

2025 年 9 月 19 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 飯田 寿徳

「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 すみません。全然違うことを書きます。5 階西病棟の看護師さんへ。母のために、色々してくれて、本当にありがとうございました。主治医、担当医に先生方もありがとうございました。母は、苦しむことなく、天国に行きました。これから、母の分まで生きていきます。みなさん、本当にありがとうございました。

【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。患者様、ご家族様のお気持ちに少しでも寄りそうことができたのであれば医療従事者としてこれほど嬉しいことはありません。今後も心に寄り添う医療サービスを目指して参ります。

- ② お盆なか、救急外来で診察していただいたのですが、先生、看護師の方、受付のかた、全員が、患者さん全員に診察の時間をお待たせしていること一人ずつ説明し、すごく丁寧な対応をとられていたことが印象に残りました。

【回答】

ありがとうございます。
今後も少しでも患者様も不安を取りのぞけるよう、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。

健生クリニック

☆職員の対応

- ① 精神科外来診察時に番号で呼ばれ、とても嫌な気持ちになった。まるで、刑務所かなんかの受刑者のような。何年も、30 年近く、精神科に通院していますが、番号を呼んでほしい希望者にはそうすれば良いし、それ以外は今まで通りに看護師さん、Dr には名前と呼んでほしいです。事務的な、冷たい、

そんな感情になります。

心のケアをする科なのに、変だと思います。是非、前のように、名前でくれることを希望します。

【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。現在は考慮期間でもあり、再評価してまいります。

☆その他

- ① 予約を 10 時 45 分にとり、3 時間以上待った上に、血液検査で更に待ち、その上、更に予約と会計待ち！！看護師さんへどれ位待つか聞いた所、かなり待ちますと雲をつかむような感じで車イスで待っている母が大変でした。又、待合室は車イスが通れません、もう少し考えていただきたい。先生のキャパもいっぱいでしょうから、受付で予約を取るのではなく、先生が、予約の人数、時間(問診を含め)とるべきです。採血をとることが、分かっているなら、先に採血をする流れを作るべきです。

【回答】

このたびは、ご不便をおかけしましたこととお詫び申し上げます。内科外来の待ち時間については、ご指摘いただいたように以前からの課題となっております。また、外来スペースが狭いことも課題です。待ち時間の短縮について再検討し、サービス向上に努めてまいります。

- ② 私は送迎バスを利用させて貰っているため、一本バスに遅れると 45 分待たされます。会計係の人が一人で、いつも長い時間待たされ、挙げ句にバスに遅れて 1 時間近くロスすることになります。会計係を増やしていただくことはできませんか。

【回答】

会計において、お待たせしてしまい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いいたします。

以上