとうございます。

前回、同じ内容のご指摘をいただき、現在、皮膚科では対応の改善に努めているところでございます。ご理解いただきますよう、よろしくお願いいたします。

11時ごろの会計、事務職員、患者に対してそっぽを向いたまま保険証と番号札を何も言わずに返してきました。失礼ではありませんか？具合が悪くて通院しているのに。事務職員の接遇を見直した方がよいと思います。

この度は大変ご不快なお気持ちにさせてしまい、申し訳ありませんでした。本当に恥ずかしい限りです。しっかり指導して参ります。



初めての入院・手術ですが、お蔭様で先生・看護師さんによくして頂いてありがとうございます。とてもお忙しい業務にもかかわらず、笑顔で接して頂きチームで働いている感じが伺えます。1つ感じる事は、朝食時に先生の回診があるのが、気になります。先生もお忙しいのだと思いますが、こちらでも食事中なので、出来れば重ならない時間だとありがたいなあと思います。色々とお世話になり、感謝申し上げます。

お褒めの言葉を頂きましたこと、深く感謝申し上げます。改めて、笑顔の大切さに気付かされました。ありがとうございました。朝食時の回診はご指摘の通り、診療科の諸事情で大変ご迷惑をおかけしております。できる限り、ご不快とならないよう、配慮させていただきます。ご理解の程、何卒よろしくお願いいたします。



本日も受診させて頂きありがとうございました。先日、伺った時に比べて、受付の対応は改善されていたと思います。ただ、受付はネイルは少しひかえめが良いと思います。他院で順天堂にも通院しておりますので、大病院は、エチケットとしておねがいます。今年もお世話になり、ありがとうございました。内科〇〇先生は、いつも優しく、ゆっくりお話を聞いて下さるので、本当に良い先生で良かったと思います。

ご意見ありがとうございました。

以前と比べて、受付の対応が改善されたとの評価まで頂きましたこと、本当にありがとうございます。

ネイルの件につきましては、本来は病院側で気づくべきことですので、注意が足りなかったことを深く反省しております。

清潔感を伝える身だしなみについて、改めて指導して参ります。



呼吸器外科の受診に、初めて病院にきました。病院にきた日が10月26日（木）です。帰りに具合が悪くなり、〇先生をはじめその時の受付の人や看護師様には、迷惑をかけてしまいました。ありがとうございました。10月31日（火）に入院をして、9東の看護師様。3階の透析の看護師様、各担当の先生方には、いろいろと大変、お世話になりました。皆様には、ほんとうに、良くしてもらい、ありがとうの一言です。また、外来で来るかとおもいますので、よろしく願います。ここでの、朝食、パンがすごくおいしかったです。あと、昼食、夕食の魚がとても大好きで、おいしかったです。11月11日（土）透析のあとの退院します。ありがとうございました。

入院病棟をはじめとして、透析室や栄養科まで温かな言葉を頂きましたこと、本当にありがとうございました。私たちの方こそ、感謝の気持ちでいっぱいです。頂いた言葉を大切にして努めてまいります。



スタッフの皆様、とても丁寧によくしてくださいました。おかげで安心して入院期間過ごさせました。ベッドの枕が少し高く、固かったです。（バスタオル等で代用しました）食事もおいしかったです。完食です。皆様本当にありがとうございました。これからも日々がんばってください。

安心して入院生活を過ごすことができたというご報告は、病院としては本当にうれしいご報告を頂きました。また、食事を残さず召し上がって頂けたことは、栄養士や調理スタッフにとっては何よりのご報告となりました。深く感謝申し上げます。
枕の高さや固さについては、変更が可能なことをお伝えしていなかったこと、申し訳ありませんでした。バスタオルで代用して頂きありがとうございました。