

2026 年 8 月 21 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（8 月分）

健生クリニック

☆お褒めの言葉

- ① こんにちは。5 月 20 日よりこちらの病院にお世話になっております。はじめて病院に着いたときは、どこへ行けばいいのかウロウロしてました。通りがかった看護師さんに紹介状を見せたら親切に受付まで案内していただきました。受付の方が予約なしなのでお時間かかりますよ、とハイわかりました、よろしくお願いいたします。連れてきていただいた看護師さんこれで失礼しますと帰られました。宮原先生に見ていただき、私の主治医の紹介状をみていたのかすぐに見ていただき先生の言葉遣いも素晴らしく安心しました。長年色々な病院を見てきましたが皆様の対応に感動しました。次に来たときは私耳が不自由で名前は聴けましたが何番の部屋か聞こえなかったので看護師さんにきき無事に入ることができました。

【回答】

このたびは、お褒めの言葉を頂き、ありがとうございます。
今後も患者さまが安心して受診できるような対応を心がけます。

☆職員の対応

- ① 1.ベッドを貸してほしかったのですが、採血まで待ってくださいと言われたので30分待ち、採血で呼ばれたらベッドで採血する事になったので早く貸してほしかった。
2.採血時に私物の車いすをテーブル代わりに使われた。
すぐベッドを貸して欲しい。（母が10分座りっぱなしだとつらいと訴えてくるため）2.病院側で準備したテーブルを使う or ベッド側を患者を少しずらしてもらって広く使う or 一言声をかけていいかたずねる。

【回答】

貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。体調が悪いため受診されているにもかかわらず配慮が足りず、ご不快な思いをおかけしましたこととお詫び申し上げます。いただいたご意見を真摯に受け止め、今後も患者様が安心してご利用していただけるよう、よりよい医療・看護サービスの提供に努めてまいります。

- ②問診時患者に聞いて、2つ3つの質問をして帰っていく。間違った受け答えをしているが、近くの家族がいるのに聞かない。付き添いの家族にもちゃんと話を聞く。受け答えに間違いは無いが、その他に気づいたこと、質問等も家族にも聞く。

【回答】

問診の際、ご家族様へ聞き取りがなかったとのことで、ご不快な思いを抱かせてしまいお詫び申し上げます。医師・看護師をはじめとする全スタッフに対し改めて教育と周知を行ってまいります。

- ④健診をすすめるのは構わないが、一々引き止めて対面でしなければならないようなことなのか？個人的には、あまり快いものではない紙切れ一枚渡せば済むような話なのだから。

【回答】

当院では、受診された患者さまに、診察の内容にかかわらず健診のご案内をしております。ご理解とご協力をお願い申し上げます。

- ⑤受付で今回お金ないので払えないといわれたら笑われました(受付の人、カーテンの中の人)払えないのはこちらが悪いですが、非常に悲しい気持ちです。笑わないで対応をお願いします。

【回答】

このたびは、当院の事務職員の対応につき、大変不快な思いをさせていただきましたこと、お詫び申し上げます。ご指摘のとおり、職員の配慮にかける対応となりました。今後このようなことが起きないように、事務職員全員に対し、改めて接遇について指導・再教育を徹底してまいります。

以上