

「メッセージボックス」（意見箱）への回答
いただいたご意見については、今後の病院運営の参考にさせていただきます。

市立長浜病院 院長

1	2025 4. 4回収	私は先月中頃体調が悪くなって救急で受診しました。その時受付で問診票を書いて下さいと用紙をもらい書き終わったので、また受付に問診票を出そうと思ったら、受付の前には人がおられなかったで、パソコンをされている40～50歳位の女の方がおられたので、「すみません」と声をかけましたが反応がないので聞こえないのかともう一度声をかけましたが無視されている様に思いました。私もその時熱が40度からあり立っているのもつらくて早く気がついてもらえる様3回目声をかけましたがまた無反応でパソコンをしておられました。座って他の人が来るのを待とうと思いましたが椅子にも座っておられて座ることもできずしばらく気がついてもらえるまで待つしかないかと待っていたら何か荷物を届けに来られた方がポンと荷物を置かれたら、そんな大きな音でもないので直ぐ気付かれて荷物を取りに来られ、その時にようやく問診票を渡すことができました。受付にそんな人がいいんでしょうか。無愛想でそんな人は表に出るべきではないと思います。本当は名前を記入してその後のような対処されるのか教えて頂きたいところなのですが、色々考えると書かない方がいいかと。そんな人がおられるということを知って頂きたいです。その後日が経つにつれて、あの時何度も声をかけず窓口に置いておけば腹が立つこともなかったのかと。でもあの時はそんなこと思うこともできず、早く診て欲しいから待っていたと思います。 今回、救急窓口での対応でご不快な思いをさせることとなり大変申し訳ございませんでした。その後、体調はいかがでしょう。関連部署と協議を行い、窓口業務担当者が不在となる際には他の職員が対応できるよう呼び出しベルを設置することと致しました。今後はこの様なことの無いよう窓口対応の向上に努めて参ります。このたびは貴重なご意見を頂きありがとうございます。
2	2025 4. 4回収	先生には患者さんのお話はきっちりと聞いて欲しいです。 貴重なご意見をありがとうございました。 診察に際しては、患者様に寄り添った丁寧な対応に心掛けてまいります。
3	2025 3. 28回収	車椅子、手押車を衛生的にしてもらいたいです。いろんな手で触りますので。 この度は、ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありませんでした。車椅子や手押し車は、必要とされる患者様にご使用いただくため、準備しておりますが、たくさんの方が使用されます。このことから定期的な清掃等を検討してまいりますので、ご理解賜りますようお願いいたします。
4	2025 3. 28回収	アブレーション手術の前日に手術前控え室に移りましたが、テレビがありませんでした。その後退院まで同じ控え室だったので、テレビを見ることはできませんでした。病院での一日は特に何をするというものではないので、せめてテレビは各自のベッド横で見られる様にしたいです。（又は、元の部屋に戻る。しかし、今回は男部屋がつぶれているとかで、私は退院まで戻れませんでした。）設備面と運営面での意見ですが、よろしくお願いします。今後の患者さんのためにも、何とかしてもらいたいです。 この度は、患者様を不快なお気持ちにさせてしまい、お詫び申し上げます。アブレーション治療後は状態を密に観察させて頂くため、基本的にHCU（観察室）に移動を行います。そのためアブレーション治療を受けられる当日の朝からHCUへ移動し、翌日に大部屋へ戻るようにしています。HCUに移動される時に、設備の影響でテレビが視聴できないことや、代替えにタブレットの貸し出しをお伝えしていますが、利用されない方もおられます。本来ですと、翌日には元のお部屋にお戻り頂くのですが、この度は病室が満床のためご移動ができず、そのままHCUから退院の運びとなりました。大変ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。これからも患者様が安心して入院生活を送っていただけるよう、取り組んで参ります。貴重なご意見をいただきありがとうございます。
5	2025 3. 28回収	救急の電話受ける人きつい。もっと親切に聞いて欲しい。 この度は、患者様を不快な思いにさせてしまい、お詫び申し上げます。お体がつらい状態でお電話されているなかで対応が不十分となり配慮が足りませんでした。今後は患者様の状態を考え、患者様の気持ちに寄り添った対応ができるよう、救急センターに関わる職員全体に向け、電話対応、患者対応に対する接遇面の指導をおこなってまいります。貴重なご意見をありがとうございました。
6	2025 3. 21回収	待ち時間が長すぎる。休日の前のみならずランダムに進んで行く様に考えて頂きたい。病人であることの悲しさを感じる。医師、看護師の方も大変であろうと存じますが、よろしくお願い申し上げます。 この度、診察待ち時間について、大変長くお待たせしたことについて深くお詫び申し上げます。診察待ち時間が少しでも短くなるよう日々取り組んでおりますが、予約患者様の混み具合や診察内容によって大幅に待ち時間が発生する場合があります。体調がすぐれない場合や、診察の待ち時間などでご不明な場合は、お気軽に各ブロック受付や診療科の担当者にお声かけいただけると幸いです。大変貴重なご意見をありがとうございました。