

兵庫県立はりま姫路総合医療センター
患者サービス・接遇向上委員会
2025年10月28日

ご意見につきましては、多くの方からいただく内容を中心に回答し、2ヶ月ごとにまとめて掲示しております。
過去に回答してきましたご意見(掲示分)は、HPに掲載しております。

2025年8月9月 のご意見

接遇等対応に関するご意見	ご意見ありがとうございます。
<p>・病室での携帯電話の使用について、どうなっていますか。何の説明もなく他の方は着信音はオンにされているし、そのままベッドで電話に出て長話をされています（歩ける方です）すべてOKなら文句は言えませんが、OKにしている病院側の規則はどうかと思います。使用は音消しで通話はダメにしていただきたい。</p> <p>・大部屋の入院で携帯電話を使う人がいる。入院案内にも部屋での携帯の明記がありません。大部屋での携帯使用は許可されていますか。改善してください。 (入院 70歳以上 男性)</p> <p>・付き添いをしています。消灯後の動画？音楽？イヤホンもせず見たり聞いたりしているし、スマホもマナーモードにもせずこれは少し許せないです。早朝5時30分頃からも同じ状況でかなり目につきます。夜間はスタッフさんの数も少なくて大変だと思いますが、もう少し見回りをしてほしいです。</p> <p>・病室内で平気で携帯電話を使う人がおられる。遠慮ない声で。看護師の近くで。マナーモード、面会室等で電話を使うのが今やどこの病院でも常識になっていると思います。本人の自覚の問題とはいえ、入院患者には事前に十分な説明、勤務者への指導等、お願いしたいと思います。 (入院 70歳以上 男性)</p>	<p>この度は携帯電話のご利用について、職員の説明が徹底しておらず、ご迷惑ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。</p> <p>病棟の大部屋においては他の患者さんの安静の妨げになりますので、携帯電話による通話は全面禁止の上、病棟での携帯電話のご利用は6時～22時、ご利用においてはマナーモード設定の上、大声での通話や長電話、ゲームなどはご遠慮いただくようにお願いしております。</p> <p>携帯電話の利用に関して気になる場面に遭遇された時には、職員から説明をさせていただきますので、お知らせください。ご意見ありがとうございます。</p>

子ども お会計0円時、領収書のいらない人は、お会計待たずに帰れるようにしてほしいです

(外来 30歳代以下 男性)

採血室にて受付をすませて、シクロスボリン2時間値をお願いしましたが、前回同様時間が過ぎました。先生は「時間きっかりに」とおっしゃいましたが入口の受付の人と採血する人の連携がとれていないようです。薬の効き目を確かめる大事な検査です。時間通りに進めてもらえることを希望します。また検査室待ち合いに付き添いの必要のない人の付き添い人まで座っているため、座れないことがあります。改善してほしいです。

ご意見ありがとうございます。

当院は、診療費の計算時、領収書及び領収書の診療内容が明示された明細書の交付が義務づけられた病院となっております。またこの義務は会計支払いの有り無しに関係無いものとされています。さらに当院では会計が終了すると自動で駐車料金が割引されるシステムを採用しているため、駐車場をご利用の方は0円でも会計が終了するまでお待ちいただく必要があります。こども医療などご負担がないと思われる患者さんの会計計算をできるだけ優先して行うなどの対応をしておりますが、お待たせすることになっており申し訳ございません。

今後の対策の一つとして現在「後払いシステム」の導入を検討しております。導入されれば診察券にクレジットカードを紐付けていただくことで、会計計算が終わっていなくてもお帰りいただくことができるようになります。まだしばらくご負担をお掛けしますがご理解いただきますようお願いいたします。

この度はご不安な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。採血室では、受付スタッフから「シクロポリン内服2時間後採血の患者さんがいらっしゃいます」との連絡をうけた際に、タイマーをセットし、適切な時間に採血を行えるように努めております。しかしながら、午前中はすべての採血ブースが埋まっている時間帯も多く、採血時間が遅れてしまうケースがございました。今後は受付スタッフとの連携をより一層強化し、指定された採血時間を守れるよう受付からの連絡用紙を作成しました。今後も業務の見直しと改善に努めて参ります。貴重なご意見をありがとうございました。

<p>職員の運転が悪い。ひかれそうになった。運転について学び直すべき。 (外来 30歳以下 男性)</p>	<p>この度は、運転に関する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した。これまで、職員に対しては安全運転の重要性について繰り返し書面にて周知し、注意喚起を行ってまいりましたが、今回のご指摘をうけ改めて現状を真摯に受け止め、深く反省しております。今後は職員への指導を一層徹底するとともに、研修の機会を通じて安全運転に対する意識の向上を図る取り組みを強化してまいります。引き続き、皆さんに安心してお過ごしいただける環境づくりに努めてまいりますので、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。</p>
<p>設備環境等に関するご意見</p>	<p>手術待ち合いの場所について、狭いスペースでご不便をおかけし申し訳ございません。各科、各手術によって手術時間が異なることから、手術待ち合いの場所や手術説明の際の連絡方法については、若干異なっております。また連絡先となる携帯電話の番号を確認させていただいておりますので、手術控室以外の院内の空きスペースをご利用いただくことも可能です。各々の対応になるかと思いますが、病棟外来の担当者にご相談のうえ、できるだけ安心してお待ちいただけるように、調整させていただきます。また、他の方と視界を遮るパーテーションのご提案については、これまで検討しましたが、さらにスペースを狭めることになりますので、実施を見送っています。椅子を一方向にするなど、対面の状況がないように工夫していきたいと思います。ご意見ありがとうございました。</p>
<p>お掃除の方にお願いします。もっときちんとそうじをしてほしい。毛やゴミそのままです。 もっと教育をしてください。そうじになっていない。 (入院 70歳以上 女性)</p>	<p>清掃担当業者より お掃除が行き届かず、不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。朝礼、終礼等で患者さんからのご意見内容を共有し、日々の日常清掃について隅々まで注意を払い作業にあたる様に教育を行いました。今後同様のご意見がないように努めます。ご意見いただきありがとうございました。</p>

