

2026年2月18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（2月分）

健生病院

☆職員の対応

- ①〇〇先生（女性）が対応してくれましたが、とても威圧的で怖かったです。言い方がキツいなあと感じました。家族は気が動転しているので、もう少し口調を柔らかく

【回答】

この度は不快な思いをされた事につきまして、大変申し訳ございませんでした。

外来受診や入院の際、ご本人やご家族の方は不安な思いを抱えながら通院されていることと思います。今後改めて、職員教育として接遇に関する学習、教育の機会を設定し、患者さんに寄り添える医療を行っていけるよう進めてまいりたいと思います。

今後とも健生病院、健生クリニックをよろしくお願い申し上げます。

- ②救急外来受診→入院になったとき(祖母)医師からの説明に呼ばれ、すぐに、なぜ孫なのか？本人にとっての子が来るべきと言われて、まずその時点で嫌な気持ちでした
その後すぐに症状は病名ではなく、高齢なので延命治療しますか？と聞かれ、とても不愉快でした。聞かなければならないことも理解しているが、その場で答えなくても良いと言われたのに何度もしつこく聞かれた。(〇〇先生)
患者や患者の家族を人間として扱ってほしい。全てに寄り添うことは無理ですが、ロボットとかではない感情がある人間と思って発言して欲しいです。

【回答】

この度は不快な思いをされた事につきまして、大変申し訳ございませんでした。

受診後に治療方針の選択や決定を行うにあたり、ご本人やご家族の方の不安を少しでも解消しながら治療を行える様、説明内容はもとより、口調や言葉遣いにも注意を払いながら行うよう、職員の教育を進めて参りたいと思います。また治療を進めていく上で、万が一の際の延命治療の希望についてはと

ても重要な事となるため、事前に確認をさせていただきました。この件につきましても口調などにも配慮しながら行えるよう、職員の教育を進めて参りたいと思います。

今後とも健生病院、健生クリニックをよろしくお願い申し上げます。

- ③ 私は 76 才 7 月に入院しました。8 月 ? 日に退院する予定です。退院する日に多分看護師だと思いますが、認知症の検査に来た人に私も悪かったのですが、いきなりでしたのでビックリしまして、え、私かと思わず声に出してしまったのです。ところが、その方は私だけやっているのではないと言われ、それはそのときわかりましたが、始めてでいきなりだったので、つい私かと声に出しましたが、そこでその方がえんえんと怒って語り長かったです。そんなに怒らなくても良いと思いつつ一とその人が終わるまで待っていました。その前の風呂に入ったときも目にあまる態度でした。通院はしておりますが、二度とここ整形には入院しません。部屋も何回も引っ越しさせられました。いすぎでしょう。こんな思いをしたのははじめてです。もし看護であれば目上に向かって失礼だと思います。

【回答】

このたびは退院日に認知機能の検査を急に行い、また不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。当院では入院した患者さんに早期に介入して寝たきり予防や経口からの食事をすすめることを目的にリハビリテーションと管理栄養、口腔管理にかかる評価と計画を行い、ADL の維持や向上を目指す取り組みを行っております。そのために認知症検査を入院時と退院時に行っておりますが、こちらの説明不足もあり、驚かせてしまいました。これからは丁寧な説明を行い、不安なく検査を受けていただくようにいたします。入浴の件に関しても、職員全体で接遇の見直しを行いました。

お部屋移動に関してもご不便をおかけしました。患者さんの症状に応じて度々移動することもあり申し訳なく思っております。緊急での入院や手術など全体の状況を見て、極力最小限にしたいと思っておりますがご理解をお願いいたします。今後も患者さんが快適に入院生活を送れるよう心がけて参ります。

☆その他

- ① 予約しているのにも関わらず、1 h ~ 1 h 30 は待たなければいけない。もう少し余裕を持った予約時間で、待ち時間減らしてほしいです。

【回答】

この度はご予約いただいていたのにも関わらず、1 時間以上もお待たせしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。

貴重なお時間を無駄にさせてしまいましたこと、心よりお詫び申し上げます。実態調査を行い、改善に向けた具体的な仕組みを構築していく所存です。サービス品質向上の取り組みを全力で取り組んでまいります。

