



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】
TVが小さい	ご意見ありがとうございます。 病室の設備につきましては、設置スペースや安全面等を考慮して現在の仕様としており、現時点での変更は難しい状況でございます。 いただいたご意見は今後の設備更新や環境整備を検討する際の参考とさせていただきます。
苦情 心電図にて、車いすの母をつれてきたにもかかわらず、えらそうに、ベッドの上にて、寝かしつける際も、きちんとした案内、説明もなく、95才の母もうろたえていた。 もう少し、年寄りや患者によりそった対応ができないのか、残念であった。	ご意見ありがとうございます。車椅子で来院された患者さんに対し、ベッドへの移動時に十分な説明や声かけが行われず、ご不安を招く対応となってしまう、検査技術部として真摯に受け止めております。今回のご指摘は、患者さんへの案内・説明のあり方を見直す重要な機会と考えております。 今後は、「ベッド移動時の事前説明と声かけの徹底」「高齢の患者さんや介助者の方への配慮事項の再確認」「全スタッフへの周知と指導の強化」を行い、安心して検査を受けていただけるよう改善に努めてまいります。
診察後の会計待ちの時間が長すぎる。 内科、歯科、耳鼻科。 診察は5分で終わって、1時間も会計を待たされた。システムを改善して欲しいです。皆、病気で来ているのに、こんなに待つのはしんどいです。	ご意見ありがとうございます。 診察後、会計入力及び呼び出しするまでにお時間を要してしまい、大変ご迷惑をおかけいたしましたこと、心よりお詫び申し上げます。 会計を含む全体の待機時間短縮のため、受付・看護師・秘書がより一層連携を図るとともに、会計入力を迅速に行い、速やかに診察券をお返しできるよう努めてまいります。 また、待ち時間の軽減を目的として「らくらく会計」を導入しております。事前にご登録いただくことで、会計を待つことなくお帰りいただくことが可能です。ご利用方法につきましては、職員までお気軽にお尋ねください。

2026
2



日本赤十字社
NIPPON KAKUJISHA

姫路赤十字病院

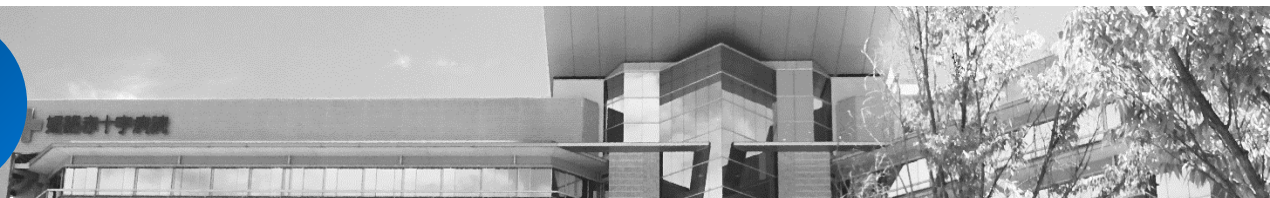
ホスピタリティ向上委員会



ご意見への回答（続き）

【ご意見】	【対応状況等】
8階に入院しているものです。お願いがござい ます。8階の風呂場をもっときれいにしてほしいです。タイルがつるつるで白いかべには、カ ビが残っています。なんとかきれいにみがいて 下さい。洗い場のタオルをもっときれいにして 下さい。	ご意見ありがとうございます。 浴室の清掃が行き届いておらず、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。 ご指摘いただいた箇所につきましては、改めて 清掃および点検を行い、清潔な環境を保てるよ う努めてまいります。
食事：うどん キザミ食はうどんも刻んで下さい。	ご意見ありがとうございます。 当院では、R7年度より身体の状態に合わせて 「刻み食」をご用意しております。 うどんにつきましては、要望があった時のみ対 応させていただいておりましたが、ご意見をい ただきまして、今後は刻み食はうどんもすべて 刻むよう対応させていただきます。 これからも、皆さまが安心してお食事を召し上 がっていただけるよう努めてまいります。
本日眼科受診予約9：30でしたが、11時をすぎ てもまだ診察前検査が終わりません。「混んで いるので了承下さい」とはり紙はありましたが、 次のスケジュールもあります。これほど検査に 時間がかかるなら検査スタッフを増員するなど 対策が必要ではありませんか！ はり紙1枚ですませようとするのはごうまんです ね。受診をあきらめようかと思いました。また、 予約を守るためにはどうすればよいかも検討下 さい。8：30には到着していますよ！	ご意見ありがとうございます。 眼科検査において長時間お待たせすることとな 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。 当院の眼科検査は通常、3名体制で対応してお りますが、当日の人員状況等により、やむを得 ず検査開始までお時間をいただく場合がございます。 今後もしできる限り円滑に検査を進め、待ち時間 の短縮に努めてまいりますので、何卒ご理解賜 りますようお願い申し上げます。

