

2025年10月17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（10月分）

健生病院

☆お褒めの言葉

① 健診科の皆さん方が明るく、言葉づかいがとても良い。看護師の教育がしっかりと感じた。先生は明るく、ていねいな対応でよかったです。
マンモの技師さんも明るく落ち着いていて、不安感がなかった。このような対応を続けてほしい。

【回答】

健診科より

このたびは、温かいご投書をお寄せいただき誠にありがとうございます。
日頃より、皆さまに安心して健診を受けていただけるよう丁寧な対応と言葉づかいを心がけておりますが、このようなお言葉をいただけたことでスタッフ一同大変励みになっております。今後も皆さまに信頼される対応ができるよう努めてまいります。
また何かお気づきの点がございましたら、どうぞお気軽にお知らせください。
改めまして、このたびはご丁寧なご意見をありがとうございました。

放射線科より

このたびは、温かいご投書をお寄せいただき誠にありがとうございます。
日頃より、皆様に安心して健診を受けていただけるよう丁寧な対応と言葉づかいを心がけておりますが、このようなお言葉をいただけたことでスタッフ一同大変励みになっております。今後も皆さまに信頼される対応ができるよう努めてまいります。
また何かお気づきの点がございましたら、どうぞお気軽にお知らせください。
改めまして、このたびはご丁寧なご意見をありがとうございました。

② 4階西産婦人科看護師さんの対応がとてもよく、居心地がよかったです。今後もよろしくお願ひします！

【回答】

ありがとうございます。入院生活が心地よくすごされよかったです。職員の励みにもなり大変うれしいです。今後も一人ひとりの思いに寄り添い丁寧な対応を心がけて参ります。今後もよろしくお願ひいたします。

☆職員の対応

①小児科外来にて。熱がなかったので早めの時間に受診したのですが、他の患者も少なく、すぐ終わると思い待っていました。ところが、夜勤明けの看護師と思われる方が数名来て 20 分以上日勤の看護師と話をしていました。仕事の話ではない感じでした。そのせいではないかもしれません、1 時間以上待ち、結局発熱外来とはち合わせてしまっています。日勤の看護師は仕事中なのだから夜勤明けの看護師が遊びに来てプライベートな話をしているのはおかしいと思います。

【回答】

小児科の外来受診に際しまして不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。待ち時間に関しては、研修医の先生も診察に入りますので診察の進みが遅くなる傾向があります。医師との連携を図りスムーズな外来診察をすすめて参ります。ご理解のほどよろしくお願ひいたします。

また看護師同士の業務外の話は慎むよう接遇の再認識をしていきます。

②4階西病棟にて。スタッフステーションに声をかけたらにらまれた。もう少し笑顔で対応をしてほしいです。

【回答】

不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。気持ちよく声をかけていただけるように笑顔での対応を心がけるよう指導して参ります。

③待ち時間が長い。前医で腹部エコーの結果を ROM で持参しているのにも関わらず(前医では入院になると思うと言われた)2時間待たされた挙げ句、「採血 結果に異常が無いのでお帰りください」と言われた。「もっと重症な患者のために入院部屋を空けておかなければならない」と言われた。結局 CT の結果、緊急入院、手術となった。

腹部エコーの ROM を持参しているのだから採血結果のみで判断してほしくない。輪番が貴院だったので紹介され、来院したのに、救外の回転率も悪く、何時間も待たされ、部屋に空きがないという理由で入院を断るのが当たり前ですか？輪番なら、輪番なりの人員配置、普段の退院調整を確実にし、部屋を空けておくべきでは？

【回答】

前医へ受診後紹介されて、夜間当院への救急外来受診となりさらにお待たせしてしまい、申し訳ありませんでした。前医から持参された検査画像の CD-ROM は当院では時間外電子カルテに取り込めないため内容の確認ができずに CT 検査などの実施が必要となりました。診察場面では説明が至らず

申し訳ありませんでした。

当日は当院が救急輪番でありましたがお盆休みに連続した休日で通常の2倍の受診者数があり、また混雑した時間帯もありました。救急外来、緊急入院受け入れ、緊急手術等体制を組んでおりましたがご不便をおかけしました。地域の救急医療を守ることを使命として取り組んでいるところですが、状況に応じてご協力を願いすることもございます。ご理解をお願いいたします。

