

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】
診察Cで待合中、上部クーラー排出口を見たら、カビで真っ黒に汚れていました。衛生が悪いので、清掃してください。	このたびは、空調設備の清掃状況についてご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。ご指摘いただいた箇所について確認のうえ、清掃を実施するとともに、今後も患者さんに安心してご利用いただける環境を維持できるよう、設備の清掃・点検に努めてまいります。
診察終了後、受付に黄色いファイルを出してから番号を呼ばれ、ファイルを受け取るまでの時間が長すぎる。会計に時間が必要な事はわかりませんが診察までに長時間かかった後、ファイルで（平均20分～25分）待つのはしんどいです。もう少し早くしてほしいです。	このたびは、診察終了後の待ち時間について、ご不便をおかけし申し訳ございません。 診察後の次回予約の確認等にお時間をいただく場合がございますが、長時間お待ちいただいている状況を踏まえ、業務の流れや処理方法を確認し、待ち時間の短縮に努めてまいります。
小児科の待ち時間が長い。また態度が悪い。	このたびは、小児科の待ち時間ならびに職員の対応について、ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。 当日の診察状況や混み具合により、診療までお待ちいただく場合がございますが、できる限りお待ちいただく時間を短縮できるよう努めてまいります。 また、職員の接遇についても、患者さんやご家族の立場に立った丁寧な対応を心がけるよう、改めて職員への周知・指導を行ってまいります。
お風呂のカビがすごいので、もう少しきれいな方が衛生面でもいいのでは～と思います。	このたびは、浴室の清掃状況についてご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。 ご指摘いただいた箇所を確認し、必要な清掃を行うとともに、今後も衛生的な環境を維持できるよう、清掃・点検を徹底してまいります。



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】
日頃は治療にご尽力賜り心より感謝申し上げます。また、色々なところで改善にお心を配られ感心いたしております。このところ患者が多く、朝早くから扉の開くのを待っておられます。以前は待合室の椅子で座って待つ方式を取られていたと思うのですが、何かの事情で中止されたのでしょう。しかし今は何の指示もなく長蛇の列で並んでおられます。老齢者が多く、暑い日は熱中症の危険性もありますし、雨の日には濡れて風邪をひくこともあります。つきましては、玄関前の屋根のある部分になるべく多くの人が入れるよう白線かテープ等で並ぶ場所を決めてもらえないでしょうか。他に何かいい方法があればお考え頂き、ぜひ実行にうつして頂きますようお願い申し上げます。2026.9.15	このたびは、玄関前でお待ちいただく際の環境について、貴重なご意見をいただきありがとうございます。 朝早くから玄関前にお待ちいただく列ができることがありますが、警備員の誘導にしたがっていただきますようお願いいたします。 また、患者さんの安全確保のためにも、必要以上に早い時間からお並びいただくことはお控えいただき、受付開始時刻に合わせてご来院くださいますよう、ご理解とご協力をお願いいたします。
駐輪場の、駐輪禁止にしているスペース（なにかテープで貼っているところ）にとめているバイクがあり、とても迷惑。通り道のために確保しているんですよね？同じ人（バイク）がいつもとまっているので、職員だと思います。周知してください。 あと、絶対誰も使っていない自転車がまとまっておいてあるんですが、それはどけてもらえないんですか。結構スペースとってますよ。	このたびは、駐輪場の利用についてご不便・ご迷惑をおかけし申し訳ございません。 ご指摘いただいた駐輪禁止スペースの利用状況を確認するとともに、院内でルールを改めて周知し、適切な駐輪場の利用を徹底してまいります。 また、長期間使用されていないと思われる自転車は定期的に処分させていただいております。引き続き、駐輪場を適切に利用できるよう整理を検討してまいります。
らくらく会計について 窓口で順番待ちしなくてならないのはなぜ、何の為のらくらく会計なのか、改善求めます	このたびは、「らくらく会計」のご利用に際し、窓口でお待ちいただくことについて、ご不便をおかけし申し訳ございません。 「らくらく会計」は、会計時の待ち時間を短縮し、患者さんのご負担を軽減することを目的としたサービスですが、ご利用いただく際の手続き等により、窓口でお待ちいただく場合がございます。 今回いただいたご意見を踏まえ、現在の運用を確認し、患者さんにとってより分かりやすく、待ち時間の短縮につながる運用について検討してまいります。