2026
2



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】
11月産婦人科を受診した時に、次回2/18に造影CTと採血があると言われました。その時にCTが9時～なので先にCTを受けてから採血をして下さいと言われました。いつも採血が先なので、採血を先にしなくてもいいのか聞くと、あとで大丈夫ですと言われました。（予約票にも①CT②採血と書いてあります）今日8：30までにCT室に来るようになっていたので、保険証、再来機を通してCT室にいくと、先に採血に行ってくださいと言われました。前回診察のときに確認したので一度産婦人科に聞いてほしいと言って返事をまっていたと教えてくれました。 1階にいたり2階にいたり私は元気になったのでいいですが、ケモ中の人もたくさんある中ウロウロさせるのはどうかと思います。各外来の方がなぜ採血が先なのかしっかり理解してほしいです。患者をウロウロさせないようにしてほしいです。CTと採血だけなのにわざわざ産婦人科外来まで黄色ファイルをもっていかなければならないのはおかしいです。なんのためにコンシェルジュアプリを利用しているのかわかりません。すすめたいならもっとメリットを作ってください。 再来機に行列ができてますが、フォーク式にできませんか？ マイナ保険証は診察のたびにとおさないといけないのなら各外来にも機械をおくべきです。今日のことをあやまってくれたのは放射線科の看護師のみでした。	ご意見ありがとうございます。 ・検査の順序について 検査の順序について、困惑させてしまい申し訳ありません。CT検査当日の血液検査については、必ずしも影響がないとはいえませんが、診療上大きな影響があるとは言えないため、採血も可能であると認識しております。しかし、今回は産婦人科と放射線科との認識に相違があり、確実ではないため、採血を優先させて頂きました。事前の説明どうりに誘導出来ず、ご迷惑をおかけしましたことはお詫び申し上げます。今後は、検査の予定についても外来と放射線科とで話し合い、安全に検査を受けていただけるように調整しました。 また、精算のための診療科への戻りについては、患者さんがスムーズに検査が受けられるよう、また無駄な動線にならないよう院内でも検討して参ります。 ・再来機の待ち列を1本式からフォーク式へ 再来機の待ち列については、案内を担当している職員を活用するなどスムーズな運用を目指して検討させていただきます。 ・マイナンバーカードの顔認証機器について 現在、システムおよび設備の構造上の問題により、各診療科外来への設置が難しい状況でございます。そのため、再来受付機付近、初診窓口、入院受付、救急外来に設置しておりますので、お近くの機器をご利用くださいますようお願い申し上げます。今後は、患者さんの利便性向上を目指して、顔認証機器の設置場所の拡充についても検討してまいります。

2026

2



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】
手術する家族のものが仮眠や身体を横にする場所を作って欲しいです！！ 予定より長くなることもあるのでテーブルに座って待つのがしんどいです。（特に家族にも病気を持っていると） 今この日赤では難しいんでしょうか…？？ 本当に作って欲しいです。 H.Pに公表して頂いてOKです。	ご意見ありがとうございます。 院内のスペースや設備の関係から、新たに仮眠ができる待合スペースを設けることは現時点では難しい状況でございます。 いただいたご意見は今後の施設整備を検討する際の参考とさせていただきます、患者さんやご家族の皆さまが安心してお過ごしいただける環境づくりに努めてまいります。
日赤アプリを入れたが、診察のお知らせが来ても、このお知らせが何時何分に入ったかのついていないので判りにくいです。案内のお知らせの時に時間が表示されていればもっと便利になり判りやすいと思います。お知らせ通知に送ってくれた時間をのせてほしいです。お願いします。	アプリをご利用いただき、ありがとうございます。 現在、メッセージ履歴には通知を受けた日時が表示されるようにしておりますが、メッセージ本文にも日時情報が表示してほしいというご意見と認識しております。システムの改善が可能なかどうか調査および検討させていただきます。





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】

子どもの付き添い入院が不安でしかなかったのですが、保育士さん、看護師さん、先生、おそうじの方がとても親切でにこやかで安心してすごせました。
気づかいもそうですが連携がとれていてありがたかったです。
洗面所のセンサーで水が流れるのもとても衛生的でうれしかったです。ありがとうございました。

父がカテーテルの手術を受けました。無事に終わったので安心しました。ありがとうございました😊

11:30頃に急に流れた音楽はお昼ごはんの合図ですか？気になりました。

→このたびは温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。職員一同、大変励みになります。今後も安心して受診していただけるよう、より良い医療とサービスの提供に努めてまいります。また、定時に音楽を流しておりますが、これは治療や処置の時間の目安としてお知らせしているものです。

この度は娘が大変お世話になりました。他の小児科や外来受診でも原因が分からず、不安が増していたところで入院を勧めて下さり、ホッとしました。自宅で育児が始まってすぐの付き添い入院だったため不安や心配が大きく、症状が改善しない娘を診るのは胸が痛かったのですが、先生方や看護師さんが毎日声をかけて可愛がって下さりとても救われました。様々な検査をしていただき、お忙しい中で症例を調べてくださったことと思います。感謝申し上げます。また、感染症対策として感染症疑いが出た時点で個室に移らせていただき、まだ生後間もない娘への配慮も大変ありがたかったです。

一点だけ意見となりますが、付き添いを何度か夫と交代したのですが、カーテン1枚向こうで授乳されているお母さんがいて、男性が近くにいることで気分を悪くされていないか不安でした。

重ね重ねになりますが、本当にありがとうございました。今後は外来でお世話になります、引き続きよろしくお願いします。

2026

2



日本赤十字社
JAPAN RED CROSS SOCIETY

姫路赤十字病院

ホスピタリティ向上委員会