

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6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121件)

項	ご意見	考 え	件数
1	119件がお礼やお褒めの内容でした。		119
2	人間ドック後に食事券がつくところもあったのでそこは少し物足りなさを感じます。	人間ドックに食事券がつく健診機関があることは承知していますが、これらの多くは、同一施設内、近隣の飲食店と提携していると聞いています。当センターでは、周辺に提携できる飲食店がないことから現在のところ食事券の提供は考えていません。	1
3	予定されていると思いますが早く胃カメラの検査を充実させてほしい	現在、胃カメラの検査の実施は箕面市立病院に依頼していますが、当センターでの実施に向け医師の確保など調整を進めていますので、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26件)

項	ご意見	考 え	件数
1	8件がお礼やお褒めの内容でした。		8
2	トイレにペーパータオルがほしい。	ペーパータオルは、トイレの洗面台付近に設置しています。	1
3	トイレの数が少ない。	施設規模や利用者数の状況から妥当な数を設置しています。	1
4	和式トイレが多いです。 洋式トイレを増やした方が良い。	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なっています。ご理解いただきますようお願いいたします。	2
5	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いるため、更衣室を拡張することは困難であり、ロッカーそのものを大きなものに変更することも困難です。ご理解くださいますようお願いいたします。 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、看護師に声をかけてください。	2
6	貴重品ロッカーがあれば嬉しいです。	検討させていただきます。	1
7	診察待ち時間の間の飲み物を置く場所がないので、読み物が読めない。	限られた施設規模のなかで、テーブル等を直ちに設置することは困難です。ご不便をおかけしますがご理解ください。	2

項	ご意見	考 え	件数
8	待ち時間に利用できる健康器具のセットがあれば尚良い。	利用にあたっての安全性を確保しつつ健康器具を配置するスペースや人員の確保が困難ですので配置は難しいと考えています。ご理解ください。	1
9	6月末の受診でしたがクーラーが効きすぎていて寒かったです。	ご不快な思いをさせ申し訳ありませんでした。当施設の温度は、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。待合フロアにベストをご用意しておりますので自由にご利用ください。	1
10	駐輪場に屋根があるとありがたいです。	当センターのある総合保健福祉センター（ライフプラザ）の地下駐輪場及び隣接の市立病院の駐輪場に屋根がございますので、そちらをご利用ください。	3
11	駐車場がわかりづらかった	施設におけるわかりやすい案内表示については市へ要望します。	1
12	駐車場の障害者用を充実すべき	当センターのある総合保健福祉センター（ライフプラザ）の地下駐車場に障害者用の駐車スペースを多く設けていますのでご利用ください。	1
13	駐車場、駐輪場は必ず必要	現在、駐車場等は箕面市の施設ですが、引き続き駐車場、駐輪場の利用を市へ申し入れます。	1
14	朝食がとれるところがあればいいと思う。	建物1階にカフェ、売店等がありますのでご利用ください。	1

3. 予約・受付に関するご意見について（全10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。	7
2	予約から受診までの期間が長い。	比較的近い日から予約が埋まるため、場合によっては、予約から受診までの期間が長くなることもあり、ご不便をおかけし申し訳ありません。今後、受診枠の増加など工夫を検討してまいりますのでご理解ください。 なお、年度末に向けて予約が取りにくくなってくるので、早い時期での申し込みをご検討ください。	1
3	予約がとりにくい。	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ございません。 5月頃から予約の問い合わせ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。 なお今後、受診枠の増加など工夫を検討してまいりますのでご理解ください。	1
4	案内が届かなかった。	ご指摘の「案内」の具体的な内容が不明ですが、センターでは前年度に人間ドックを受診されたかたに、本年度の受診を勧奨する案内をお出ししています。この「案内」をお待ちいただいていたのであれば大変申し訳ありませんでした。	1

