

2026年3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 宇藤 直人

「虹の箱」投書・組合員の声への回答について（3月分）

### 健生病院

#### ☆お褒めの言葉

- ① 長い間闘病生活をしていますが、患者を見る洞察力のするどさにすばらしいと頭の下がる思いでペンを取りました。言語聴覚士の佐藤さん大変ではありません患者が少しでも楽に暮らせるように御指導ください。私は感動しております。ありがとうございました。

#### 【回答】

お褒めの言葉を頂きありがとうございます。  
今後も患者さんにとって最良のリハビリを提供できるように頑張っていきたいと思えます。

#### ☆職員の対応

- ① 身体抑制24時間退院まで続き、痴呆進行心配しました。他の階、他の病棟ではなかったことでした。看護師さんの考えの差でしょうか。事務職の痩せた女性失禁したことに怒ってました。テープ式オムツ4日20枚入残2枚でした。  
オムツプラン契約しない事が不満だったのででしょうか。他の病棟の様に安心できる様にしてください。健生病院は最高の病院だと思っています。大好きな病院です。

#### 【回答】

ご意見・ご指摘ありがとうございました。患者さんごとに身体拘束の必要性を判断し、治療に必要な管などの理解の状況や転倒・転落事故の危険性がある場合など必要最低限で身体拘束を行う場合があります。必要最低限であったか、ご家族のご理解が得られているのかチームで検討する機会が不足していた可能性があります。職場内で振り返りを行い、対応を検討していきます。ご心配をおかけして申し訳ありませんでした。

オムツの使用についてですが、当病棟では1日4回定期の体位交換と排泄チェックを行い、その他失禁等の都度交換させていただいています。点滴治療などが行われると普段より尿量が増え、オムツの交換頻度が高まる

こともありますのでご理解をお願い致します。またオムツプランの契約の有無で患者さんやご家族に不利益を被ることはありませんのでご安心ください。

## ☆その他

①入院申込書の捺印をなくしてください。わざわざ取りに帰るのがむずかしいです。捺印の欄を無くしてください。他の病院はもう捺印欄無かったです。

### 【回答】

ご意見をお寄せいただきありがとうございます。  
ご指摘の点につきましては、他の書類も含め、捺印不要の様式へと変更を進めていく所存です。早急な対応に努めて参ります。

## 健生クリニック

## ☆その他

①入り口が開くまで外で待っている間、外は寒くて大変です。早く入り口を開けるか、暖房を。

### 【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。寒い中、外でお待たせしてしまい、申し訳ありません。

ご要望につきまして、管理部で慎重に検討いたしました結果、誠に恐縮ではございますが、現在の開錠時間は変更しないことといたしました。当院では、患者様に安心・安全の医療を提供するため、「院内の感染防止対策」および「患者様の安全確保」を最優先と考えております。そのため、職員の準備が整う規定の時間に関錠させていただきます。何卒ご理解とご協力をお願いいたします。

なお、開錠時間の30分前である午前8時に健生病院の玄関が開錠いたします。もし早く到着された際は、よろしければ、健生病院の建物内でお待ちください。

②いきなり生年月日を聞いてくるので、抵抗があります。生年月日を証明するものを見せてくださいを言ってほしいです。

### 【回答】

このたびは、職員の配慮にかける対応により不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。ご指摘を受け、患者様へ寄り添った丁寧な言葉遣いとご案内を徹底するよう職員全体へ指導を行いました。

当院では、患者様の取り違えによる医療事故や会計の誤りを未然に防ぐため、その都度本人確認を実施しております。確実性を高めるため、原則として患者様ご本人に「生年月日」を口頭でお答えいただくようお願いしてまいりました。待合室などでご自身の生年月日を声に出すことに抵抗がある場合やお話

頂くことが難しい場合は、本人確認書類のご提示でも承っております。口頭での確認を控えたい場合は、お気軽に窓口で職員にご提示下さい。

- ③ 毎日会計の時間が長く、予定事々をこなせない。1人で会計でなく、2人体制にしてほしい。

【回答】

このたびは、お会計でお待たせしてしまい、申し訳ありません。  
ご指摘のとおり、当院の会計窓口には精算機を2台設置しておりますが、職員は電話対応や正確な診療報酬の計算など複数の業務を並行して行っております。そのため、時間帯や職員の配置状況によっては、どうしても1箇所の会計窓口しか稼働できない時間帯が生じております。  
現在、待ち時間を少しでも短縮するため、事務職員の増員と育成を進めております。今後スムーズにお会計にご案内できるよう、業務の改善に努めてまいります。

以上