



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】
今日、正面玄関入ってきたら看護師が寝てました。	この度は、外来受診の際にご不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。 いただいたご意見につきましては、関係部署へ共有し、勤務中の姿勢や患者対応について改めて指導・注意喚起を行ってまいります。
スマホのラインメールについて いつもお世話になっております。当病院に入院しております家族の者です。病院内で提供されておりますフリーWiFiの利用についてのお願いです。ラインの不具合の時があり家族として少々不便さ感じております。入院患者とのライン交換、その時の体調の様子、仕草により安心できるものがあります。又お世話になっております患者、身内とのライン交換の応援メッセージにより、病状の改善にも繋がり又励みになると思っております。多くの患者さんが、利用される大切なインフラです。ライン環境の整備のご検討、宜しくお願い致します。	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。 また、入院生活の中でご不便を感じられている中、当院フリーWi-Fi環境についてのお声をお聞かせいただきましたこと、心より感謝申し上げます。 ご家族やご親族、ご友人の皆様とLINEやメール等で連絡を取り合うことは、入院中の安心感や励みにつながる大切なコミュニケーション手段であると、当院としても認識しております。応援のメッセージや日々のやり取りが、療養生活を支える大きな力になっていることと存じます。 当院では、患者様やご家族の皆様にご利用いただけるよう、施設内にフリーWi-Fiを設置しておりますが、利用規約・認証規約にも記載しておりますとおり、通信環境や混雑状況、利用場所等により、通信速度の低下や電波が繋がりにくくなる場合がございます。特に多くの方が同時にご利用される時間帯には、通信が不安定となることがあり、ご不便をおかけしておりますことをお詫び申し上げます。 いただきましたご意見につきましては、今後の院内環境整備・サービス向上に向けた参考とさせていただきます、皆様により安心してご利用いただける環境づくりに努めてまいります。

2026
4



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】

面会時間の事でいやな思いをしたのでお知らせします。3月23日主人は救急でこの病院に運ばれました。脳出血と診断され私はひどく動揺しました。それからと言うもの主人は毎日電話をかけてきて「あれを持って来てくれ」「これをもって来てくれ」と言いしかたなく毎日面会に言ってました。そんな時の4月3日いつものようにイヤイヤ面会し、帰りぎわ声をかけられ何かと思うと「面会は週2回15分です。あなたは毎日来てますよね。他の家族さんは規則を守っているのにちゃんと規則は規則なので守って下さい」と強い言葉で言われました。大勢の中で。私はその時初めて面会は週2回という事を知りました。主人の事で動転していて周りを見てなかった。だから、この事を知りませんでした。それにしてもなぜ受付の人は言ってくれなかったのか。何人もナースステーションに人がいてだれも何も言ってくれませんでした。一言言ってくれてたら毎日面会に行く事もなく私も少しは体をやすめる事ができてました。それに私に規則規則と強い言葉で言った人、うちが転院するのが4月6日、言われたのは4月3日。「ハァー今ごろ言う？」と思いました。もう少し知らずに規則をやぶった私に対してもっと早く言ってほしかった。家族に対して強い言葉で言う前に受付の人はわかってるはずなのに何も言わないのではなくて、一言こうですよと家族に伝える教育を徹底してほしい。知らずに規則をやぶってる人もいますのです。「お世話になりありがとうございます」と気持ちよく転院したかったのにえらそうに言ってきた人の言葉でそんな気持ちもなくなりました。規則を破った人に対しての言葉かけは本当にむずかしいものです。あなたこそものの言い方を勉強しなおしたらいかがでしょうか。

【対応状況等】

このたびは、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。
面会制限につきましては、患者さんの安全確保や感染対策のため実施しておりますが、面会制限に対する説明が不十分であったため、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今回、看護師の言動により不快な思いを抱かせてしまったことを重く受け止めております。いただいたご意見は病棟スタッフへ共有し、今後はより丁寧で配慮ある説明・対応を徹底するよう指導してまいります。