4. 検査項目に関するご意見について（全10件）

項	ご意見	考 え	件数
1	胃カメラが市立病院でなく医療保健センターでうけたら	現在、胃カメラの検査の実施は箕面市立病院に依頼していますが、当センターでの実施に向け医師の確保など調整を進めていますので、ご理解ください。	2
2	来年から胃カメラになると聞きましたが胃カメラを飲み込むのが痛い、苦しいとかも聞き心配です。麻酔薬で眠っている間に終わる方法もあると聞きますがどちらでしょうか？	<ul style="list-style-type: none"> ・現在、当センターで胃カメラによる胃がん検診を希望される受診者さまには、市立病院にて検査いただいております。希望により眠った状態での検査（鎮静薬などの薬剤の使用）も対応しています。 ・また、当センター内においても胃X線検査に加え胃カメラ検査を実施すべく準備していますが、眠った状態での検査は予定していません。 ・眠った状態での検査を希望される受診者さまには、有償で市立病院にて受診いただく予定です。 	1
3	胃カメラを標準にしてもらいたい	現在、胃カメラの検査の実施は箕面市立病院に依頼しています。現在、当センターにおいても、胃X線検査に加え胃カメラ検査を実施できるよう調整を進めています。	1
4	採血でわかるものであれば貧血も表示してほしい。	総合健診（人間ドック）や一般健康診断において一般血液検査を行っていますので貧血の状況についてわかります。	1
5	以前受けた時よりも検査項目が減っているように思われる。	検査項目の変更はしておりません。	1
6	オプションのさらなる充実を望みます。	多方面から健康チェックが図れるよう検査の充実を図っていきます。	1
7	診察の時、一方的に話され、こちらのことについてあまり普段のことを聞かれず、体調について話しにくかった。	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。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
8	<ul style="list-style-type: none"> ・ 血圧測定前に視力、聴力検査するので、測定時緊張した状態になっていると思う。 ・ 採血の前に血圧測定をやってほしい 	血圧測定を先にさせていただくことも可能ですので、看護師にお申し出ください。	2

5. 医療保健センターに対するご要望等について（全56件）

項	ご意見	考 え	件数
1		27件がお礼やお褒めの内容でした。	27
2	可能であれば土曜日を毎月2回や月によって週をずらして受ける機会があれば大変ありがたいと思います。	総合健康診断（人間ドック）や特定健康診査、一般健康診断など多くの健診の種類があることから、実施する曜日を設定しています。ご希望に添えない場合もあり申し訳ございませんが、ご理解ください。	1
3	バスが目の前までくればなお便利。	バスの運行など交通に関しては、箕面市に伝えます。	1
4	婦人科が午後で二時間程待ち時間があり、午前中に全ておわればとても助かる。	5月から8月の間に月1回レディースデイ（総合健診）を実施しており、婦人科の健診を午前中に受けることができますので、こちらのご利用をご検討ください。	1
5	レディースデイの日程を増やしてほしい。	5月から8月の間に月1回のレディースデイ（総合健診）を実施しておりますが、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い状況ですので、ご理解ください。	1
6	一般健診と婦人科の健診が午前と午後に分かれているので同じ時間帯で一度に済むと大変助かります。	現状当センターにおいて、一般健診と婦人科の検査項目を同一時間帯に実施することが難しい状況ですので、ご理解ください。	1
7	同日に乳がん検診が受けられたら良いと思う。	予約の際に同日での検診をお申し出いただきましたら調整させていただきます。	1
8	男性、女性の健診を分けてほしい	施設の規模や構造等から、男女を分けて健診を実施することはできていませんのでご理解ください。なお、5月から8月の間ではございますが、月1回レディースデイを設けていますので、こちらの利用もご検討ください。	5
9	血液検査で全てのガンを見つけられたらいいのに。	当センターにおいても、血液中の腫瘍マーカー値によるがん検査を行っております。検査項目は、CEA（大腸、膵臓、肺など）、AFP（肝臓）、CA19-9（膵臓、胆のう）、PSA（前立腺）、CA125（卵巣など）、ペプシノゲン（胃）となります。検査をご希望される場合、有料となりますがご相談ください。	1

