



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】
8Fですが、 食事が生ぐさい味が多く 魚はもう少し焼いてほしい。	貴重なご意見をありがとうございます。 加熱の状態は、中心温度等計測し十分に火が 通った状態で提供しております。 ただ、乾燥を防ぐための蓋をしているため、 どうしても魚特有のにおいがこもりがちです。 いただいたご意見を参考に、調理方法を検討 し、よりよい食事の提供を心がけます。
入院患者への病室・病床におけるルールやマ ナーを事前に周知徹底させてほしい。 私は62才です。後述の通り、否応なく耳に入っ てくる話し声から察して、他の3人は80代以上 の「超おじいちゃん」と私より5～10才くらい 上（70代前半か？）の、皆、年金受給年齢の 「老人」である。彼らに、特に80代以上の人た ちに「傍若無人」という言葉を教えてあげたい ほどである。①歩けるのにデイルームに行かず 病床で大きな声で電話をする②イヤホンもせず にTVを視聴する③面会者と大声で話す③は後期 高齢者で仕方ないと思うが、①②は特に①は耐 え難いものがある。病室・病床における静けさ を病院は守ってほしい。その為にも、彼らや彼 らの家族に事前の周知徹底をお願いしたい（面 会者の奥様が病床にスマホを置きっ放しにし ている状況で電話をかけたら、病床で電話をす ることになる）ちなみに④として「自分の行動を イチイチひとり言でつぶやく音量でなくしゃべ る」というものもある。	貴重なご意見をありがとうございます。 病室は複数の患者さんが療養される共有の空 間であるため、お互いに気持ちよく療養でき るよう、周囲への配慮が必要です。 いただいたご意見を踏まえ、入院時の案内や 病室内での掲示等を通じて、電話・テレビ・ 会話などに関するルールやマナーについて、 より分かりやすく周知してまいります。 患者さん、ご家族の皆さまにも、療養環境へ のご理解とご協力をお願いいたします。
今日は診察の待ち時間が大変長くつかりました。 こちらの病院には長くお世話になっています。 いつも思うことがあります、正面玄関入った ところの看護師と事務員がべらべらとしゃべっ ているのをよくみかけます。仕事の話をして いるのには到底みえません。今日も長い間しゃ べっているのを目にしました。病院で井戸端会 議のように見える光景は患者からするとあまり 気分の良いものではありませんね。改善を求め ます。	貴重なご指摘をありがとうございます。 患者さんが多く利用される場所での職員の会 話や立ち居振る舞いは、病院の印象にもつな がるものと認識しております。 今回のご意見を職員間で共有し、患者さんか らどのように見えるかを意識しながら、勤務 中の私語や職員同士の会話について適切に行 うよう、改めて周知してまいります。

2026
8

姫路赤十字病院



日本赤十字社

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】
医療スタッフの患者（直接担当する患者だけではなく周りの（例えば同室の）患者も聞こえている、見えていることを忘れずに）への言動は慎重に！特に病床での会話 隣のベッドの「〇〇さん」のところに来る若い（リハビリの療法士と思しき）男性スタッフは、いつも「〇〇さん元気ですか？」と明るい声でやって来る。「〇〇さん」がどう思っているかは分からない。しかし、先週までの不調時の私は「調子＝気（活力、健常な実存）が悪い、病んでいるから病院に居るのに、無配慮な言葉の選択だな」と思っていた。「〇〇さん」は今週も、夜な夜な「痛～い」「クソッ」と言う声が聞こえてくるから「元気ですか？」の声に戸惑っていたかもしれない。高齢者が多いので、病室で声かけや説明は大きな音量になるのは仕方ない。しかしそれを否応なく聞かされている当事者ではない患者も周りにいることを忘れないでほしい。当然過剰な個人情報病室で語るのは控えるべきであろう。回答不要！但し当事者スタッフにはこのような声があったことは伝えて欲しい。	貴重なご指摘をありがとうございます。病室では、医療スタッフが患者さんへの説明や声かけを行う際、同室の患者さんにも会話が聞こえる場合があります。 今回いただいたご意見を職員間で共有し、患者さんへの声かけや説明の際には、周囲の患者さんへの配慮を忘れないよう努めてまいります。
デイルームのイスの点検に男性の方と女性の方が2人入って来られました。 何も言わず点検らしき事をしてそのイスを戻すことなく無言で出て行かれました。 せめて、イスをもとにもどすとか、一言、点検です…とか言葉をかけられた方がいいのでは…私のイスも点検するのかなと思い立ちましたが、その場所は見られませんでした。「座っててもらっても大丈夫です」とか一言ほしいです。	貴重なご意見をありがとうございます。設備点検等で患者さんが利用されている場所に立ち入る際には、作業内容をお伝えするとともに、患者さんのご利用を妨げないよう配慮することが大切です。 今回のご意見を担当部署で共有し、点検・作業時の声かけや作業後の環境整備を徹底してまいります。

