



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】
・感染系の方も入院されているのでドライヤーなどの備品はひとりひとり使用後に消毒してほしい（おもちゃは使用済みで分けているので） ・浴室の黒カビ（天井、かべ、床）をなんとかした方がいいと思う ・子供用のベッドがなぜあんなに高さがあるのか分からない（あぶない） ・プレイルームのレンジの用に給湯ポットがほしい。 ・食べ終わったカップめんの残りの汁をどこにすてたらいいのかわからない。	このたびは貴重なご意見をありがとうございます。備品の消毒方法や浴室環境について改めて確認するとともに、設備面につきましても改善に向け検討してまいります。また、給湯設備や廃棄場所の案内などにつきましても、利用しやすい環境づくりに努めてまいります。
駐車場で失礼な案内人がいて大変不愉快でした。東洋ワークの〇〇という人で、足が悪い入院患者を連れて来ているのに、「身障手帳は？」と高圧的に言ってきました。病状を伝えても、不貞腐れたように「勝手に止めるな」と吐き捨てるように言われました。 こちらは辛い入院でよくなるようにきているのに、配慮はしていただけないのでしょうか？先生も看護師もサポートの方も親切な人が多い中、外注の人も優しい人をお願いしたいです。	このたびは不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。ご指摘の内容は警備会社へ共有し、接遇指導を依頼いたしました。今後も患者さんやご家族に寄り添った対応ができるよう努めてまいります。
食事をする場所が少ないので、喫茶スペースを増やしてほしい。	ご意見ありがとうございます。限られたスペースではございますが、今後の施設整備の参考とさせていただきます。また、敷地内に飲食店がございますので、併せてご利用いただければ幸いです。
・入院時はどうしてるのか看護師さんに何か質問があってもうかびませんでした。でも気持ちがおちついたら色々わからないことがあり質問しました。 ・ご飯がでる時間 ・部屋に2カ所水がでる所があるのでどっちで洗面してよいか 小さいことですが入院案内にあったら看護師さんの手間が少しははぶけると思います。	貴重なご提案をありがとうございます。入院後に必要となる情報（食事の時間、入院に必要なものなど）は入院案内やコンシェルジュアプリに掲載しております。その他不明な点がございましたら、お気軽に病院スタッフまでお尋ねください。

2026
6



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】
・お風呂のバスマットは1人使用するとびちょびちょで気持ちわるく衛生的に使い捨てのものに替えた方がいいと思う。お風呂使用後は換気のボタンもなく、1人使用すると熱気がこもっていて次つかう時あたたかい空気で不快なので、サーキュレーターなどを置いて熱気がこもらないようにしてほしい。 ・採血してもらって次の日の朝先生に採血の結果を伝えておきますので、退院の日時等はそれから決めましょうと看護師の方から言われたのに、次の日の先生の回診でそのことには触れられず、こちらからどうなっているのか聞くと、先生はそれは聞いてなかったの確認しますとのこと。そういう連絡漏れのようなことが多い気がします。他院に紹介状をかくので当日の持ち物などを含めて時間も聞いておきますと言われたのに、退院のとき何も言われずそのまま退院したり、と書ききれないことが結構ありました。患者の人数も多くて把握しきれない部分もあるとは思いますが、病院側から色々と提案してくれるなら、きちんと最後まで報告してこちらに伝達すべきだと思います。	ご意見をありがとうございます。浴室環境については衛生面・快適性の向上に向けて検討いたします。 お子さんの入院に際して、事前説明や情報提供が不十分なため、入院準備と入院後にお困りになられたこと、入院後の看護師の対応で不快なお気持ちを感じさせてしまい、申し訳ありませんでした。今回のご意見を病棟・外来看護師全員で共有させていただきました。 入院前からわかりやすく情報提供できるように、資料の改善と設置場所を増加するとともに、スタッフの接遇については、指導を行っていきます。 今後は、いただいたご意見を元に改善を行い、入院生活に関する不安や質問が前もって解決され、付き添いの方も安心して過ごせる療養環境になるように努めてまいります。
面会のルール・時間等の説明が、入退院センターと病棟の看護師さんとで違いがあった。	ご不安をおかけし申し訳ございませんでした。 面会ルールについては、関係部署で説明内容を統一し、分かりやすいご案内ができるよう改善してまいります。

