



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】
6西の談話エリアで子供といた際、うるさいから車に戻って下さいと言われた。3才の子供に向かって母親にやっと会えるとよろこんでいたが、一気に元気がなくなり「もう帰る」となってしまった。 ルールは分かるが、物の言い方はあると思う。非常に不快でした。	この度は、職員の対応により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。病棟内の療養環境を維持するため小学生以下の面会は禁止とさせていただいており、一定のルールをお願いしておりますが、そのお伝えの仕方については患者さんやご家族のお気持ちに十分配慮すべきであったと考えております。 いただいたご意見を病棟スタッフで共有し、相手の立場に立った丁寧な対応に努めてまいります。
となりの吸引器がカーテンのこちら側に設置されているのが不快です。	この度はご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。 一部の小児病室における吸引設備については、病室の構造上の制約により、現状では2床に対して1口の吸引設備配置となっています。 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。
2026年5月12日AM11:30頃、診察のため車で受診、駐車場がとても混んでいた。対向車とのすれ違いがスムーズにいかない状態。フクモトのパンと書いた業者の車にすれ違うとき、「何でくるねん。お前何を考えとるねん」等、文句を言われました。こちらの運転が下手なのは仕方ないですが、病院に来ているのに、なぜそんな事を言われなないといけないのか、病気のこともあるのにさらに悲しくなりました。フクモトのパンの運転手は、男の人でした。もう二度と、こんな悲しい思いをしないように（他の人も）この人は、違う仕事をするようにフクモトのパンの会社に伝えて下さい。よろしくお願い致します。	この度は駐車場内において大変不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。ご指摘いただいた内容につきましては関係業者へ報告し、病院敷地内における安全運転および接遇マナーの徹底を依頼しております。今後も患者さまやご来院の皆さまが安心して利用できる環境づくりに努めてまいります。

2026
5



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】
日赤ワイファイの安全性は具体的にどのように保護 また、ウイルス対策等されているのでしょうか。くわしく返答下さい。	ご意見ありがとうございます。 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、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、重要な個人情報を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。
正面玄関にいる看護師と事務員はしゃべっていて患者をみていない。人数があまっているなら、外来のいそがしい科にまわって手伝ってあげてほしい。外来の看護師や事務員はいつもいそがしそうです。	この度は、ご不快な思いとご心配をおかけした事を心よりお詫び申し上げます。 私達は患者様やご家族の不安や思いに寄り添い支援する役割を担い、日々業務しております。今後も皆様の支援ができるスタッフとして努力してまいります。 貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。
お世話になっています。年間4回通院しています。自転車で通院していますが駐輪場が狭いのでとめるに苦労します。駐輪の前広いのに…？一方的ですがよろしくお願いします。	この度はご意見をいただき、ありがとうございます。 駐輪場の利用に際し、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。 駐輪場の配置や利用状況について現状を確認し今後の施設整備や運用改善の参考とさせていただきます。

2026
5



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】
入院前に入退院センターで説明していただいた時の事ですが、もう少し患者や家族の気持ちになってゆっくり丁寧に説明してほしい。 早口でたくさんの書類を次々と説明され、いいですか？大丈夫？と聞かれますが、こちらは聞くこともわからないし、不安でいっぱいなのに事務的な対応に不愉快でしかありませんでした。一日に何人もの方に同じような説明をするのも大変だと思いますが、患者は初めて説明を受けるのですから（その方の名前は〇〇さんだったと思います）	この度は、入退院センター看護師の面談で大変不快な思いをさせていただきましたこと心より深くお詫びします。 本来であれば、心身共に不安を抱えてご来院される患者さまに、寄り添った対応ををすべきでありながら配慮にかけた態度をとりましたことは、不親切で申し訳ありませんでした。 いただいたご意見を真摯に受け止め、当該スタッフへの指導を行うとともに、職員一同、接遇の向上と患者さまの立場に立った丁寧な対応を心がけてまいります。
トイレの清掃について 毎日トイレの清掃を行っているのが気になります。ゴム手袋をしてトイレ内を清掃し、手袋を外さずにトイレのトッテ、入口のトッテをさわっている。何のために手袋をしているのか疑問が残る。清掃を実施したあと自分（患者）自身で消毒している。清掃は大変だと思うが少しは考えてほしい。 私達は1日に何回も手を洗い、マスクをしている感染予防も考えてほしい。清掃の方にも指導をお願いします。	この度は、トイレ清掃時の手袋の取扱いについてご指摘いただき、ありがとうございます。 清掃作業における衛生管理についてご不安な思いをおかけしましたことをお詫び申し上げます ご指摘の内容につきましては清掃委託業者へ確認を行うとともに、手袋の適切な使用方法や手指衛生の徹底について改めて指導を行います。