2026

8

姫路赤十字病院



日本赤十字社

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】
3F病棟東デイルーム内の給湯器ですが、お茶が出る様にしてほしいです。4F、5F等は出ます。	貴重なご意見をありがとうございます。 給湯設備について、運用状況を確認し、患者さんの利便性を考慮した対応について検討いたします。
駐車場が少なく長い列で時間がかかりました。駐車場の指導員の方は暑い中整理に頑張っておられます。が駐車場の拡大等時間を要しないように管理願います。	駐車場の混雑により、ご来院の皆さまにご不便をおかけしておりますこと、お詫び申し上げます。 当院では、限られた駐車スペースを有効に利用できるよう、駐車場係員による誘導・整理等を行っております。 駐車場の拡張については、敷地や施設等の状況から直ちに対応することは難しい状況ですが、混雑緩和に向けた運用方法等について引き続き検討してまいります。
会計の担当の方が変わってから待ち時間が長すぎます。 診察で1時間半、会計で1時間待ち。 会計は2人体制にするべきかと思います。	長時間お待たせすることとなり、申し訳ございませんでした。 会計までの待ち時間については、患者さんのご負担となることから、業務の効率化や職員配置等を含め、待ち時間の短縮に取り組んでおります。 また、当院ではスマートフォン等を利用して診療費を後払いできる「らくらく会計」もご利用いただけますのでご活用いただければ幸いです。
デイルームが暑すぎました。	ご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。 室温については、外気温や設備の状況等により、場所によって暑さを感じられる場合があります。 今回のご意見を担当部署で共有し、室温・空調設備等を確認するとともに、患者さんが快適に過ごしていただける療養環境の整備に努めてまいります。

2026

8

姫路赤十字病院



日本赤十字社

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】
1.年々夏の暑さが厳しくなっていますが、姫路赤十字病院の待合室の暑さもつらさを増しています。現在テントのようなものを張ってありますが、出来ればその上にシャ熱シートか耐熱シートを追加で張ってもらえないでしょうか。特に眼科で待っている時に、眼がつらいです。 2.検査等の説明と同意書に関してですが。同意書を窓口に出す時に、どれを渡してよいのか分からなくて、いつもまるごと渡しています。用紙に「検査科用」とか「患者保管用」とかあれば分かりやすいと思います。また説明書は患者用だけで、検査室の分は不用だと思うのですが、いかがでしょうか。あと、ページ番号（1/10とか2/10とか）入れてもらえればより分かりやすいと思います。	・ご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。夏季の高温対策について、現在の設備や遮熱対策の状況を確認し、患者さんができるだけ快適にお待ちいただける環境づくりについて検討してまいります。 ・このたびは貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。検査等の説明書および同意書につきましては、お渡しした書類一式をそのまま受付窓口へご提出いただいて差し支えありません。受付にて必要な書類を確認し、患者さま保管用の書類はお返しいたしますので、ご安心ください。 また、病院保管用の説明書および同意書は、患者さまへお渡しした書類やご説明した内容を記録として保管するために必要な書類となっております。なお、「検査科用」「患者保管用」などの表示につきましては、運用上の理由により現在はありませんが、いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。ページ番号の付与につきましては、患者さまへお渡しする書類が同意書や説明書など複数の文書を組み合わせて作成されているため、全体を通したページ番号を付与することが難しい状況です。何卒ご了承ください。今後も患者さまに分かりやすい書類の提供に努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。
大変きめ細やかな進言や提案をして頂き、気になる所に手が届くホロー体制には、感謝しています。ただ…各検査がいくつもあり、その度に、本人・家族が来院し長時間にわたる検査・診察となり、かなり大変で、特に本人が検査後2回ほど疲れはて寝こむほど、また、家族も同等に疲れはてました。本人も家族、異口同音に「検査入院できないのかなあ」と云ってありました。とにかく、検査が本当に大変でした。そう云う制度がないのかも分かりませんが、検査入院できれば、もう少し楽だったように思います。	このたびは、検査や診察に伴う長時間のご来院により、ご本人・ご家族に大きなご負担をおかけしましたこと、お詫び申し上げます。検査の内容や患者さんの状態によっては、複数日にわたって検査を行う場合があります。入院による検査が適しているかどうかについては、病状や検査内容等を踏まえ、担当医が判断しております。 今回いただいたご意見を今後の診療の参考とし、患者さんやご家族の負担にも配慮した診療体制の充実に努めてまいります。