外来14：00予約で、13：30頃に到着したのですが、駐車場の車いすの所が1階も3階も満車でとめられませんでした。車寄せにも駐車してあり困りました。受診の父は左半身麻痺で車いすでないと移動もできなく、介助が必要で乗り降りに時間がかかります。停まっている車をみるとゆずり合いの所も車いすの所も、車いすマーク ゆずり合いの札もついていません。一般の方がとめて、必要な人が停められないと思うと、どうしたらしいのかと考えてしまいます。台数を増やしたり、必ずマークをつける様にする等、何か対策をお願いします。警備員？の方は見てるだけで、注意等何もされていない様でした。別日に検査で15：00に受診しましたが、同じ状況でした。

(外来 40歳代 女性)

駐車場のご利用に際しまして、ご不便をお掛けしておりますこと、お詫び申し上げます。立体駐車場には、身体障がい者用スペース及びゆずり合い駐車スペースを設けており、これらのスペースは該当される方々にご利用いただくことを想定しております。想定外の利用に対しては、定期的な見回りを実施し、許可証などの掲示をお願いする書面を挟み込むなどの対応を行ってまいります。今後とも、皆さまが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ので、ご理解とご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

バス停を玄関近くに移設してください。高齢の方、障害をもっておられる方、幼い子供を連れた方、炎天下の中でバスを待っておられます。屋根がありますが影の位置がずれていて意味をなさず、ベンチはさわれない程高温になっており長距離を歩けない方が横断歩道までたどりつけずに車道を横切っておられます。寒い日雨の日も困ります。家族の送迎が望めずやむなく公共交通機関を利用して来院されている患者さんの負担が少しでも軽くなるよう、神姫バスや県等協議していただけないでしょうか。どうかよろしくお願いします。

バス停から院内への動線につきまして、ご不便をおかけしており誠に申し訳ございません。現在のバス停の移設に関するご意見につきましては、定時路線バスの運行及びバス停、停留所の設置はバス事業者が安全性等を考慮し、関係法令に基づく許可を得て決定しています。バス事業者には要望してまいりますが、こうした事情をご理解賜りますようお願い申し上げます。

お褒めのご意見

ご意見ありがとうございます。

8月10日に救急車で運ばれて、緊急手術を受けました。（左大腿骨転子下骨折）
3連休中という事もありなかなか連絡がつかず、尚且つ当日の処置も難しいとのことで、激しい痛みのなか一時はどうなる事かという状況でしたが、唯一受け入れと当日の手術も対応できると回答があったのがこちらの病院でした。まさかの事故で当初は痛みとショックと不安で涙することもありましたが、主治医の水谷先生・たくさんの看護師さん、リハビリの先生に温かい言葉をかけてもらいながら、寄り添っていただき、本当に大変お世話になりました。

また、日々の食事を用意してくださった方、清掃をしてくださった方、リハビリ室へ送迎してくださった方々にも感謝を申し上げます。次のリハビリ入院先でも引き続き頑張ります。

皆様のますますのご活躍をお祈りしています、本当にありがとうございました。

この度は、あたたかいお言葉を頂きありがとうございます。突然の事故と激しい痛みの中での入院・手術は大きな不安があったことと思います。
そのような状況の中で、私たちの対応に安心や暖かさを感じていただけたことは、スタッフにとって大きな励みとなります。
今後とも患者さん一人ひとりに寄り添い、安全で安心できる看護の提供に努めていきたいと思います。

今日は高齢の父の受診で伺いました。途中で排泄介助を急ぎしなくてはならず、どこがそういう場所はないものかと困っていましたところ、患者支援センターの方や看護師さん、スタッフの皆さんのが大変親身になって対応してくださいました、おかげ様で、その後、無事帰宅することができました。本当にありがとうございました。心から感謝申し上げます。これまででも受診で伺う毎に、先生方を始め看護師さんやスタッフの皆さんのが、とても親切かつプロフェッショナルな対応をしてくださり、いつも感謝の気持ちでいっぱいです。姫路には『はり姫』があることに、いつも安心と心強さを感じていますこれからもどうぞよろしくお願ひいたします。

このたびは、温かいお言葉をお寄せいただき、ありがとうございました。
スタッフの対応にご満足いただけたこと、大変うれしく拝読いたしました。
ひきつづき、どうぞよろしくお願ひいたします。