2026

4

姫路赤十字病院



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



ご意見への回答（続き）

【ご意見】	【対応状況等】
スマホの充電器レンタルをお願いしたい。いざ入院となった場合、充電器を持ってきていない場合があります困った。待ち時間も長く、大変でした。連絡がとれた場合は不安であり、貸し出しでもいいのでお願いします。Dayルームとかでもいいので、よろしくお願いします。	このたびは、院内でのスマートフォン充電器貸出に関するご意見をいただき、ありがとうございます。現在、院内のローソンでは、充電ケーブル等の販売がございます。院内での新たな貸出設備の導入につきましては、利用状況や運用面も踏まえながら、今後の参考とさせていただきます。
R8.4.10 8:30頃看護専門学校南側の駐車場において危険とを感じる事がありましたのでご報告いたします。雨天の中、かなりのスピードで駐車場に進入してきた車両があり、そのまま慌てた様子で前向き駐車を行い、その後運転していた女性は走って専門学校の建物へ入っていききました。当該車両は白のパッソです。駐車場内は患者や付きそいの方も通行しており、このような運転は大変危険だと感じました。また雨の影響もあり、水しぶきが大きく飛び服が濡れました。職員の方かは分かりませんが、もし関係者の方であれば安全運転についてご指導いただけますと幸いです。あわせて駐車場内の安全確保について周知徹底をお願いします。安心して利用できる環境づくりのためご対応をご検討いただけますと幸いです。	このたびは、当院駐車場内において危険と感じられる運転があり、ご不安な思いをおかけしましたこと、お詫び申し上げます。駐車場内では歩行者の方も多く通行されるため職員を含め、安全運転を徹底するよう日頃から指導しておりますが、このようなご指摘をいただく結果となり、重く受け止めております。いただいたご意見につきましては、関係部署へ共有のうえ、改めて職員への注意喚起と安全運転の徹底を図ってまいります。
5 F西館デイルームの自販機にHOTを加えて下さい。2026-4-13	このたびは、自動販売機の飲料内容についてご意見をいただき、ありがとうございます。HOT飲料につきましては、季節や気温を考慮しながら販売内容の切り替えを行っておりますが、4月中旬頃は切り替え時期にあたるため、ご不便をおかけした可能性がございます。いただいたご意見は、設置業者とも共有し、気候状況に応じた商品構成について検討してまいります。

2026
4



日本赤十字社
NIPPON KAKUJISUJISHA

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】
3月27日に入退院センターに行きました。受付で診察券を渡したのに、帰る時に診察券を返してくださいと言ったらない。説明を聞いた場所をさがしてくださったがない。そしたら看護師さんが「本当に診察券を持って来られましたか？」とうたがってきて「ここに来る前はどこで診察されましたか？」と言って、そちらに電話したり。看護師さんは私の首からさげてるカード入れもつかんでカクニンされた。とてもいやな思いをしました。まだ私をうたがって言われるのでカバンの中を調べて下さいと言ったら、そんな事はできませんと言って見られなかったが、受付の子は私が説明を聞いた書類の入った袋の中をみてさがされました。まるで私がうそを言ってるかの様に、とても腹立ちました。結局診察券はありません。不思議です。長年通ってますがこんな事はじめてです。なくなったのは入退院センターの中でしかありません。私がさがしている時は、まだ何人かの人がおられました。帰られた方もいた。私のカードをまちがって他の人に渡された様な事ではないですよ!! 名前や生年月日等個人情報のがのってます。 帰りに会計の方：一応落とし物にないか確認してもらったがありません。その日のうちには再発行はできない。次回作ってもらうしかない」と説明してもらいました。今日の落とし物のところに行くが届いていた。おかしくないですか？入退院でしかなくなっていないんですよ。 今回は2週間入院させて頂きました。お年寄りが一番お手洗いから近いベットにしてあげてください。夜間、大変足元が危険です。看護師さん、大変丁寧で優しくかったです。ありがとうございました。	ご意見ありがとうございます。 入退院センタースタッフの対応で不愉快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。 今回のような事例が起きないように、真摯に受けとめスタッフ一同で以下の内容で対策してまいります。 計算が終了した患者さんは、外来のように黄色ファイルでの運用確認できないため、受付確認方法を決定しました。 ①外来で配布された『入退院センターに行かれる方へ』リーフレットでの患者確認を行う ②リーフレットがなく、診察券を預かった場合診察券預かり番号札を作成し、診察券の所在を明確にする 今後も入退院センタースタッフ一同、患者さんの信頼回復に向け、心がけてまいります。 病室につきましては、患者さんの病状や治療内容、安全面などを総合的に考慮し調整しておりますが、ご高齢の方にとっては、トイレまでの移動がご負担となる場合があることも認識しております。いただいたご意見は病棟スタッフへ共有し、今後も患者さんの状態や生活面への配慮を踏まえた病室調整に努めてまいります。 なお、病床状況等によりご希望に沿えない場合もございますが、ご理解いただけますと幸いです。