2026

5



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】
先日、5/7（水）にて大腸カメラの検査を受ける為に朝9時より病院へ私は母の付添いで参りました。看護師の方はいつも年に一回の検査ですが、とても丁寧で親切にして下さりありがとうございます。 ようやく昼から13時40分から検査させて頂き無事に終わりカギとファイルを受付へ提出。 受付の方の態度がひどくて、ファイルを提出してから約1時間も待たされ、その態度の悪さ、詳しくは1F受付へお伝えして、上の方が来られてお話をしました。でも再度お伝えしたいのは、私は神戸から母の為に病院へ来て、母の検査でたくた精神的にも体力的にも限界でした。やはり受付の方が私の母のファイルを見すごした為におこったと思われ、事務処理かはわかりませんが、もっと周りや患者がどういう思いで検査に来ていかに大変かと気を配って頂きたいです。 一秒でも早く待たせずに処理して返却して下さる事をもっと考えて欲しいです。 その方は私が待ってる間、ずーっと無駄な話をされていて、患者がいることを忘れていたようでした。今でも腹が立ちます。もっと真剣に仕事をして欲しいです。患者の思いをもっと気持ちを取りくんで、気を配るように努力して下さい。中にも一生懸命にしてる方もいらっしゃると思いますが、ここの病院は待ち時間が長すぎて…ここしかないここに来るしかない患者の為にもしっかり考えて、患者にやさしい病院に…	ご意見ありがとうございます。 この度は、内視鏡検査後のお会計まで長時間お待たせしてしまいましたこと、また、その際の対応によりご不快な思いをおかけいたしましたことを、心より深くお詫び申し上げます。 内視鏡検査後のカルテにつきましては、医師による所見入力や実施入力の状況により、受付へ届く順番が前後する場合がございます。 そのため、お会計の順番が必ずしも検査終了順と一致しない場合がございます。 お待ちいただいている途中でお声掛けをいただいた際には、まだカルテが受付へ届いていない状況であったため、もうしばらくお待ちいただくようご案内させていただきましたが、その後も長時間お待たせすることとなり、結果としてご不安やご不満をお招きしてしまいましたことを大変申し訳なく思っております。 当時は、会計業務と電話対応を一人で行っていたため、カルテの進行状況を速やかに確認することができませんでした。 その結果、患者様への状況説明が十分ではなく長時間お待たせすることとなりましたことを深く反省しております。 今回いただいたご指摘を真摯に受け止め、今後は検査終了順にも十分配慮しながら対応するとともに、患者様からお問い合わせをいただいた際には、現在の状況を可能な限り丁寧に説明し、不安なお気持ちを少しでも軽減できるよう努めてまいります。 また、お待ちいただく時間が発生する際には、「順番が前後する場合がございます」「大変お待たせしております」などのお声掛けを積極的に行い、患者様への配慮を欠かすことのないよう取り組んでまいります。

2026
5



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



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】

当病院へは検査を含め4回目の入院でお世話になっております。先生を始め看護師、スタッフの皆さんが分かりやすく優しく接していただき入院中も安心して過ごしております。若い看護師さんが多く、「頑張れ」と言いたくなります。私も以前経営者の一人として色々な問題に直面しました。利益を確保するためにはどうすればよいか。各室の不用な電気のスイッチを全員で意識して消していく。大規模な企業ほど効果は大。それともう一点、気になることがあります。廊下、室の空調設備の出口、吹込口にホコリが多く衛生面で気になります。必要なところはどんどんお金を使ってください。勝手なことを申し上げました。皆さんの健康とご活躍をお祈りします。

今回で2回目の入院でした。3年半ぶりです。安心して治療を受ける事ができました。でも部屋は個室がいいですね（笑）又再発した時はよろしくお願いします。3年半前に入院してた時に担当に預けた看護師さんが部屋に来てくれた時は、うれしく思いました。これからも良い病院であって欲しいと思います。

2026

5



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