



ご意見への回答

皆様から寄せいただいたご意見・ご要望にお答えいたします

【ご意見】	【対応状況等】
12/28(日)820のまどが夜もあいていて寒かった	この度はご意見ありがとうございます。病室の窓が開いており、寒い思いをおかけしましたこととお詫び申し上げます。職員の確認不足によるものであり、今後は病室環境の確認を徹底してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。
GCUに子供もは入れるようにしてあとでんばとどいてないよ	この度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。 お子さまも含めて面会をしたいというお気持ちは、私どもも十分理解しておりますが、感染予防の観点から、小児の方の面会を原則として制限しております。 また、携帯電話の電波状況につきましては、ご不便をおかけし申し訳ございません。建物構造や医療機器への影響等により、十分な電波環境を確保できていないエリアがあることを認識しております。いただいたご意見を踏まえ、通信環境改善の検討について、関係部署と共有してまいります。
先日、診察時間外に急な子供のけが（1才児）で救急電話相談に電話し、日赤に聞くよう言われましたが、受付の人に（名前はきいてませんが）即効に断られた。なぜナースに確認もせず受付の人が自分の判断でそんな事するのか。なんの為、相談窓口にしたのんだのか、たらいまわし。後でなぜか小児の救急の患者が少なくなったと日赤のナースと言ってたのですべてこの受付の人が断っているのかと思います。何の為にその様な事をするのか。	この度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。 当院では、小児の外傷につきましては、専門的な対応体制が整っておらず、安全な診療を行うことが難しいため、電話受付において、より適切な医療機関や受診方法をご案内する目的で、救急相談窓口「#7119」をご紹介します。これは受診をお断りするものではなく、お子さまの症状に応じて、速やかに適切な医療につながっていただくための対応でございます。 ご説明が十分でなかったことにより、ご不快な思いをおかけしましたことを重く受け止め、今後は電話対応において、理由や趣旨をより丁寧にお伝えできるよう努めてまいります。





ご意見への回答（続き）

【ご意見】	【対応状況等】
内科の高谷先生なのですが、採血の結果をいつもほしいと言ってるのですが、渡しますと言うだけでももらえません。その為に別の日に仕事を休み、また取りに行くといった事がこれで2回目です。採血の他の箇所も自分で見て改善出来る所はしていこうと思っているのに、お金を払っているのですから。皆に結果は渡すべきではないですか。	この度は、採血結果につきまして、お渡しがなされておらず、不安な思いをおかけしましたこととお詫び申し上げます。 検査結果につきましては、患者様ご自身が内容を振り返ったり、他の医療機関を受診される際の参考として活用されたりするなど、書面での提供を希望されるお気持ちはもっともなものと受け止めております。 いただいたご要望を踏まえ、検査結果の書面提供や、その方法について、医師および関係部署で共有し、患者さんのご希望に応じた対応ができるよう改善に努めてまいります。
外科受付事務態度と話し方が悪い。	この度は、外科外来受付の対応により、ご不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。いただいたご意見を踏まえ、当該部署において接遇態度の確認と指導を行いました。 今後は、職員教育の徹底と業務体制の見直しを進めてまいります。 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した。
ディスプレイの前で泌尿器科の先生が女性と話している態度があまりに見苦しくひどかったのだったのでかと思いました。	この度は、院内において医師と製薬会社担当者（MR）のやり取りの様子により、不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。院内での職員と関係者の対応により、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。 共用スペースにおける振る舞いについて、改めて注意喚起を行い、改善に努めてまいります。