2026

4

姫路赤十字病院



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】
病院長殿 現在再来受付機とマイナンバー機と別々に配置され人員配置がむだが多くかん者側も大変不便をしております。入口正面ロビーのマイナンバー受付場所に再来機を設置することで患者、病院側人員配置の効率化が計れると思います。一考されたし。	この度は、再診受付機およびマイナンバーカード確認機の配置についてご意見をいただき、ありがとうございます。 設置スペースの問題により、現在の位置に設置しております。保険証からマイナンバーカードの確認へ制度が移行したことで、機器間の移動が必要となり、ご不便をおかけしていることと存じます。いただいたご意見は、患者さんの動線や利便性向上の観点から関係部署へ共有し、機器配置や運用方法について今後の参考とさせていただきます。 また、業務効率化や対応人員のあり方につきましても、あわせて検討してまいります。
入院している時、看護師の接する態度が悪いです。場所は5階の西です。入院している者としては、毎日不安な気持ちでいるのに顔は鬼みtainな感じで、こちらが話しかけても、無視して。看護師がそんな態度はおかしいですよ。患者を安心させるのが看護師の役目じゃないんですか。自分が反対の立場だったら、どう思うんですかね。愛想のいい方もいらっしゃいました。入院しているだけでストレスを感じるのに、ストレスを与えられたので、帰りがたかったです。今後、二度と同じ様な事がない様に態度を改めて頂きたいと思います。	この度は、職員の接遇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。 本来、患者さんやご家族に対しては、相手のお気持ちに寄り添い、丁寧で安心していただける対応を行うべきところ、配慮に欠ける対応となっていましたことを重く受け止めております。 いただいたご意見につきましては、関係部署へ共有し、接遇意識の向上と丁寧な対応の徹底に努めてまいります。
内視鏡の受付の人 無駄話ばかりして、受付業務を重心されていません。すごくまたされ、再度、聞いて、やっとうごめんなさいと早々くれたので、ミスだと思います。	このたびは、ご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。 業務中の対応が不十分であったことや、お待たせしてしまいましたことを深くお詫び申し上げます。今後は、患者さんの立場に立ち、状況のご説明やお声かけを行いながら、安心してお待ちいただける対応に努めてまいります。

2026

4



日本赤十字社
NIPPON KAKUJUSHA

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】
「日赤ワイファイにログイン同意する」画面が英語やよくわからない文字に突然なることが多々あります（日本語設定しているのに）。セキュリティはどれくらいの間隔で感染していないか確認されていますか？日赤Hpではセキュリティ専門の部門がきちんとあり日々管理されているのでしょうか？時々しか利用致しませんが、スマホの情報をのっとられたのかも？！と大変とてもとても心配になりました。パソコンやこのような通信関係のくわしい人に日々チェック頂いているのか心配なのでおしえて下さい。日赤ワイファイ とても有難いのでこれからも利用させて頂きたいのですが、突然英語や他文字変換されるなんておかしいと思うので必ず回答おねがい致します。	この度は当院フリーWi-Fiサービスをご利用いただき、また大変丁寧にご意見をお寄せいただきまして誠にありがとうございます。 「日赤Wi-Fiにログイン同意する」画面が突然英語や見慣れない文字の表示になったことや、通信内容が他の人に見られてしまうのではないかとのご不安、またセキュリティ管理がどのように行われているのかについて、ご心配なお気持ちになられたことと存じます。入院或いは通院中のお疲れの中で、不安なお気持ちになられたことに心よりお見舞い申し上げます。 当院では、皆さまに安心・安全にご利用いただけるよう、認証機能を備えたWi-Fi認証サービスを導入しております。この認証サービスでは、メールアドレスやSNS等を利用した認証機能による不正利用防止、通信状況の監視や帯域制限によるネットワーク保護、大量通信や悪用が疑われる端末への自動制御など、公共施設等でも広く利用されている一般的なセキュリティ対策を行っております。また、ネットワークや通信機器につきましては、院内の情報管理担当部門および関係事業者にて管理・確認を行っております。今回いただきました「表示が突然変わる」とのご意見につきましても、認証サービス側において対応可能な内容がないか、改めて調査・確認を依頼しております。 なお、「どのくらいの間隔で感染確認をしているのか」とのご質問につきましては、セキュリティ上の理由により詳細な監視間隔やシステム情報について個別にお答えすることはできませんが、継続的な監視・管理を実施しております。 一方で、当院のWi-Fiは「フリーWi-Fi」という性質上、専用回線や企業内ネットワークのような非常に高いセキュリティレベルを保証するものではなく、公共機関等で一般的に利用されている水準のサービスとなります。そのため、重要な個人情報の入力や機密性の高い通信を行う際には、十分ご注意くださいようお願いしております。 そのような中でも、「これからも利用したい」とのお言葉をいただきましたこと、大変ありがたく拝見いたしました。今後も、皆さまに少しでも安心してご利用いただける環境づくりに努めてまいります。