ご意見への回答（続き）

【ご意見】	【対応状況等】
いつも丁寧にご対応いただき心より感謝申し上げます。デイルームに設置されているフリードリンクの機械について、気になる事がありましたので投書いたしました。 先日、機械の注ぎ口に500mlのペットボトルを無理やり差し込み直接水を入れようとしている方を何人か見かけました。その際、ペットボトルの飲み口と注ぎ口が直接触れてしまっているように見えました。衛生上とても不安を感じましたので何か対応していただけるかなと思いかかせていただきました。 ペットボトルなどサイズが合わないものへの給水を禁止するなど、感染予防としての対策をお願いできたらと思います。 日頃から診察、手術、入院においてとてもよくしていただいている日赤で何か感染がおこっては困ると思いました。みなさんが安心して利用できるようにお願いいたします。	このたびは、給茶機・給水器の衛生面につきまして、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。 ご指摘いただきました内容を踏まえ、利用者への注意喚起として、給水口に容器等を接触させないようお願いする表示を10月8日に対象機器へ掲示いたしました。 また、衛生管理の観点から、給水口の部品交換につきましても10月13日に実施いたします。 今後も適切な管理に努めるとともに、患者・付添者サービスとしての当該機器のあり方についても関係部署と検討してまいります。
手術のため家族は13:15までにデイルームに来てと言われたが、１時間説明もなく待たされました。どういう意味があるのか事前説明してほしいです。また、手術開始がおくれる事があるのは分かるが、手術に行った時間から予定時刻をすぎても連絡がないのは不安なため説明をしてほしい。	このたびは、手術をお待ちいただくご家族への説明が十分でなく、ご不安な思いをおかけし、申し訳ございません。 手術へのお呼び出しまでの間、状況の説明や進捗のお声がけがないままお待たせしてしまったことは、配慮に欠ける対応でございました。 また、手術が予定時間を超える場合や状況の変化が生じた際には、できる限り速やかにご家族様へお声がけ・説明を行うよう徹底してまいります。





ご意見への回答（続き）

【ご意見】	【対応状況等】
耳鼻科の受付について マイナンバーではなく資格者証は窓口で受けると言われた。マイナンバーカードだと思いこみされていると感じた。資格者証の人もいると考え対応してもらいたい。 不快な気持ちになった。	このたびは、受付での対応について、ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。 マイナンバーカードによる資格確認だけでなく、資格確認書をご利用の患者さんもいらっしゃることを踏まえ、それぞれの患者さんの状況に応じた丁寧な対応を行う必要があると考えております。 今回のご意見を職員間で共有し、患者さんの状況を十分に確認したうえで対応するよう、改めて周知・指導してまいります。
肝硬変から静脈りゅう破れで入院しました。19日目で退院します。Drや看護師、食堂の皆様へ厚くお礼を申し上げます。我々入院患者にとってはお世話頂いている方のお名前を確認したく思っております。 1.入室の際にはほとんどの方がご自分の名前を言っておられますが、言わない人もおられます。 2.せめて着衣の胸元には名前が判り易くなるようにすぐ読める名札を付けて頂きたく、小さくて読めない時が多々あります。以上 皆様が元気良く働いておられる姿は素晴らしい！	このたびは、医師、看護師、食堂職員への温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。 職員の名前を確認したいとのご意見について、患者さんに安心していただくため、職員が必要に応じて適切に名乗ることは大切であると考えております。 職員の氏名を大きく表示することについては、職員の安全確保、カスタマーハラスメント対策等の観点から、現在の名札の表示方法から、より氏名が分かりやすく変更する予定はございません。今後も、患者さんに安心していただけるよう、適切な接遇と丁寧な説明を心がけてまいります。





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】
手術後、腕にスジができて不安になっていた時、放射線科の看護師さんがとても心配して下さり、スジに詳しい看護師さんを呼んで対応してくださりました。その後、腕にむくみが出てからも３週間に一度の抗がん剤の日にわざわざ外科まで様子を見に来てくださっています。正直その看護師さん（三木さん）がどこの科も分かりません。 それでもずっと気にかけていただき、本当にうれしくありがたいです。三木さんと名前しか分かりませんが、不安によりそっていただきすごく救われましたのでこちらに書かせていただきました。 不安なことも多かったですが、残り４回の治療です。川崎先生初め関わるすべての方々に感謝です。無事に嵐のラストライブにも行けました。ありがとうございました。 日赤でお世話になって本当によかったです。
私は82才の後期高齢者です。今年の6月中旬に低血糖のため緊急入院になりました。3ヶ月が経ち現在はA1ｃも7.1に落ち着きました。岩谷太史先生のご指導と適切な医療のため患者のためなにより不安を取り除ける治療がありがたかったです。 また、入院中の看護師の方々にも親切でいきとどいた見守りにも感謝申し上げます。いまだ手が少しふるえるので乱文乱筆になりましたがお許し下さい。ありがとうございました。 本当に感謝です。 人生終わり近くなりましたが岩谷先生に出会えたのは本当に幸せなことです。MHより。
いつもお世話になっています。感謝の意見です。 ペインクリニックにかかっております。自分の身体の状況・変化は分かっているつもりでも、Drの診断意見治療方針の助言に納得しました。 今まで何十年と受診して、これからも何十年？とお世話になると思いますがO部Ｄｒには感謝の言葉しかありません。 震災の支援もあり、日赤Ｈｐには尊敬致します。ありがとうございます!!