2026
6



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】
サブエントランス前の駐車場は出入口が同じで一応一方通行になってますが表示がわかりにくい為か入口から入ってそのまま直進してくる車も多くとても危険です。先日も出口に進もうと曲がった途端 前方から車が来てぶつかりそうになりました。逆走してくる車は空いている所に早く停めようとしておりスピードも出ています。一方通行とわかりやすく表示してほしいです。もし一方通行でないなら一方通行にするべきです。	ご意見ありがとうございます。現地を確認し、警備会社とも連携しながら、安全対策や案内表示の改善について検討してまいります。
入院中及び家族の付きそいどちらの対場にもなりましたが、日赤のナースは本当に教育がなってない！！入院中はナースコールを押してもすぐ来ない。何十分も待ってやっと来たかと思えば「お待ち下さい」と言いまた何十分も待たせる おまけにその後全く来ない時が何度もあった「忙しい」とか言い訳ばかりしてどうして病気で入院してるこちらがナースに気をつかわなければいけないのか。「日赤」というブランドのナースで自分はえらい、すごいとでも思っているのか。最近大きな病院が少なくなりどうしても日赤へ入院しなければならなくなったがこのナースは最低だ、自分の業務だけをこなして患者の気持ちや心なんて全く考えていない そう感じた。残念でならない。病棟は産科以外全て経験した。全ての階のナースにそう感じた。	この度は入院中およびご家族の付き添いの際、当院看護師の対応により、大変不快な思いと多大なご不安・ご迷惑をおかけしましたことを、心より深くお詫び申し上げます。 ご意見としていただきました「ナースコールへの対応が遅い」「お待ちくださいと言われたままさらに何十分もお待たせしてしまった」「忙しいと言い訳をされ、患者さんの気持ちに寄り添う姿勢が見られなかった」というご指摘は、医療に従事する者として、また「よりよい接遇の提供」を目指す病院として、重く受け止めております。 病気でご不安を抱え、看護を必要とされている患者さんに気を遣わせるような事態を招いたこと、深く反省するとともに接遇の改善に向けた取り組みを徹底してまいります。

2026
6

姫路赤十字病院



日本赤十字社
NIPPON KAKUJISHA

姫路赤十字病院

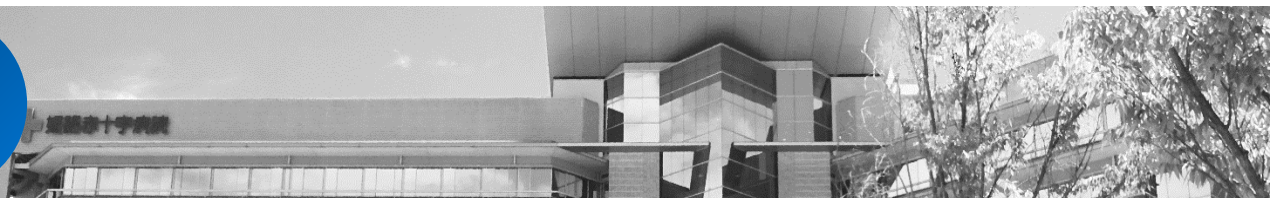
ホスピタリティ向上委員会



ご意見への回答（続き）

【ご意見】	【対応状況等】
入院中デイルームにあるお茶や水を無料で入れるきかいがあり助かりました。 しかし先日、モロモロとした「も」のようなものが混入、味もすっぱい感じがしました。あのきかいは中、どのように消毒やメンテナンス、がされてるのでしょうか？ また消毒や中のそうじ、はどれくらいの期間おきにして頂いているのでしょうか？ 各階ありますが口に入れる物になるので心配ですし、すっぱいお茶やモロモロが浮かぶようなのは感染がこわいし嫌です。こわいです。	このたびは、給茶機のお茶に関しましてご不安な思いをさせてしまい、申し訳ございません。当該機器につきましては、衛生管理の観点から4週ごとの木曜日に定期清掃・破損個所の確認を実施しております。 また、茶葉の補充箇所には専用の鍵を設け、関係者のみが管理・保管することで、外部からの異物混入が生じないように対策しております。 今回ご指摘のあったモロモロとしたものにつきましては、状況から茶葉が十分に溶けきらず残ったものである可能性が考えられますが、ご不快な思いをおかけしたことを重ねてお詫び申し上げます。 いただいたご意見を踏まえ、今後は抽出されたお茶の状態や味の確認を行い、より安心してご利用いただける環境整備に努めてまいります。
夜間の救急で入院しましたが、先生がとても大変そう（忙しそう）で、かなりの時間救急で待つ事になった。 日により忙しさも違うと思うし、人手不足なのもわかるが、少し改善した方がよいと思う。	ご意見ありがとうございます。 救急外来では重症患者さんへの対応を優先するため、お待ちいただく場合がございます。ご負担をおかけし申し訳ございません。 今後も円滑な診療体制の構築に努め、待ち時間の軽減に取り組んでまいります。

