

# 箕面市立医療保健センター 利用者アンケート

～自由記述ご意見に対する  
指定管理者の考え・対応～

令和7年9月

指定管理者

一般財団法人箕面市医療保健センター

## 1. 総合的な印象について (全74件)

項	ご意見	考 え	件数
1	69件がお礼やお褒めの内容でした。		69
2	以前来た時、診察服のポケット内に乾いたティッシュが入っていた。確認せずにクリーニングしているのが見え見え。清潔ではない。	この度は、ご不快な思いをさせ申し訳ありません。確認の周知徹底を図ります。	1
3	昨年に比べてすべてにおいて急がされる感じで余裕がない	この度は、ご不快な思いをさせて申し訳ありません。関係者による共有を図り、より丁寧な対応を心がけていきます。	2
4	1人の患者につき2、3人で対応する必要があるのか	受診される方が安全にそしてスムーズに健診を受けていただけるよう、必要に応じて複数のスタッフが対応する場合があります。	1
5	乳がん検診の際の待ち時間が長い	検査によっては時間がかかるものもあることから、待ち時間を短くするよう状況に応じて、検査を受ける順番を変えるなど工夫をしていますので、ご理解ください。	1

## 2. 施設環境に関するご意見について (全20件)

項	ご意見	考 え	件数
1	2件がお礼やお褒めの内容でした。		2
2	ウォシュレットのあるトイレが少ない。	当センターの女性トイレは5ヶ所のうち2ヶ所、男性トイレは1ヶ所がウォシュレット付きの洋式トイレです。なお、建物1階2階のトイレについては建物を管理する箕面市にご意見(要望)を伝えます。	1
3	トイレに擬音装置をつけてほしい。	検討します。	1
4	トイレの洋式をふやしてほしい。	便器数の半数及び多目的トイレは洋式を設置しています。中には和式を希望される方もおられますので、現状の設置状況としていますのでご理解ください。	5
5	スリッパがはきにくい。	スリッパがはきにくく不便がある場合は、スタッフにご相談ください。	1

項	ご意見	考 え	件数
6	トイレが少しだけ臭かった。	当センター内のトイレは、業務終了後清掃を行い衛生管理に努めておりますが、より一層快適な環境になるよう努めます。 なお、建物1階2階のトイレについては建物を管理する箕面市にご意見（要望）を伝えます。	1
7	検尿の容器をトイレから直接おけるようだと気を使わない。	トイレ内の個室から直接おけるようレイアウトを変更するのは、現行スペース上困難ですのでご理解ください。	1
8	ロッカーのスペースが狭いので広くしてほしい。	限られた施設規模のなかで、X線や検査、診察室、待合、更衣室等を配置しており、ご指摘の更衣室（ロッカー）を直ちに広くすることは困難ですのでご理解ください。 お荷物がロッカーに入らないときは貴重品以外はお預かり致しますので、スタッフに声をかけてください。	1
9	寒いので各所に毛布かタオルがほしい。薄い検査着上下は冷える。最後のホットの飲み物はありがたかった。	施設温度は、概ね26度に設定しておりますが、外気温の影響や体感温度には個人差がございます。お手持ちの上着を着ていただいたり待合フロアにベストをご用意しておりますのでスタッフにお声がけください。	2
10	服が薄くて透けないか気になりました。	現行の検査着が透けることはありませんが、今後、検査着の見直しの際には、ご意見を踏まえ検討させていただきます。	1
11	初めて来たので1階で少し迷いました	分かりやすい案内表示について市へ要望します。	1
12	駐車場の場所がわからなかった	分かりやすい案内表示について市へ要望します。	1
13	婦人科子宮がん検診で股関節手術の人に少し考慮してもらえればよいと思います。自動でイスが開くので怖かったです。	この度は、当センターの対応でご不快な思いをさせて申し訳ありません。しっかりと説明、確認を行うよう関係者による共有を図り、より丁寧な対応を心がけていきます。	1
14	診察待ちの際にいただいた自販機から出てくるコップが中の液体で汚れていたため、近くに手を洗えるスペースがあれば嬉しいと思う。	ご不快な思いをさせ申し訳ありません。ご不便をおかけしますが、更衣室入口の洗面所（手洗い化粧室）をご利用ください。	1