ご意見への回答（続き）

【ご意見】	【対応状況等】
1Fの駐車場の警備の方です。私の親は月に3回程抗がん剤点滴でこちらに来ています。私はつきそっています。ふだんはつえをつきなんとかゆっくり歩いていますが病院内では病院の車イスを使用させてもらっています。その日もいつものように1Fの車イスや障害のある方が乗り降りするところで車から降ろして、車を停める所をさがしていたら「車イス優先」の所が2ヶ所あいていました。赤い三角コーンも置いてありませんでしたし、以前警備員さんがそこに停めて下さいと言われてたので停めました。そして親が点滴を1時間程する間私は車に戻って昼食をとっていました。すると、その警備員さんが来て「車イスか？障害がありますか？」と言われたので「いいえ普段はつえですが病院内は車イスです」と言ったら「勝手に停めたら困るんだ!! みんなが勝手に停めるから…!」と高圧的に言われたので「病院内は車イスなんですけどだめならどけます」と言ったら「いや、いい、いい」とだけ言われて去っていきました。そして治療が終わり車イスにのった親と一緒に1Fの玄関に来て車イスから降ろしその場に待たせて私は2Fに車イスを戻しにいきました。そこにその警備員さんもいました。そして車をとりにいったらまたその警備員さんが来て「面会なんですか」と。私はさっき説明したのにと思いながら「いや、通院です。普段はつえですが病院内は車イスです。今車イスでいる所見られたでしょう。私うそなんてついてません。さっきもそう言いましたよね。ダメなんやったらもう停めません」と言ったらまた「いやいや…」と。一度事情を聞きにくるならいいですが二回も聞いてくるのは何の意味があるんですか？私が車の中で昼食をとっている間まわりの車イス優先の所には健常者の方が車の出し入れされてました。その方々には声を掛けず私にだけ注意してくる意味は何ですか？14時頃の空いてきた時間帯で三角コーンを置かれていなくて以前は2回もそこに停めるようにと言われて、病院内で車イスを使っている90才前の親の介助をしている私はそのスペースに停めてはいけなかったのですか？こちらがどけます、と言ったのにどけなくていいと言っておきながらずっと疑いの目で見ていたんですよ。高圧的な態度と説明しても疑っている様子が見られて大変不快でした。障害のある方と常に車イスを使用している人しか停めれないならそれをよく分かるようにして下さい。警備員の許可がないとそこに停めれないならよく車の出入りを見て必ず三角コーンを置くようにして下さい。（普通の人なら停めれないはずです）日頃身体の不自由な方以外が停めて憤りがあるのかもしれませんがそれをたまたま来たこちらに当てられても困りますよ。今回は本当に不愉快でした。先生、看護師さんにはたいへんよくしていただき感謝しています。ありがとうございます。「〇〇」という警備員です。	このたびは、当院警備員の対応により、ご不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。いただいたご意見を重く受け止め、当該警備員を含め、接遇態度について改めて指導を行いました。今後は、警備業務においても「患者さんへの配慮ある対応」を徹底し、再発防止に努めてまいります。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した。