2026
6



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】
私どもは緩和ケア内科を受診しています。今日診察券を忘れたので、総合受付にて手続きをしていただきました。その記入用紙に「緩和ケア内科」の項目がありませんでした。大変な驚きです。「名前と生年月日があればお調べ出来るので大丈夫です。」と言われましたが、問題はそこではありません。 ①〇〇先生が来られて何年になるのですか？いつの時代からこのままなのですか？ ②〇〇先生は緩和のパイオニアで、エキスパート先生です。認定看護師さんも3人も居られ、日赤病院中のがんの患者さんを診ておられるのです。緩和ケアチームのスタッフの皆様なくして、日赤病院のがん治療は成り立つのですか？あまりにもリスペクトが感じられません。 このことは決して「小さなこと」「どうでもよいこと」ではありません。超一流の、有名な姫路日赤病院なのですから、私達患者の大変尊敬する、〇〇先生や看護師様、スタッフの皆様方に失礼のないようにお願い致します。 ちなみに母はGISTで生存30年。15年前から（兵庫医大時代より）〇〇先生に緩和治療していただき、現在も生きています。私ども岡山県には、こんな素晴らしい緩和の先生は一人も居られないので、姫路まで通院させていただいております。WOC外来の北原様にも、丁寧にご親切に看ていただいております。（〇〇先生のご紹介にて）回答の掲示もホームページ公表も不要です。これはクレームではありません。適切、建設的対応をお願い申し上げます。回答のみ、直接教えて頂ければ幸いです。	貴重なご指摘をありがとうございます。 ご指摘いただきました申込書の診療科名表示につきましては関係部署へ共有し、様式の見直しを進めてまいります。 また、緩和ケア内科スタッフへの温かいお言葉もいただき、誠にありがとうございました。

2026
6



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】

本日、小児科外来を受診した際のことについて、ご意見をお伝えさせていただきます。

子は呼吸器を使用しており、受診時はコンセントのある場所で待機する必要があります。私自身通路の妨げにならないよう、できるだけ荷物を小さくまとめたり、端に寄ったり、延長コードも他の方が引っかからないよう配慮しながら待機しています。

本日そのように待っていたところ、看護師さんから「あっちで繋げてもらえる？」と個室を指さされ、移動を求められました。

もしかすると安全面や業務上の配慮からのお声かけだったのかもしれませんが。

しかし、その際に理由の説明がなく、言い方も少し強く感じられたため、「私たちはここにいてはいけない存在なのだろうか」「邪魔になっているのだろうか」と感じ、とても悲しい気持ちになりました。

医療的ケア児は医療機器の使用上、待機できる場所が限られています。その中でも周囲の方のご迷惑にならないよう日々気を配りながら受診しています。

もし移動が必要な場合には、その理由を説明していただいたり、もう少し配慮のあるお声かけをしていただけると大変ありがたく思います。

今回の出来事が、医療的ケア児やその家族が安心して受診できる環境について考えていただくきっかけになれば幸いです。

【対応状況等】

このたびは配慮に欠ける対応により、不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。

医療的ケアを必要とされる患者さんご家族が安心して受診できるよう、説明やお声掛けの方法についてスタッフへ周知し、より丁寧な対応に努めてまいります。

2026
6

姫路赤十字病院



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



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】

ビクトリーナ姫路さんが来てくれたりしていろんな子供と交流ができたので、読み聞かせや映画鑑賞で他の子供さんや親御さんと交流したい。

→温かいご意見をありがとうございます。

今後もイベントや交流の機会を工夫し、入院中のお子さまやご家族が安心して過ごせる環境づくりに努めてまいります。

・初めての手術入院という不安の中で入院はしましたが、的確な手術治療をして頂いた先生及び、入院生活の中で患者に寄り添い、様々な対応や処置、正面から向かい合った受け答え等、心身共に支えて下さったナースの皆さんには感謝と敬意の言葉しかありません。本当にありがとうございました。

それに対して残念だったのはモラルの低い患者が何人いるかということです。動けないならともかくデイルームまでの50mばかりを歩けるのに放送されても食事は部屋で上げ膳据え膳、飲み水の補給も呼び出して看護師さんに丸投げ、トイレ、洗面所の共有スペースは汚しっぱなし。看護師さんは何人もの患者を担当されています。質の高い看護を提供するには時間は貴重です。入院の際に渡す手引きにそれらのことへの協力を1枚に書かれてはどうかと思います。外来時と共に今回の手術入院に関して大変お世話になりました。

これからも地域医療の良きお手本であり続けられることを願っております。ありがとうございました。

→温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。

スタッフ一同、大変励みになります。

今後も安心して療養いただける環境づくりに努めるとともに、患者さん皆さまが気持ちよく過ごせるよう院内マナーの周知にも努めてまいります。

2026

6



姫路赤十字病院

ホスピタリティ向上委員会