- ② 外来の受付時間を 6 時半から 19 時までとし、医療費の一部は寄付を。駐車場の 24 時間化を。

【回答】

今回いただきましたご要望につきましては、体制や、制度、安全上といった様々な制約により、直ちに実現することが難しい状況ではございますが、患者様より良いサービスをご提供できるよう、引き続き努力してまいります。ご意見ありがとうございました。

健生クリニック

☆お褒めの言葉

- ① 前回ロッカーの件お願いしましたが、さっそく移動してくださり使いやすくなりました。

【回答】

このたびは、お褒めの言葉をいただき、ありがとうございます。今後も、利用しやすいクリニックを目指し、職員一同励んでいきます。

☆その他

- ① 待合室のテレビにお知らせが入り、その中に脳スッキリクイズの様な内容があり、そのクイズがことわざを並べかえるもの、その答えが「いきのねをとめる」「いんどうをわたす」でした。ここは病院、心身ともに何らかの理由で通院してるはず。どうしてこのような配慮のない問題が出せるのでしょうか？こういう風に思ったのは私だけではないはず。テレビに出す前にチェックなどないのですか？健生クリニックで・・・残念でなりません。投書するか迷いましたが、今後の健生のために私も胸がモヤモヤし、来年にもちこしたくなかったので・・・少なからずそう思ったのは、私だけではないはず。投書してないだけだと思います。

【回答】

このたびは、ご意見をお寄せ頂き、ありがとうございました。早急に事実を確認し、今後このようなことがないよう対応いたします。

【再回答（2月）】

この度は、待合室モニターの放映内容について、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。

ご指摘いただきました脳トレクイズの解答（「引導を渡す」「息の根を止める」等）につきまして、療養の場である医療機関で配慮に欠ける不適切な表現であり、ご覧になって不快な思いをさせてしまいましたことを深くお詫び申し上げます。

頂いたご意見を受け、直ちに映像配信を委託している会社へ事実確認を行いました。その結果、当該クイズは医療情報関連企業が制作したコンテンツの一部でありましたが、ご指摘のとおり医療機関という環境にはそぐわない

内容が含まれていることを確認いたしました。これを受け、当該のクイズ問題は直ちに削除する措置をとりました。

委託会社からも、配慮不足に関する謝罪とともに、「これまで同様の指摘を受けたことがなく、詳細に見て頂いたことに感謝し、再発防止の教訓としたい」との回答がありました。今後は、委託会社と連携し、患者様に安心してご覧頂ける、より適切な情報提供に努めてまいります。

当院の環境改善につながる細やかなご指摘をいただきましたこと、重ねて御礼申し上げます。

- ② 待合ソファの所で問診があり、周りに人がいるのに具体的な内容で言われるのがすごく嫌です。病名に関わることや、症状の度合いをなぜあの場で大きめの声で言われなくてはいけないのか。プライバシーだと思います。
- ・場所がないのであれば仕方ないが、具体的にワードを出さなくても良いと思う。
 - ・問診する方の言い方がおかしい、きつい。(別の方で、名前はわからないです。

【回答】

ご意見をお寄せ頂き、ありがとうございました。問診（症状等を聞く）をする個室スペースを確保したいのですが外来の構造上確保することができておりません。初診の方にはアイパットや携帯電話機器からの電子入力を実施しております。再診の方については待合室でお聞きしていることが多く、プライバシーに配慮してお聞きしていますが、この度は配慮が足りず申し訳ございませんでした。

本部

☆ 職員の対応

- ① 身体が不自由なのに、車から降りる最中にバスの運転手さんに、激しくクラクションを鳴らされ、不快な思いをした。道は、混んでいなかった。思いやりが欲しい。

【回答】

いつも組合員バスをご利用いただきありがとうございます。

この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。組合員バスを利用いただいている組合員の方への安全の確保はもちろん、思いやりと配慮も最優先事項であると認識しています。今回の件は運転手とも共有し、改めて指導いたします。今後も安全で快適なバス運行に努めて参ります。

以上