2026

1



日本赤十字社
NIPPON KAKUJISHA

姫路赤十字病院

ホスピタリティ向上委員会



ご意見への回答（続き）

【ご意見】	【対応状況等】
救急外来の方の駐車場の手前一行は「臨時車椅子駐車場」と表示してありコーンが置いてあるが、みんな勝手にコーンをのけて駐車しているので意味がない。車椅子には関係のない人がほとんど使用している。それなら入退院の送迎時に優先的に一時的に停めさせてほしい。（患者をできるだけ歩かなくてもいいよう近い所に停めれるととても助かります） 入院時アメニティの申込みをしたのですが、入院当日にパジャマは来たもののタオルは入院3日目にとやっと来ました。一日毎に料金がかかるので確実に毎日届けてほしい。こちらからお願いしないとタオルは来ないことが多い。使用していないタオルが2枚残っていても入浴すると使用してなくなってしまうので置いてもらいたいです。点滴がある為1人では着替えることができず、新しいパジャマがそのまま置いてあるともう持ってきてくれない。料金は入院日数分支払うのだから毎日持ってきて下さい。不要な時はこちらから声をかけます。	この度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。 ・車いすをご利用の患者さんが円滑にご来院いただけるよう、車いす専用駐車スペースを設けており、不適切な利用がないよう警備員が巡回・確認を行っております。ご指摘のように一見すると健常者の方のご利用に見える場合であっても、実際には同乗されているご家族が車いすを使用されている場合や、院内で車いすを使用される患者さんであるケースもございますため、警備員が状況を確認したうえで対応しております。今後も、車いす専用駐車スペースが必要な方に適切にご利用いただけるよう、警備体制の維持と周知に努めてまいります。 ・病衣・タオル等のアメニティにつきまして、申込みから配布までにお時間を要し、ご不便をおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。本来であれば、入院生活に必要な物品は速やかにお渡しすべきところ、対応が遅れ、誠に申し訳ございませんでした。 いただいたご意見を受け、申込みから配布までの手順や連絡体制について確認を行い、関係部署および委託業者と情報を共有いたしました。今後は、配布の遅れが生じないように再発防止に努めてまいります。
入院して楽しみが食事ですが昼にきつねうどんとおはぎが出て大感ゲキ 麺類はすごくうれしかった。おいしかったです。カンゴ師さんも親切でよかった。ただ一人ベッドの角度を上げて欲しく願いしたら自分でできますよと言われて冷たく思った。年いってるとやさしく指導してほしいと思った。	この度は、当院看護師に対する温かいお言葉をお寄せいただき、誠にありがとうございます。日々の看護に携わる職員にとって、大きな励みとなります。 一方で、一部の看護師の対応が冷たく感じられたとのことご指摘につきましては、ご不快な思いをおかけしましたことをお詫び申し上げます。いただいたご意見は看護部内で共有し、接遇面の指導と振り返りを行ってまいります。





ご意見への回答（続き）

【ご意見】	【対応状況等】
この度日赤病院に初めて入院・手術でお世話になりました。私自身、入院・手術が初めてで不安ばかりで悪い方しか考えられなくて、短い入院（4日間）でしたが、ありがとうございました。まず事務方の方、看護師の方々の優しい言葉に助けられた様に思われます。他の病院にわかりませんが、私にとっては勇気づけられました。これから病気とは長い闘いになる様ですが前向きにがんばります。一つだけ、先生、主治医、担当の先生とのコミュニケーションがなかったのが残念です。もう少し話を聞いてもらいたかったです。お世話になっておきながら乱文お許し下さい。	このたびは、手術および入院療養に際し、当院の看護師ならびに事務職員に対する温かいお言葉をお寄せいただき、誠にありがとうございます。 一方で、医師とのコミュニケーションが十分でなかったとのご指摘につきましては、不安なお気持ちを抱かせてしまいましたことを、心よりお詫び申し上げます。いただいたご意見は関係部署で共有し、治療内容の説明だけでなく、患者さんのお気持ちや疑問に向き合う姿勢を改めて徹底するよう、医師を含めた職員への注意喚起を行ってまいります。

貴重なご意見をありがとうございます。
今後も皆様に満足していただける病院作りに努めてまいります。



2026
1





感謝のお言葉

皆様からお寄せいただいた温かいメッセージをご紹介します。
このお言葉を励みに、スタッフ一同、より一層患者さんに寄り添った医療に努めます。

【メッセージ】

12月に2度当院に入院させて頂きました。初回は3泊4日で乳癌の切除を受け、術後は痛みもなくあっという間の入院期間でしたが、今回は想像以上の長時間の検査となり術後発熱もありとてもしんどい時期がありました。ベット上で過ごす時間が長いと腰痛が出てきて臥床しているのも辛く、かといってしんどくて座位も保持出来ず…そんな時に師長さんが訪室して下さり私の話を聞いて腰を擦って下さいました。短い時間でしたがその時は痛みが軽減しました。又、2回目の検査時には短時間だったので麻酔もなかったのですが、途中何度か痛みがありその際介助して下さいました看護師さんが私の身体を擦って下さいました。そのお陰で痛み、不安が軽減しました。学生時代に『患者の苦痛を軽減出来るのは人の手に勝るものはない』と聞いた事を今回思い出しました。教えて下さった講師の方はおそらくナイチンゲール精神の中からの言葉だったと思います。医療は日進月歩で進化し、看護の現場でも以前とはずい分変わってます。しかし、人の手の温もりはどんな状況でも最も必要なものだと感じました。今回患者となり貴重な体験をさせて頂きました。当院の多職種のスタッフの皆様にお世話になり退院させて頂く事ができました。看護師の方々に何か参考になればと思い意見させて頂きました。皆様お身体ご慈愛下さい！