### 3. 予約・受付に関するご意見について (全16件)

項	ご意見	考 え	件数
1	ネットで空き状況がわかり予約できたらさらに良いと思います。	当センターで実施している健診は数多くの種類が有り、また、加入されている健康保険によって受診いただける内容等が異なることから、誤予約を避けるため、対話による予約を実施しています。現時点で、空き状況をリアルタイムで表示し直接予約することは難しい状況ですので、ご理解いただきますようお願いいたします。	9
2	予約できる枠がすくないこと。	スムーズに受診いただけるよう1日に受け入れる人数の設定をしています。ご理解いただきますようお願いいたします。	1
3	予約がとりにくい。	ご不便をおかけし申し訳ありません。スムーズに受診いただけるよう1日に受け入れる人数の設定をしています。5月頃から予約が多くなります。特に年度末は予約が集中しますので、早い時期の申し込みをおすすめします。	1
4	受診したい項目の実施日が分かりにくい。	健診（検診）の実施日は、ホームページ等への掲載を検討します。	1
5	胃カメラの説明がわかりにくかった	関係者による共有を図り、より丁寧な説明を心がけていきます。	1
6	予約の電話の際に説明不足感や頼りなさを感じた。	予約対応でご不快な思いをさせて申し訳ありません。関係者による共有を図り、よりの確な説明に努めます。	1

項	ご意見	考 え	件数
7	乳ガン検査はやってないといわれた。ホームページ（会社の）にはできると書いていた。	当センターでは、乳がん検診としてマンモグラフィ検査を実施しています。ご意見からでは詳細はわかりませんが、会社が行う検診は、それぞれの会社とセンターとの契約に基づいて実施されます。会社が設定した検診コースと乳がん検診との組み合わせが無料とされない等のケースもあり、その説明の際に「乳がん検査はやっていない」という誤解が生じたかもしれません。今後は、個々のケースについて誤解が生じないよう説明に努めます。	1
8	受付に時間がかかる。複数の人がいるので窓口を二つにすればもっと効率よくできる	受付では、本人確認等を確実にを行うため、1人ずつ予約順に受け付けしています。多少時間がかかるケースがございますが、ご理解をお願いします。	1

#### 4. 検査項目に関するご意見について（全4件）

項	ご意見	考 え	件数
1	胃カメラを取り入れてほしい	当センターにおいても、今年5月下旬より箕面市の胃がん検診の対象者向けに胃カメラ検査を開始しました。しかしながら、開始が5月下旬からとなったため、希望に添えないケースがあり申し訳ありませんでした。	1
2	呼吸器検査はいつ再開されるのでしょうか。他の健診施設では実施されているようなので。	現在、感染対策を図りながら今年中の呼吸機能検査実施を進めています。	1
3	詳細な血液検査をしてほしい。	総合健診（人間ドック）、特定健診、健康診断など健診ごとに血液検査の項目が異なります。オプション（有料）で項目を増やせる場合もありますので、ご相談ください。	1
4	聴力検査がなくなったのが残念	当センターでは、各保険者（国保、後期高齢者医療広域連合）が定めた検査項目に沿って検診を実施しています。聴力検査については、総合健診（人間ドック）では実施していますので、ご加入の保険者にご確認ください。	1

5. 医療保健センターに対するご要望等について（全55件）

項	ご意見	考 え	件数
1		24件がお礼やお褒めの内容でした。	24
2	人間ドックのレディースデイは利用者スタッフのかたすべて女性で安心して受診でき、午前中で婦人科検診も終わるので、もっと続けていただきたい、年間のレディースデイを増やして頂けると嬉しいです。レディースデイの説明をもっとしてほしい。	5月から8月の間に月1回のレディースデイ（総合健診）を実施していますが、婦人科医の確保が困難なことから実施回数を増やすことは難しく、ご不便をおかけしますがご理解ください。	6
3	子宮がん、乳がんも午前中にしてほしい	総合健診（人間ドック）は、男女一緒に実施しており、婦人科検診を同時に実施するのは健診スペースなどから難しい状況ですので、ご理解ください。なお、5月から8月までの毎月1回レディースデイを設けています。レディースデイでは、午前中に総合健診とあわせて婦人科検診を実施しておりますので、こちらのご利用もご検討ください。	3
4	子宮がん検診を含め女性医師の対応日を教えてください。	予約時にご確認ください。	1
5	乳がん検診の触診を復活してほしい。	厚生労働省「がん検診実施のための指針」においてマンモグラフィによる検診を原則とし、視触診については推奨されていません。当センターでは、当該指針に沿って検診を実施することとしていますので、ご理解ください。	1
6	一般的な血液検査の項目を増やしてほしい	一般的な血液検査では、主に脂質、糖代謝、肝機能、腎機能、尿酸、貧血の項目を測定するのに必要な血液検査を実施しています。また、総合健診、特定健診、後期高齢者健診では検査項目が定まっております。	1
7	肺活量の検査は必要と感じる。呼吸機能検査が早々再診できることを希望します。	現在、今年中の呼吸機能検査の再開を進めています。	2
8	胃カメラを麻酔を使ってできればいい。	当センター内で実施する内視鏡検査（胃カメラ）は、市が実施する「がん検診等実施要領」に沿った検査を行っています。鼻腔への局所麻酔は行いますが、痛み止めや鎮静薬などの薬剤の使用は行っていません（眠った状態での検査はできません）ので、ご理解ください。	1

