

2026年1月16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（1月分）

健生病院

☆お褒めの言葉

- ①・用事があって、病院へ電話をかけると、電話対応の方が落ち着いてハキハキと話してくださるので安心します。
- ・組合員バスを利用させて頂いています。一般的な道路で信号のない横断歩道にて歩いている歩行者さん優先で運転をしてる姿を拝見しまして、すごいな！と思いました。当然なのかもしれませんが安全な運転をありがとうございます。
  - ・病院へ行く度に、季節の花やラベンダーが咲いていると明るい気持ちになり、すてきななー！と感じられます。
  - ・会計の際、受付の方が必ず確認の際に生年月日を聞いていらっしゃる、安心しています。病院の広い場所では、名前を呼ぶ際の声を高らかにして届くようにされているのが、いいなと思います。(会計後にお大事に、とのお声もありがとうございました)
  - ・消毒液(手指)が、各所にあっってくださいのも、素晴らしいと思います！
  - ・トイレや病院内の床がいつもとてもきれいで、清潔感があります。寒いときにトイレの便座があたたかいのも嬉しいです。
- ご覧頂きましてありがとうございます。それでは失礼します。(良いお年をお迎えくださいませ)

【回答】

当院の接遇、環境整備についてお褒めのお言葉をいただき、スタッフ一同大変光栄に存じます。患者様ご家族様の健康と快適さを第一に考え、サービス向上に取り組んでまいります。

- ②11月初旬まで約2ヶ月間、整形外科外来とリハビリでお世話になりました。整形の先生を始め皆様へ感謝し、遅ればせながら御礼申し上げます。
- 主治医が木村先生でしたが、穏やかなお人柄で治療や説明もしっかりしていただき、安心して通院できました。痛みや経過を気にかけてくださる優しいお優しい先生です。夜間に掛かり、大変申し訳ありませんでしたが、最後まで丁寧に診察していただいたことへ感謝いたします。ありがとうございました。
- また、忙しい外来でも親切にいただいた看護師さん、明るく思いやりのあるリハビリテーション科の皆様へも感謝いたします。

大きい怪我ではなかったのにとてもお世話になりました。ほんとにありがとうございました。寒い季節ですが、どうか身体をご自愛ください。皆様の益々のご活躍を心よりお祈り申し上げます。

【回答】

温かいお手紙をいただき、本当にありがとうございます。医師、スタッフ、全員で拝読いたしました。患者さんの回復がはかられたこと、お礼の言葉をいただいたこと、大変励みになりました。今後安心していただける看護を心がけて参ります。

- ② 緊急入院で手術があり、家族として、部屋でまっていた所、帰室してきて、ベッドも押しているわけでも、担当のNsでもなさそうな、ガタイのいい助産師(日勤でした)が、家族の私に、「ベッド入るので出てもらっていいですか？(キレ口調)」出ようとしたら先にベッドがきてしまい、角に立ってたら「人がでてからでしょ？ふつう。先に出て下さい！」とキレ口調。その後も患者へのあいさつもなくタメ語で話して消えていきました。次の日の患者への対応(接遇)もすごかったと聞いて書かせていただきました。書いても変わらないと思いますが、接遇を直すべき。その他のスタッフの方々はとても良かったです！整形主科で、産科に入院したからなのか、緊急入院で迷惑だったのか働く側のみなさんには申し訳ありませんが、嫌な思いをしました。今後産科を利用して、出産等考えていましたが、あの方がいるなら嫌だと思うくらい嫌でした。

【回答】

この度は、緊急入院と手術となり不安が大きく、またお辛い中、スタッフの言葉使い、および態度によりご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。本来あるべき配慮に欠けた対応であったと重く受け止めております。ご指摘いただいた内容はスタッフ全体で共有し、指導・改善を徹底いたします。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

- ③ 朝5時頃、胸の強い痛みで目が覚め、朝の救急はさけ、タクシーで。受付にはPCの前に1人と立っていた人と2人。苦しくて長イスに横になりながらTELしていたもので早くお願いしますとやっとの声で。でも2人とも一言も言わず、立った人がゆっくり歩いて車イスを。そして処置室？までも一言もなし。いつもいつもの受付なのですか！入院して4束のスタッフの皆さんはそれぞれ一生懸命でしたよ。

【回答】

この度は受付スタッフの対応により多大なる不快な思いをさせてしまいましたこと、深くお詫び申し上げます。体調が優れない中、不安な気持ちでご来院いただいたにも関わらず、配慮に欠ける対応がございましたこと、大変重く受け止めております。ご指摘を受け、当該スタッフはもちろん、受付部門全体に対して接遇の再教

育を実施いたします。

「患者様の立場に立った丁寧な声かけ」と「安心感を与える表情・態度」を徹底するよう指導して参ります。今後は、皆様に安心して受診していただけるよう、全職員が一丸となって接遇向上に努めてまいります所存です。この度は申し訳ございませんでした。

【回答】

#### ☆施設・設備について

- ①男性更衣室にて。健診の男性更衣室に『靴べら』を置いて頂けると助かります。ご検討願います。

【回答】

このたびは、貴重なご意見をお寄せいただき誠にありがとうございます。ご指摘の「靴べら」につきましては、これまでも更衣室内に設置しておりましたが、設置場所が分かりづらかったため十分にご活用いただけていなかったことが判明いたしました。

このたび、より分かりやすくご利用いただけるよう、更衣室内の見えやすい位置にフックを取り付け、靴べらを掛ける形に改善いたしました。

今後も、皆さまにとって利用しやすい環境づくりに努めてまいります。お気づきの点がございましたら、どうぞご遠慮なくお知らせください。

#### 健生クリニック

#### ☆施設・設備について

- ①「健生クリニック」のロッカー今の所の右側にしてほしいといわれています。

【回答】

このたびは、ご意見をお寄せいただきまして、ありがとうございます。患者さまが利用しやすくなるよう、院内で検討させていただきます。

- ②健生クリニックの会計・予約コーナー前の椅子はどうして出入り口向きですか？

会計の呼名がわかるように、会計・予約コーナー向きに設置してはどうですか。

【回答】

このたびは、ご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。会計前の場所は狭いため、患者さま用のいすが少しでも多く並ぶ配置にしております。ご理解のほどよろしく願いいたします。

以上