

2025 年 11 月 21 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（11 月分）

健生病院

- ① 一言お礼を申しあげたく思います。遠方からの年老いた旅行者ですが、不注意で転倒受診し、タクシーでこちらに参り夜間の緊急入院と手術になりました。大変ご迷惑をおかけしましたのに皆様が本当にお優しく感謝の気持ちでいっぱいです。断片的ですが、記させていただきます。
- ・手術室に向かう際、恐縮する私に先生が「患者さんがいないと僕達は路頭に迷うのだから心配いりませんよ」とお声かけ下さりました。
  - ・最初に接して下さった看護師さん、手術室、3 階、4 階病棟の看護師さんはじめ皆様が温かく接して下さったことが心にしみました。
  - ・少し悪さをした患者さんに(点滴を抜く etc)注意しながらも決してとがめることむしろ笑顔で接しておられ、これだと患者さんは傷つかないだろう思いお手本のようだと感じました。状況は違ってもこのような場面は沢山ありました。
  - ・清掃の方がトイレの便器に顔を近づけてきれいにしておられ・・・だからこんなにトイレや水回りが美しく保たれているのだと感じました。
  - ・いろいろな心配(入院時の必要な物品の用意 etc)温冷のお茶や水、氷などとてもありがたかったです。
  - ・リハビリの方が裏づけを持って段階を踏んで行って下さり、一日毎に良くなり、リハビリのありがたさの意味を思いました。
  - ・津軽弁を直接聞いたのは初めてでしたが、私にはとてもやわらかく聞こえ、患者さんとのコミュニケーションを円滑にしているように感じました。
  - ・他の患者さんからもこちらはとてもいい病院だとお聞きし、その方と良いお話をさせていただきました。
  - ・毎日のお食事とても美味しく工夫されていていつも感謝していただきました。
  - ・正面に見える岩木山が素晴らしく、きっと岩木山はこちらの病院のためにそびえていてくれるとさえ思え毎日カメラにおさめました。
- まだまだ書き足りない思いです。なぐり書きの乱筆をお許し下さい。本当にありがとうございました。

【回答】

この度は当院の接遇、環境整備やサービス、食事に対し暖かいご評価を賜り、心よりお礼申し上げます。患者様に安心してお過ごしいただける医療環

境を整えることは当院の重要な使命であり、お寄せいただいたお言葉は職員一同にとって大きな励みとなります。今後も医療の質と向上とより快適な療養環境づくりに一層務めてまいります。

#### ☆職員の対応

- ① 女性看護師はどの方もみな親切で優しい。(いそがしいのにピリピリしていない)一部の男性看護師はなれなれしい。言葉遣い、命令口調で気分が悪い。できるだけ接したくない。

#### 【回答】

女性看護師へのお褒めの言葉ありがとうございます。これからも親切で優しい対応に心がけていきます。また、男性看護師へのご指摘ありがとうございます。看護師の態度と言葉使いから不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。ご指摘いただいた内容について、事実確認をし、再指導を行いました。職場全体で接遇の振り返りを行い、より丁寧で思いやりのある対応に努めて参ります。

#### 健生クリニック

#### ☆お褒めの言葉

- ① 高先生にはいつもお世話になってます。先生やスタッフのみなさんのおかげで健やかに暮らせるようになっていきます。これからもお願いします。待たせてすみませんと言われることがありますが、こちらはゆっくり本を読んで楽しんでますのでご心配なさらないでください。はかどるんですよ。ご自愛ください。

#### 【回答】

お褒めの言葉ありがとうございます。とても励みになります。今後も行き届いた対応を心がけます。

#### ☆職員の対応

- ① 会計も大変混んでいました。座る所も少なく、10人以上立っています。丸いすでも良いので準備してもらえたらうれしいです。  
混んでいる時は婦長さんなり誰かが全体を気にかけて、具合の悪い方もいるかも知れないので。この場所にペンがありませんでした。私が持っているので書きました！

#### 【回答】

このたびはご不便をおかけいたしました。会計の周囲には発熱患者用の待合ブースがあり、混雑していることはご指摘いただいたとおりです。会計をスムーズにできるよう、また椅子に座って待っていただけるように周辺のレイアウトを検討いたします。

- ②クリニック、心臓外科診察室〇〇医師の接遇、態度が、大変お粗末だと感じました。椅子の背もたれに、大きくもたれかかるような座り方で、診察？患者と話をする姿勢ではない。横柄な態度、物言い(あれは「説明」ではない)初対面にも関わらず、不快でしかない。久々に健生を受診しましたが、本当にがっかりしました。当該医師の接遇が改善されることで、より多くの患者が気持ちよく受診できると思います。

【回答】

このたびは、医師の対応により不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。今後このような対応がないよう指導してまいります。

☆その他

- ①ロッカーを利用させて頂いております。受診とりハビリです。通路がせまく、いすを置いてる為、とても不便です。ご一考を…  
(押し車を使い体が不自由な私です)玄関入った場所にでも置いてくだされば利用しやすいのではと思います。

【回答】

このたびはご不便をおかけいたしました。現在ロッカーを設置している場所には通院されている患者様用に椅子を設置しています。発熱患者様用のブースもあり、内科外来や受付箇所の待合室が手狭になっているのはご指摘いただいたとおりです。患者様が快く利用できるよう環境整備を検討させていただきます。

以上