さわやかライフ149号についてのお礼を申し上げます。デイルームに設置されていた貴誌を拝読したのですが、今の私にとってとても有益な医学情報が掲載されていて、うれしくて感想を伝えたく、筆を取りました。9ページの「薬剤師だより」に“乾燥は薬の敵？”と題した記事に「皮膚が乾燥して皮膚が厚くなると全身への作用を期待するような貼り薬は～（略）～薬用成分の浸透が悪くなり、効果が弱まることがあります」とあり、今まさにジクトルテープを每晚腹部に貼っている身として看護師さんが「とにかく皮膚が乾燥するから、しっかり保湿して下さいね」という助言が、貼り薬の薬効についても言及していたのだと、記事を読んだおかげで深く理解することが出来ました。抗がん剤治療1コース目を終えて帰宅後は中性のボディソープで体を洗い、粉がふきだした一の腕と足首だけボディクリームを塗っていましたが、コースを重ねるにつれ全身が乾燥してゆくと思うので意識して保湿に努めたいと思います。ありがとうございました。

10ページの「リハビリテーションだより」のフレイルについて拝読したあとすごく自身に当てはまると思いました。12/4抗がん剤治療1コース目初日に相部屋の賑やかさに一睡も出来ず、体調を崩して食事が摂れなくなりました。そのまま絶不調のまま退院となりましたが、胃がんでなおかつフレイルだったから環境の変化に身も心も対応できなかったのだと記事を読んで理解しました。コロナ禍以降、ほぼ一歩も動かない生活を送っていたなかで胃がんを患ったのですが、筋肉について疎かにしていたつけが1コース目の入院で実感し、苦慮するはめになったのだと痛感しました。点滴の影響で足がむくむと思っていたのですが、それだけがむくみの原因ではないと分かり、すごく為になりました。ありがとうございました。

2026

1



日本赤十字社
NIPPON KAKUJISHA

姫路赤十字病院

ホスピタリティ向上委員会



感謝のお言葉（続き）

皆様からお寄せいただいた温かいメッセージをご紹介します。
このお言葉を励みに、スタッフ一同、より一層患者さんに寄り添った医療に努めます。

【メッセージ】

今月21日まで放射線治療を受けた者ですが、担当の皆さんに良くして頂きありがとうございました。特に（名前あっていと思いますが）男の方の大前さん、女の方の森さん、不安でしたが笑顔で明るい声を掛けて頂き、又副作用が出た時は親身に対応して頂き、フォローもして頂きすごく安心感がありました。本当にありがとうございました。1/26(月)内科の待ち時間に書いたので乱筆ごめんなさい。

2025.12.3～2026.1.7入院の〇〇〇〇 2025年9月末、27年間音信不通だった弟に再会した。ひと目見れば分かる弟の姿、相当に苦労した顔、とてもやさしい弟だった。私は、まったく知らない土地勘もなく不安と絶望感がおそいかかった。この先どうしたらいいの？泣く事しかできない。支援相談センターに相談にいった。これから先の事私の考えを伝えた。その事に向け、ソーシャルワーカーさんが手続き、手配等、たくさんの事していただきました。今回弟は姫路のホスピスに入所が決まりました。真下先生、ソーシャルワーカー細岡さんお世話してくださった看護師さん、ありがとうございました。深く深く感謝致します。

2026
1



日本赤十字社
JAPANESE RED CROSS SOCIETY

姫路赤十字病院

ホスピタリティ向上委員会