項	ご意見	考 え	件数
9	決済手段の更なる充実	検討させていただきます。	1
10	検査されない項目がある。料金を割り引くべきではないか。検査を増やすと必ず課金があるのにおかしい。	総合健診等の料金はパッケージ化して利用しやすい料金設定としていきますのでご理解ください。	1
11	別料金の項目は希望する人は無料にしてほしい	窓口で支払いがない検診（検査）は、加入されている保険者や箕面市が負担しています。	1
12	せかせかしているのので、もう少し落ち着いた感じにしてほしい。せわしない。	この度は、当センターの対応で慌ただしく感じられた点につきまして、ご不快な思いをさせて申し訳ありません。各検査への誘導にあたって、より落ち着いて丁寧な対応を心がけていきます。	1
13	第三駐車場が満車で第二駐車場に停めました。暑くて残念。	地下駐車場については、駐車台数に限りがあり満車になることが多くご不便をおかけし申し訳ありません。	1
14	バスの本数を増やしてほしい	バスの運行本数については、市内の公共交通政策を担う箕面市に伝えます。	1
15	検尿カップを置く場所が混みあっている。他の方のを倒してしまいそうで怖い。仕切りを作るかすぐ引き上げてほしい。	この度は、不安な思いをさせて申し訳ありません。ご意見を踏まえ、検尿カップをできる限り直ぐに引き上げるよう努めます。	1
16	事前に尿を取る場合、プラスチック容器のどのレベルまで入れればよいか現状わかりにくいので色を付けるとかわかりやすくしてほしい。	提出いただいた容器をそのまま検査機器にかけますので、当センターでの色付けは難しいです。わかりにくいとのご意見につきましては、メーカーに伝えます。	1
17	特定健診で心電図、聴力、視力検査は出来ないとされた。できるようになったら良いと思います	特定健診の健診内容は国が定めており、検査の値により医師が必要と認めた場合のみ詳細な検査を行うことが認められています。ご本人の希望で受けられるものではありませんのでご理解ください。	1

項	ご意見	考 え	件数
18	3年前に健康診断受診。翌年も申込したかったが火曜AMのみになっており、期間中予約取れず。もう少し指定日時増えればよし	当センターでは、原則、月・水・木曜日及び第二土曜日に総合健診（人間ドック）を、火・金曜日に特定健診等の健康診断を行っています。一日の健診（検診）人数が限られていることから、ご不便をおかけし申し訳ありません。5月頃から予約が多くなりますので、早い時期の申し込みをおすすめいたします。	1
19	同日に一度に希望の健診が受けられないのは残念です。胃内視鏡はそもそも健診の日とは別日で健診の前日から気を遣うのが何度もあるのは苦痛です。	胃部検査につきましては、胃部レントゲン（バリウム）と胃内視鏡による検査を行っています。胃内視鏡検査は、検査に時間を要するため、一日の検査人数が限られていることから、ご不便をおかけし申し訳ありません。なお、胃部レントゲン検査は、これまでどおり同日受診が可能です。	1
20	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受付が1人1人時間がかかりずっと待っているのがなかなか中に入れない。窓口を複数にして受付の待ち時間を減らしてほしい。中に入るとスムーズに動きました</li> <li>・受付時間から受付まで15分待った。</li> </ul>	窓口でお待たせして申し訳ありません。予約の際には円滑に受付するため、受付開始時間を設定しています。受付では、予約順に本人確認等をしっかりと行っていますので、多少時間がかかるケースがありますが、ご理解をお願いします。	2
21	<ul style="list-style-type: none"> <li>・書類が文字ばかりで読みづらく感じます。フォントをそろえるなど少し整理していただきたいです。</li> <li>・受診について事前に送られてくる用紙が多すぎるのももう少し簡潔にしてほしい。</li> </ul>	貴重なご意見ありがとうございます。分かり易い案内書類を検討します。	2
22	箕面市立病院は移転するようですがライフプラザはどうなりますか	箕面市立総合保健福祉センター（ライフプラザ）については、施設管理者である箕面市にご確認ください。	1