2026

8

姫路赤十字病院



日本赤十字社

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】
7階東のナースステーションの日下部さんの明るい笑顔に癒されます。それとは逆に、〇〇さんの対応には呆れました。院内の業務連絡を見ていなかったようで、7月から面会のルールが緩和されたことを知らず、患者から（家族）から指摘されて逆ギレ。上の方に謝りに行くように言われたのか、ふてくされた態度で、しぶしぶ謝る。（他にも、ルールの緩和を知らなかった看護師さんはたくさんいましたが）担当の看護師さんにはよくしていただいただけに、とても残念な気分で退院しました。師長さんとはお話しましたが、看護師さんの話し方や接遇ひとつで、患者や家族が安心できるのかが決まります。態度を改めてもらいたいです。	この度は、スタッフの対応で不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。病気でしんどい思いをされているところ、また、患者さんを心配されているご家族のお気持ちに添うことができず、看護師の心ない対応でより辛い思いをさせてしまいました。面会制限の変更に関しても、情報の周知ができておりませんでした。ご意見を頂きまして、再度病棟内で院内通知の内容を確認いたしました。今後は、明るい笑顔で患者さんやご家族の思いに寄り添った対応ができるよう、接遇に注意をしていきます。

2026

8

姫路赤十字病院



日本赤十字社

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】
・小児科でお世話になったのですが子供が発達障害の特性があるにも関わらず採血の為、小児科の採血室で泣いて嫌がっていた所、男性の先生が入ってこられ、子供を見るなり「いつまでもグチグチいっててもやらなあかんもんは、やらなあかんからな」「みんな一人で来るのにお母さんも一緒なんてBIP待遇やで」と冷たい感じで言われました。小児科の先生とは思えない言動でビックリしました。子供一人一人にちゃんと寄り添って頂きたいなと感じました。先生かは分かりませんが男性で紺色の服を着られていました。 ・就寝の際に手術の影響で尿が出すぎてしまい、ほぼ1日中1時間おきの頻尿になり困ったので就寝をしてから1度、深夜2時頃に看護師さんに相談した所、朝までガマンするしかないと言うような答えでした。正直、付き添いで1時間毎に一緒に起きて点滴もその都度コードを抜いてトイレまで運び介助するのは、かなり大変で親の身ももたないと思い辛かったです。深夜帯だけでも助けてほしかったです。次の日も薬が苦手な子供に苦戦していたのですが別の看護師さんが夜に先生に聞いて下さり鼻から処方できるスプレーを出してもらえ、その日から深夜も寝られる事ができたので安心して付き添いする事ができました。 ・たまたま小児科のなつまつりイベントに参加させてもらえ、前は、クリスマス会の際にお世話になり、今回も子供の病院での診察への頑張りになれてとても喜んでいました。幸い病院生活ばかりではなく楽しい思い出も作ることができたので有り難かったです。ありがとうございました。	・このたびは、お子さんとご家族に不安やご不快な思いをおかけしましたこと、申し訳ございませんでした。小児医療においては、診療や検査を受けるお子さんの不安や恐怖に配慮し、一人ひとりの特性や状況に応じた対応を行うことが重要であると考えております。今回いただいたご意見を真摯に受け止め、関係職員に共有するとともに、患者さんやご家族の気持ちに寄り添った声かけ・対応を徹底してまいります。 ・夜間のお付き添いに際し、大きなご負担をおかけしましたこと、申し訳ございませんでした。入院中に患者さんの状態や症状に変化があった場合には、時間帯にかかわらず、患者さん・ご家族からご相談いただける体制を整えております。今回のご意見をスタッフ間で共有し、患者さんの状態だけでなく、ご家族の負担にも配慮した対応ができるよう努めてまいります。 ・温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。病院で過ごすお子さんやご家族に、少しでも安心して楽しく過ごしていただける時間を提供できたことを、スタッフ一同うれしく思います。これからも、お子さんが前向きな気持ちで治療や病院生活に臨めるよう、さまざまな取り組みを行ってまいります。