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】

入院中の看護師さんの接し方優しく思いやりで心が温まりました。一日一日元気になり、ありがとうございました。立派な方たちで、さすが日赤の病院で勉強された方々達は立派でした。コンドウさん、城井さん、小前さん、カワウエさん、流石に立派な方たちで心が温まりました。ありがとうございました。こんな方たちが増えてほしいです。東4階ありがとう。

昨秋につづき、外科の伏見先生に夫が大変お世話になりました。感謝しています。また3月には緊急外来で入院し、イレウスでしたが胃カメラをおねがいしましたところお引き受けいただき逆流性食道炎をみつけていただきました。ありがとう！ございます！
コンシェルジュの方も大変親切でありがたかったです。

水野先生は、いつも、きびしいけど、朝早くから、夜おそくまでずっと頑張っておられます。自分は入院するといつも「とりあえず早く家に帰りたい。先生退院はいつですか？」それを毎回言って、先生を困らせています。止められている牛乳も、がまんできずに家で飲んでしまう事もあります。関西大阪万博に行く事が決まった日から、始まった体力づくり、水野先生が、万が一の時のために、どこの病院でも使えるように書いて下さった、とてもくわしく書かれたしょう介状。あの時は本当にありがとうございました。今、もうすぐ自分は新しい生活が始まろうとしています。自分は先生ががんばってくださいるので、もうまい戻らないように頑張ろうと思います。ずっと自分の主治医でいて下さい。

あまり、病院のレベルにはくわしくありませんが、日赤の看護師さんのレベルとプライドの高さに驚きます。他の医療機関の看護師さんから噂には聞いていましたが、実際にそのまま当院の看護師さんにお尋ねすると、「そうですね！」と当然そうに答えが返って来ました。深読みして恐縮ですが、心のウラには「その分厳しいし、しんどいかな？でもそのプライドが支えやがな！」と心の中を推察しました。また、当たり前かもしれませんが、そんな看護師という職業を選ばれて良かったと思います。きっかけは、色々あると思いますが、決して楽な仕事として選ばれたんではないと思います。私の孫（小6）が、当院の看護師になりたいそうです。きっかけ、理由は妹（5才）が当院で産まれましたが、コロナの影響で700gの未熟児でした。母子ともに50%の確率と言われた中での誕生でした。祖父としては素直にうれしく思っています。5才の孫は今元気で走り回っています。「かいじゅう〇〇ゴンと名付けています」これからもプライドを持ち続け仕事がんばって下さい。

4月15日から10日間、入院中大変お世話になりました。心から感謝申し上げます。主治医の高橋先生、担当医の高野先生、また西病棟5階の看護スタッフのみなさま、ICUのスタッフのみなさまの温かく、きめ細やかなご対応のおかげで、入院中も苦痛やしんどい気持ちも和らぎ、不便なく日々を過ごせることができました。困ったことがあっても、嫌な顔一つせず、すぐにご対応くださったこと、本当に感謝しております。みなさまのおかげで無事退院することができました。ありがとうございました。

2026

4



姫路赤十字病院

ホスピタリティ向上委員会