2026年9月18日

津軽保健生活協同組合
事業所利用・ボランティア委員会
堀　幸光　様

院長　　竹内　一仁
所長　　宇藤　直人

「虹の箱」投書・組合員の声への回答について（9月分）

健生病院

☆お褒めの言葉

①初めての入院で何もかもが新鮮でスタッフ全員の心遣い心配り朝から夜までの対応に感心いたしました。
いろんな患者さんの食事、季節の七夕など日頃忘れていた声の掛け方、誰に対してもお陰様で学ばせて頂いた日々、ありがとう御座います。皆様の健康をお祈りします。

【回答】

このたびは、お褒めの言葉を頂き、ありがとうございます。
今後も患者さまが安心して受診できるような対応を心がけます。

☆職員の対応

①入院中お部屋を綺麗に保つため清掃ありがとうございます。ただ一点気になった点があります。小児科、1歳未満で午前も眠ることがあります。今日もやっと寝かしつけて、私も落ち着いた所、清掃の方がきました。最後の部屋なら仕方が無いと思い（イスやテーブルにぶつかる音もうるさく、起きてしまうのでは･･･と思うくらいでした。）そのまま続けられていましたが、11:10分頃他の部屋の清掃をされていた。本当に疲れていました。
寝ているなら最後でないなら後回しにするか、ゴミ回収だけにして頂きたかった。イスやテーブルに当たり、大きな音を出さないで欲しかった。

【回答】

このたびは、病室清掃の音につきまして、ご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。
ご指摘を強く受け止め、清掃時の物音や作業中の声の大きさ、清掃用具の扱い方について、あらためて職員への注意と指導を行ってまいります。
今後は、患者様の療養環境に十分配慮し、できる限り静かな作業を心がけてまいります。
貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。

② 入院申込み書　家の者が書くと言うことで（長男）8／7でないと来れないので来たら本人が記入するだけでよかった。救急外来と病棟で言われた。無駄　足ですね！！
組合員で初めて紙パンツ使用一日に何枚使っても良いと言われたのが聞いたら説明あったその時の言葉が担当に聞いてましたよねと言われ毎日担当が変わるのにその言い方ないのでは？
今日の担当ではなく誰に聞いてもわかるように親切に対応を希望します。他は親切にしてもらいました。

【回答】

このたびは、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。
入院申込書につきましては、いたみが強く本人の記入が困難だったためご家族の記入が判断したようです。ご本人が記入できる状況になってからの申し送りが不十分だったため、今回のような状況にいたりました。申し訳ありませんでした。
紙パンツの契約に対しての返答につきましては、配慮が足りない言動だったことをお詫びいたします。接遇教育を徹底し、安心安全なケアの提供をめざします。ご指摘ありがとうございました。

③３階南 HCU の〇〇という 60 代位の看護師がとても態度がわるく、患者とタメロや横柄な感じがとても印象が良くない。きちんと敬語を使い、乱暴な行動を直して欲しい。

【回答】

この度は看護師の対応で不快な思いをされ、大変申し訳ございませんでした。入院の際、ご本人やご家族の方は不安な思いを抱えながら入院されていることと思います。患者さまやご家族の気持ちに寄り添えるように、改めて接遇に関する学習教育の機会を設けて、看護ケアを行っていけるよう努めます。当該の職員にも今回のご指摘をもとに振り返りを行い、今後に活かす事と致しました。
今後とも健生病院、健生クリニックをよろしくお願い申し上げます。

☆その他

①エアコンを１日中付けて欲しいです。朝方、夜暑くて眠れないときがあります。

【回答】

この度は、病室の暑さによりご不便をおかけし、十分にお休みいただけなかったこと心よりお詫び申し上げます。当院では健康上・医療安全上適温とされる温度管理をしておりますが、体感温度には個人差がございます。少しでも快適にお過ごしいただけるよう、可能な限り配慮と工夫をさせていただきます。ご遠慮なくスタッフにお知らせください。

②診察終了後の処理が遅い。処方もなく検査診察だけなので基本表を待つのが長い（健生の他の科受診しているが外科はとても長い）

【回答】

この度は、診察終了後から会計までの待ち時間が長く、ご負担をおかけしてしまい誠に申し訳ございません。他の診療科よりも待たせてしまっていることについて、ご指摘を重く受け止めております。当日の外来の混雑状況や、各担当者間の連携手順に課題がなかったか、業務フローを確認いたします。今後スムーズな流れが確立できるよう、関係職種と連携して改善に努めて参ります。

【回答】

③いつもお世話になっております。組合員ではありますが、いまいちお金の出方がわからず‥1年に1回引き落とされるようにしてみてはいかがでしょうか？健生がなくなったら困ります。

【回答】

この度は温かい心遣いを賜り、心より感謝申し上げます。
ご希望に完全には合致した方法の仕組みは現在整っていない部分もございますが、「毎月の自動引き落とし」や「振り込み」の方法等ご用意しております。
詳細につきましては、健生サポートセンター組合員担当者までお問い合わせください。地域医療を守るため、引き続き温かいご支援を賜りますようよろしくお願い申し上げます。

健生クリニック

☆その他

①クリニックの精神科が藤代に移転すると聞きました。車を持っていないので行くのも大変です（バスを出してくださるとは思いますが）
遠くなるので不便になってしまいます。
今のまま、クリニックで精神科の診察を続けていただけないものでしょうか？お願いします。

【回答】

貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。
このたびの精神科外来終了および藤代健生病院への移転につきまして、交通の便に不安を感じさせてしまい、申し訳ございません。
精神科外来を当院に残してほしいという要望につきましては、真摯に受け止めております。しかしながら、今後も質の高い精神科医療を継続して提供していくための体制を整えるべく、外来・デイケアを藤代健生病院に集約することとなりました。長年通院していただいている皆様にはご負担をおかけすることとなり、心よりお詫び申し上げます。

懸念されております交通の便につきましては、通院にご不便がないよう「巡回バスの増便」など必要な対応を検討してまいります。
多大なるご不便とご迷惑をおかけいたしますが、今後も安心して精神科医療を受けていただけるよう努めてまいりますので、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

②耳聞こえ悪い。呼び出しの時困る。番号又はバイブレータで教えると良いのでは。

【回答】

貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。
このたびは、お呼び出しの声が聞き取りづらく、ご不安な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。当院では、マイクを使用しての呼び出しを行っておりますが、待合室の混雑状況などによっては、どうしても声が届きにくい場合があるかと思います。
お呼び出しに気づけるかご不安な場合は、受付の際にお気軽にその旨を職員へお伝えください。順番がまいりましたら、直接お声がけに伺います。
これからも安心して受診していただける環境づくりに努めてまいります。

以上