

2025年7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 伊藤 真弘

「虹の箱」投書・組合員の声への回答について（7月分）

健生病院

★お褒めの言葉

①今回胆石で入院しましたが、スタッフはもちろん、主治医をはじめ、良くしてくれて助かっています。当病院に入院して本当に良かったと思っています。今後ともよろしくお願ひいたします。一人一人の患者さんの希望になるべく対応して、退院のほうに向けてくださるよう希望します。

【回答】

胆石の治療、大変でしたね。お礼の電話もありがとうございました。職員一同大変うれしく思っています。これからも患者さんの希望に添って早期回復、退院に向けていくよう一緒にがんばって参ります。

②今回健生病院のクリニックと健生病院の両方でお世話になりました。(主人)私は付き添いで お医者様を中心にそれぞれの置かれている役割を担当し、みごとなチーム医療であると思いました。ありがとうございます。皆様の患者への対応(言葉かけ)昔、義母がお世話になった時の変わらぬ伝統のような感じがしました。

このたびは健生病院の組合員バスを時刻表がすり切れるほどり利用させていただきました(笑)私どものように遠方であればなおさらありがたく感じました。そして、関心させられたことは、どの運転手さんも対応がすばらしくさすがだなあと関心させられました。ありがとうございます。

ひとつ気になったこと。建物の作りに(設計上?)問題あり。クリニックで点滴をして、CTをとるために移動。2月ですから。気温はすこぶる寒く、パジャマ状態から徒步(車イスでも同じですが……)で外へCTのある場所へ移動しました。ビックリ！何か良い方法を考えてみてはいかがでしょうか？

【回答】

いつも組合員バスをご利用いただきましてありがとうございます。
この度はおほめのお言葉をいただき運転手一同、大変うれしく思っております。
これからも快適なバス運行に努めてまいります。
構造上の問題で大変ご不便をおかけし誠に申し訳ございません。患者様の安全、

防寒等の配慮を第一に対策を協議したいと思います。ご意見いただきありがとうございました。

☆職員の対応

①中央受付にて。具合が悪く、救急外来を受診希望で来ました。受付の方を読んでも、奥に数名いましたが、返事をしてくれません。具合が悪く、立っているのも辛い状態でした。やっと出て来てくれたと思ったら、「横にどいてください」と冷たく言われました。どいてください？開口一番にあまりに無礼だと思いませんか？眼鏡をかけ、後ろでお団子にしている女性でした。他の方も同じ思いをしないよう、指導をきちんとしてください。必ず。

【回答】

この度は、体調は優れないところ、受付担当の配慮が行き届いておらず、大変申し訳ございませんでした。

当事者へ厳重注意をし、応対について深く反省をいたしました。

今後はこのような事のないよう当事者含め、他社員接遇を見直し親切な応対を心がけて参ります。

この度は、ご迷惑をおかけしたこと改めてお詫び申し上げます。

☆施設・設備について

①トイレの水圧が弱く、ティッシュの流れが悪いときが多く、きちんと流れていらないときがある。(自分でも経験した)流し忘れないと思う。
新築当初はあまりなかったのに…水圧を強くしてほしい。

【回答】

この度は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。トイレの水圧に関しては背面にあるタンクに溜まった水を流しているため、調整は出来ない構造となっております。タンクにためる水量調整を行い、可能な限り多い水量での排水を対応させて頂きます。現在のトイレは節水型が主流であり一昔前と比較しても水量、水圧ともに弱くなっていますのでご理解頂きたいと思います。

②病院のトイレの芳香剤の匂いがとても好きな匂いで落ち着きます。においづわりでキツい時もトイレのにおいで癒やされていました。芳香剤の名前を知りたいです。

【回答】

当院のトイレはリースキンという会社の「ホワイトムスク」という業務用の芳香剤を採用しております。ご自宅用の製品があるかは分かりかねますが、ご参考になれば幸いです。

③PEG交換(車椅子)で来院しましたが、病棟前駐車場が満杯で、又、特に車椅子や高齢者ステッカーも貼られていない車がたくさん停められており、受付までに時間を要しました。ガードマンがいた時は、少しづつ間隔を詰めたりして台数もより多く停められていきましたが、車椅子駐車スペースの再考をお願いしたい。本日はやむを得ずガラ空きだった施設送迎車スペースに停めました。

【回答】

この度はご不便をおかけしましたことをお詫び申し上げます。
当院の車椅子駐車スペース(名称:思いやり駐車場)は、車椅子の利用者さんが乗降しやすいように広めのスペースを確保しております。車椅子・高齢者・赤ちゃんステッカー等は道路交通法上に於いても掲示の義務はなく、利用者の外見や車からの適用判断も困難です。一見すると身体疾患が見られない患者さんもありますが精神疾患を主訴とした通院の可能性もあり、利用を憚ることはできかねます。

一方で注射スペースの感覚については、少しでも多くの方が利用できるよう検討を図りたいと思います。ご理解の程宜しくお願ひ申しあげます。

☆その他

①朝から夜までずっと部屋で話している。ストレスです。長くなるようなら面会室で話してほしい。部屋での面会時間30分までとかにしてほしい。

【回答】

入院中、お辛い中ご迷惑をかけました。様々の方の面会があるため面会の時間制限を設けておりません。こちらでも病室を訪室する際に気がつきましたらホールでの面会へ誘導するなどいたします。ご面倒でも看護職員にお知らせ下さればこちらでお声がけいたします。静養できるような環境作りをして参ります。

②おしめの回数を増やしてください。リハビリの時重くて歩けません。

【回答】

大変不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。リハビリへはリハビリスタッフが送迎いたしますが、オムツのことやトイレへの希望など伝えてくださいれば個別対応しております。看護職員へ連絡するなど連携して対応しております。気持ちよくリハビリができるよう援助して参ります。

健生クリニック

☆その他

①会計が遅い。もう少し早めにできれば。

【回答】

今回は会計においてお待たせし、大変申し訳ございませんでした。
診察終了後、基本票を受付に出していただき、診療内容を確認し請求書を作成・発行、会計での呼び出しどなります。
会計窓口は原則平日 9:00～13:00 は 2 名、13:00 以降は 1 名体制となっています。請求書発行業務は通常 4 名、混雑時は 5 名体制で行っています。診療体制や時間帯、診療内容、患者数、スタッフ体制によっては請求書の発行に時間を要することもあり、会計担当者や受付担当者が請求書発行業務に入り待ち時間の短縮に努めています。職員のスキルアップや業務効率化を図り今以上に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。

以上