2026

8



日本赤十字社

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】

7月28日から1週間とちょっとお世話になりました。入院は初めてではなかったのですがいつも姫路日赤の先生看護師さんスタッフの皆様には頭が下がります。不安な気持ちいっぱい入院して優しく接して頂き、どれ程ありがたかったか。7Fの皆さんには大変お世話になりありがとうございました。

私達には心強い姫路日赤です。明日退院の許可が出ました。先生、看護師さん、スタッフの皆様、末永く日赤で働いて下さる事をお願いします。

8階東病棟の〇〇です。7月9日からお世話になっております。入院して大変お世話になっております。竹中さんです、親切に買い物から色々テキパキ動いて下さりありがたかったです。元気をいただきました。本当にありがとう。

6階東病棟で4月～お世話になりました〇〇の姉です。小川先生をはじめ病棟の看護師さんにはすごくよくしていただき家族で感謝しております。人が好きで皆さんがよく話しかけてくださり弟も喜んでいました。「看護師さんも先生も優しくていいねー？この病院で良かったね？」の問いにいつも笑顔で「うん！」と返事してくれていました。残念な結果になってしまいましたがたくさんの人に見守られ、たくさんの人に見送っていただけました。ほんとうにありがとうございました。

息子の入院時、6F東病棟の先生方、看護師の皆様には良くして頂き感謝しかありません。頑張っている本人はもとより家族にもよりそって下さりました。でも息子は力つき亡くなりました。皆様にはお礼を申し上げることも出来ずすみません。

姫路赤十字病院殿

先日のニュースにて熊本地震に際し被災された方々の命と暮らしを守るため、昼夜を問わず医療支援活動に尽力された皆様に心より敬意と感謝を申し上げます。極限の状況下で示された献身と勇気は多くの尊い命を支え、被災地の希望となったと思います。その崇高な活動に深く感謝するとともに今後も地域を含め、医療活動を支援していただきますようお願い申し上げます。本日もお世話になりました。現在、赤十字病院で活動されておられる全員の皆様へ感謝と御礼を申し上げます。

妊娠・出産で大変お世話になりました。双子妊娠ということで不安や心配事が沢山ありましたが、中山先生をはじめ、産婦人科やGCUの皆さまに支えていただき、温かく寄り添ってくださったことに心より感謝しております。何かあっても医療体制が整っている日赤さんなら大丈夫！！という安心感も大きくこちらで出産できて良かったです。ありがとうございました。

（直接お礼を伝えることができませんでしたが、産婦人科病棟の二宮さん、出産後にボロボロに落ちこんでしまった私の気持ちを聞いてくださり、本当にありがとうございました。今、元気に双子育児がんばっています。

2026

8



日本赤十字社

姫路赤十字病院

ホスピタリティ向上委員会