- ④家族が入院し、バルンカテーテルを入れてました。尿意があり、膨満感も強くなつたためナースコールし対応していただいたら、400mlひけたと。その際、「膀胱壁に管が当たってるので、度々動いて下さい。」とNsに言われたそうです。点滴もキープしているのですから、適宜尿量(INOUT)を観察するのはNsの仕事ではないですか？ルートやカテーテルを挿入している患者に対し、閉塞していないか屈曲していないか整理整頓するのはNsの仕事では？患者のせいにするような説明だと感じましたけど、Nsとしてどうなんですか？

【回答】

この度はバルンカテーテル留置の看護についてのご指摘ありがとうございます。担当した看護師は腹部膨満感をお話しされていたため、カテーテルのルート確認、尿の性状、流出状況を観察しました。カテーテルの屈曲や閉塞はなかったのですが、カテーテルの位置をずらした際に尿の流出が400mlあり腹部膨満感が軽減されました。担当看護師は「ずっと同じ姿勢だと膀胱壁に管が当たって管から尿が出にくくなることもあるんですよ。動けそうだったら動いてくださいね」とお話ししたところ「わかった。傷も痛くないから動いてみるね。ありがとう」との言葉をいただきました。当病棟では手術後に疼痛管理を行いながら、患者自ら動いていただくことで早期離床をはかり、麻痺性イレウスや肺炎予防など様々な手術後合併症のリスク軽減に努めています。患者さまやご家族の方へは、こちらで提供する看護ケアの説明を十分行い理解と協力を得られるよう、看護全体で取り組んでいきたいと思います。

- ⑤家族が緊急入院、手術となり、病棟のデイルームで待っていたが、勤務交代のNsが何人も水を取りに来たが誰一人として挨拶なし。夜中の手術、入院であり、病棟のNsが挨拶に来るわけもなく、術後説明が終わった後に、必要書類のサインを求めてきた。待ち時間中に来ればいいのでは？結局帰ったのは夜中の2時。眠くて頭も働いてないのにサインを求めてくるのはこちらの事を考えていますか？次の日にまた来ると言っているのですから、その時でよくないですか？接遇を見直してほしい。

【回答】

この度は大変不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。夜中の緊急入院・手術ということで、ご本人にとってもご家族にとっても心配で不安な気持ちであったと思います。当日の担当看護師はディルームにお伺いした際にご家族がテーブルに伏せていたのでお休みになっているのだろうと思い、お声掛けを控えさせていただいたとのことでした。待機されているご家族へ配慮のつもりが逆に不快な思いをさせてしまいました。当病棟では緊急

入院や高度治療を受ける場合、状況を見ながらご家族が待機されたらまずお声かけするようにしていきます。

また3階のディルームは3つの病棟で共有しているため他病棟の看護師の出入りもございます。挨拶がなかったことのご指摘は全体で共有、対応いたします。

☆施設・設備について

- ①クリニックの入口には傘立があるのに健生病院にはないおかしいと思います。ぜひ今後置くようにお願いします。

【回答】

この度はご不便をお掛けいたしました。この間病院側はかさ袋にて対応させて頂いておりました。今回の意見から傘立ての検討をさせて頂きます。今後ともよろしくお願ひいたします。

- ②健診に来て、採血する際、パイプイスでよろめきそうになった。もっと安定したイスにしてほしい。年寄りは、次の動作をするときに時間がかかる。診察待ちのイスは座り心地が良かったので、それにしてほしい。年に1回の利用ですが、優しい病院になってほしい。安定した診察待ちのようなイスにしてほしい。

【回答】

このたびは採血時の椅子に関して貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。

ご指摘いただきましたとおり、パイプ椅子では不安定に感じられる場面があり安心して採血を受けていただくには不十分であると判断し、いただいたご意見を受けてすぐに、より安全性の高い『診察待ちと同じ椅子』へと交換いたしました。

今後も皆様に安全かつ快適に健診を受けていただけるよう、スタッフ一同努めてまいります。お気づきの点がございましたら、どうぞ遠慮なくお知らせください。

健生病院

☆職員の対応

- ①総合受付の若い女性の態度が悪い。初めての受診で不安なのにそっけないし、おしゃべりが多い。初めての患者への親切な対応を望みます。

【回答】

この度は、不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。職場全体で共有し、日々接遇の学習を行いながら、教育・指導をして改善に努めてまいります。

☆施設・設備について

- ①最近、血圧計が少ないため、いつも混雑しています。以前は血圧機がロビーに3台あった。今は2台しかない。処置室前にもあった。3台にしてほしい。

【回答】

この度は、ご不便をおかけいたしました。以前は内科外来ブースに血圧計を3台設置していました。コロナウィルス感染以降、内科外来待合室の一部を発熱患者様の待合ブースに変更して運用しており、発熱外来用に血圧計1台を使用している状況です。状況を見て検討させていただきます。