項	ご意見	考 え	件数
10	更衣する必要があるのか？	検査項目によって衣服が汚れてしまう可能性があることやスムーズに検査・診察を受けていただくために健診着への更衣をお願いしております。	1
11	以前、バリウム検査で技師の方がとても怖かったので指導をお願いしたい。	大変不快で不安な思いをさせ申し訳ありませんでした。センターでは、全ての検査において、利用者が不安に思われないよう、接遇にも十分に配慮しているところです。ご指摘内容については、職員間で共有し、より良い対応ができるよう努力していきます。	1
12	・胃のレントゲンは指示が多いので、はっきり、ゆっくり、しゃべってください。スピーカーからの音がこもり気味で聞き取り難いことが多くありました。本人にとって右側にむくのか、診察台の右の方へ向くのかしっかり指示してください。 ・胃のバリウム検査の際、指示のお声がとても聞こえにくかった	X線検査において、指示が聞き取りにくいことからご不安な思いをさせ申し訳ありません。いただいたご意見等を職員間で共有し、明瞭に指示が伝わるよう取り組んでいきます。	2
13	バリウムのあとにうがいしたかった。	喉のうがいは、飛沫の拡散回避の観点からご遠慮いただいておりますが、口をゆすいでいただくことはできます。説明が不足し申し訳ありませんでした。	1
14	塩分が気になりますがだんだん味付けが濃くなってきます。体内塩分が無料で調べてもらえたらと思いました。	現在、塩分摂取量チェック検査はオプション検査となっており、総合健診の項目には含まれておりません。ご理解いただきますようお願いいたします。	1
15	下のレストランの割引クーポン付き	当センターのある総合保健福祉センター（ライフプラザ）1階のカフェは、ライフプラザ利用者向けの飲食店で規模も小さく、また周辺に飲食店もないことから、現在のところ割引クーポン券の提供は考えていません。	1
16	駐車券無料	箕面市では、公共施設に付属する駐車場は、利用者負担をお願いされています。医療保健センターではこの方針に沿った対応を行っていますが、駐車場利用者には、駐車料金を1回の利用にあたり100円とする減額の処理をしていますので、当センター受付で駐車券をご提示ください。	4

項	ご意見	考 え	件数
17	<ul style="list-style-type: none"> ・健康管理上検査と医者との連携強化、医者が専門医に紹介してくれる健康管理センターに注力してほしい。市民病院との連携強化を希望する。 ・最新機器の導入か市民病院との連携強化 	健診項目で異常があった場合は、市立病院を含めた医療機関へ紹介させていただいております。今後も連携を行っていきます。	2
18	市立としてこれからも市民本意でやっていってほしい。民間企業が入ることで利益優先にならないように	箕面市立医療保健センターの運営は一般財団法人箕面市医療保健センターが指定管理者として実施しています。財団は、地域医療の推進と市民の健康保持増進を目的としており、この趣旨に沿って市民への適切な健診サービスを提供していきます。	1
19	もうちょっとスムーズにすすめられたら良いです。	職員間で共有を図り、より円滑に健診が進むよう心がけていきます。	1
20	利用者が増えるよう活動すべきです。	新型コロナの流行以降、受診者が減少し未だ回復したとはいいがたい状況です。ご指摘の利用者増に向けた取り組みが必要であると認識しており、今後検討を進めます。	1
21	以前にも申し上げ、市長とのタウンミーティングで市健康部長さんより後期高齢者に対する事務手続きに関し簡便にしてほしいとの要望は少し前進したと云えども1/4歩ぐらいでしかない。74才迄と同じ事務手続きでお願いしたい。これはセンターに対する要望としては無理とは思いますが箕面市、大阪府に理解してもらいたい案件ではある。	箕面市に伝えます。	1