☆その他

- ①用事があるときは希望する日に予約できるようにお願い致します。是非お願い致します。

【回答】

当院では、担当医の診療曜日に合わせてご予約をお取りしております。もしご都合が合わないときは、処方薬の日数を調整しながらご予約の週を変更していただくことも可能です。ご希望の際は、お気軽にスタッフにお声がけください。

- ②2025.8.29会計が大変遅くて困りました。8/15:30分 8/29:40分
もう少し早くなりませんか。

- ③診察が終わってから会計まで40分以上待たされた。会計事務があまりにもすさんだと思う。もっとスムーズに会計ができるものか。

- ④患者さんの多い日でした。予約してあっても多少診察時間にかかるのはしょうがないと思うが、会計に行っても約30分ほど待っていました。窓口は1つでした。会計だけで30分以上待っていました。

事務の上役の人も、時々状況を見に来て、会計の窓口が1つでも良いのか。2つあれば2つ目を使用するべきではないのか?会計だけで30分以上待つのはどうか?

【回答】

このたびは、お待たせしてしまい大変申し訳ございません。請求書発行業務は、午前中は通常4人体制で行っておりますが、診療内容や職員体制によっては、請求書の発行に時間を要することがございます。その際は会計係2名のうち1名が請求書発行業務を補助することで、時間短縮をしておりました。今後、職員のスキルアップと業務効率化を図り、待ち時間短縮に努めてまいります。ご理解のほどよろしくお願ひいたします。

- ⑤精神科外来にて。前回に引き続き、番号で呼ばれ診察室に入っていく。先生との距離感をとても強く感じ、気持ちも萎縮したままの状態です。受刑者のように感じる。希望者だけに番号で呼ぶのが良いと思います。コミュニケー

ションの大切さが病院側が大きくこわしているシステムです。早く前に戻してください。強く希望します。

【回答】

近年多くの患者様よりフルネームで呼ばないでいただきたい、サブネームで呼んでほしい等の要望があり、検討を重ねているところです。近隣の総合病院等では、以前より番号でお呼びになっていることから当院でも採用させていただきました。現在は考慮期間もあり、再評価してまいります。

黒石診療所

☆お褒めの言葉

- ① 7月・8月と不調で受診、Ns の対応も忙しい中、しゃがみ込み、目線を同じにするなど、声掛けも良く、以前のようにピリピリもなく、とても安心して気持ちよく（勿論 Dr の方々）受診できたので、そういう接遇大事にしてください。

【回答】

この度は、温かいお言葉をいただき誠にありがとうございます。看護師の対応に安心していただけたとのこと、職員一同とても励みになります。

今後も患者様に寄り添った接遇を心がけ、安心して受診いただけるよう、笑顔と心配りを大切に日々努力してまいります。引き続きどうぞよろしくお願いいたします。

貴重なお声をありがとうございます。

本部

☆職員の対応

- ③ 組合員センターで出資金の事で聞いたら、（確かに規約にはそう記載されています、でも組合員の声として対応してくれた方は面識はあるが、近いな～な～の関係ではない）以前、藤代受付にいた方（男性）あいさつ程度、私自身の言い方もあったとは思うが、決して横柄に言ったつもりはない。しかし、皆の出資金で成り立っていることだと、最後には津川 Dr は弱者に対して生きた方ですよね、ここは銀行じゃない勝手にいつでも下ろせるわけではないと主張そんなことは周知している。逆に言えば、私たち出資している組合員で成り立っているなら、もう少し謙虚な言い方、伝え方ではあるはずです。窓口にいてああいう言い方、他の方に対しても今後恥ずかしいです。接遇のいう口先だけではなく気づきにしていただきたい。

【回答】

この度は窓口での対応においてご不快な思いをさせてしまったこと、深くお詫び申し上げます。

出資金の減資等に関するご照会に対し、規約に基づいたご説明をさせていただきましたが、言葉遣いや態度に配慮を欠いた点があったことを重く受け止めております。

ご指摘の通り、組合員の皆さまの出資によって成り立っており、職員一人一人がそのことを常に念頭に置き、謙虚かつ丁寧な対応を心掛けるべきであると認識しております。今回のご意見は、私どもにとって大変貴重な気づきとなりました。今後は接遇の質と向上を目指し、再発防止に努めてまいります。

以上