

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5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111件）

項	ご意見	考え	件数
1	109件がお礼やお褒めの内容でした。		109
2	下着をつけていない状況で男性も同じ検査を受けているのはちょっと嫌だと思った。	レントゲン、心電図、エコー検査がある受診者には、スムーズな検査実施のため、基本上半身は下着を脱いで検査服のみでの受診をお願いしていますが、検査服のみが気になるようであれば、カーデガン等の軽い服を着ることをおすすめしています。 また、5月から8月の間になりますが、月1回のレディースデイ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。	1
3	朝食を抜いて健診に来ているので軽く早く食べれる物、場所があれば嬉しい。	建物1階に喫茶コーナー、売店等がありますのでご利用ください。	1

2. 施設環境に関するご意見について（全15件）

項	ご意見	考え	件数
1	アルコール消毒ですが手が荒れやすいので保湿タイプの消毒液や泡タイプがあればもっと嬉しい。	現在、保湿成分を含んだ手肌にやさしいジェル状の消毒液も用意していますのでご利用ください。	1
2	スカート、ズボンのかけハンガーがあれば良いかなと思う。	ご意見等を参考にスカート、ズボンのかけハンガーを設置しました。	1
3	和式トイレが多いです。 洋式トイレを増やした方が良い。	医療保健センター内のトイレは、和式を希望されるかたも一定数おられる現状を踏まえた和式、洋式の設置数となっていますのでご理解ください。	2
5	シャワートイレでない。	医療保健センター内の洋式トイレは、全てシャワー付きトイレとなっています。 なお、建物1階2階のトイレを管理する箕面市にもご意見（要望）を伝えます。	1
6	トイレが少し臭う。	医療保健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階のトイレを管理する箕面市にもご意見（要望）を伝えます。	1
4	1階の女子トイレの便座（洋式）が壊れてガムテープが貼られていました。	ご指摘の洋式トイレは、施設を管理する箕面市が速やかに修繕しました。	1
7	受付時に向かって右側のいすにかけたが、手すりがあつて背をあずけにくかった。混んでいるときここに座る人は不快ではないかと思えます。	貴重なご意見ありがとうございます。備品更新の際にご意見を参考にします。	1
8	ロッカーのカギのバンドがきつくて手が痛いもう少しゆるいのにしてください。	ご意見（要望）を参考に検討します。	1

項	ご意見	考 え	件数
9	待ち時間などでたまに駐車料金がかかります。	医療保健センターをご利用の方は、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ますので、当センター受付で駐車券をご提示ください。	1
10	受付の方々の口調が少し気になった。高圧的な態度だった。	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まいります。	1
11	受付の人数が多いわりに段取りがよくない。	受付では、本人確認等をしっかり行うため、1人ずつ受け付けており、多少時間がかかるケースがございます。ご理解をお願いします。	1
12	バリウムの検査がグルグル体をまわすなどがつらいので更に良い楽な方法があればいいなと思います。	バリウムによる検査は、胃の状態をいろいろな方向・角度からX線で撮影するため、どうしても寝台を動かし、受診者さんにも動いていただいていた検査になります。できるだけ受診者様の負担を軽減するよう丸みのある寝台やクッション性のあるマットを使用しています。 X線検査以外の胃の検査方法として内視鏡検査がありますが、当センターでの実施は行っておらず、市立病院での有料実施になります。ご希望される場合、市立病院の受け入れ人数に限りがありますので、予約の際にご確認ください。	1
13	胃検診で内視鏡検査（経鼻）を追加してほしい	箕面市が実施する「胃がん検診」は「胃X線検査（バリウム検査）」となっていることから、当センターでは、内視鏡検査は行っておりません。内視鏡検査（経鼻を含む）を希望される場合、有料となりますが、市立病院にてできますので予約の際に申し出てください。	1
14	送られてきた封筒の中に一番肝心の事前案内（食事）を書いた用紙がなく、どうしたらいいか迷った。	この度は、当センターの対応でご迷惑おかけしましたことお詫び申し上げます。関係者による共有を図り、漏れのないよう確認を徹底いたしますのでご理解ください。	1

3. 予約・受付に関するご意見について（全13件）

項	ご意見	考 え	件数
1	スペースの関係で仕方ない事と思いますが、受診者との対応が待つ人に丸聞こえなので人によっては嫌なのではないでしょうか。	利用内容等について、過誤を防ぐため窓口において確認を行っていますが、ご指摘のとおりスペースの関係から他の人に内容が聞こえるケースもあり、ご迷惑をおかけしています。関係者による共有を図り、受付時の説明の際、配慮するよう心がけてまいります。	1
2	予約が取れておらず取り直しや、検査のない日に予約になっていたりと日が変更になった。	この度は、当センターの対応でご迷惑おかけしましたことお詫び申し上げます。関係者による共有を図り、予約時の復唱確認など誤予約等がおこらないよう徹底してまいります。	1

項	ご意見	考え	件数
3	入ってきたとき何も案内がない。 受付方法が分かりにくい。	案内を掲示させていただきました。	2
4	・早口の人が多い ・段取りがあまりよくない。 ・強い口調で案内してたのが見ていて気になった	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、より丁寧な対応を徹底してまいります。	3
5	予約日数が長い。予約がとれない。	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。	1
6	平日全てに予約できない。	総合健康診断（人間ドック）や特定健康診断、一般健康診断など健診（検診）によって、実施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、ご理解いただきますようお願いいたします。	1
7	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。	4

4. 検査項目に関するご意見について（全9件）

項	ご意見	考え	件数
1	出来ればバリウムではなく胃カメラにしたい。	箕面市が実施する「胃がん検診」は「胃X線検査（バリウム検査）」となっていることから、当センターでは、内視鏡検査は行っておりません。内視鏡検査（経鼻を含む）を希望される場合、有料となりますが、市立病院にてできますので予約の際に申し出てください。	1
2	乳腺エコーを実施してほしい。	乳腺エコーは乳がん検診（マンモグラフィ）と合わせて、オプション（有料）として検査できます。	2
3	腹部エコーを実施してほしい。	腹部エコーは、有料となりますが、当センターで受診できます。	1
4	血液検査をもっと詳しく。 血液検査の項目が少ない。	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）で増やせる検査項目については、個別にお聞きして対応しています。	2
5	検査項目を増やしてほしい。	総合健診（人間ドック）、特定健診、健康診断など健診ごとに検査の項目が異なります。オプション（有料）で増やせる検査項目については、個別にお聞きして対応しています。	2

項	ご意見	考え	件数
6	呼吸器検査を早く復活してほしい。	ご不便をおかけして申し訳ありません。今年5月から新型コロナウイルス感染症が5類感染症に引き下げられましたが、未だ、コロナウイルス感染は続いている状況となっています。センターといたしましては、感染動向を見ながら、引き続きしっかりとした感染対策を図りながら、呼吸器検査の開始を判断したいと考えていますので、ご理解いただきますようお願いいたします。	1

5. 医療保健センターに対するご要望等について（全57件）

項	ご意見	考え	件数
1	34件がお礼やお褒めの内容でした。		34
2	領収書の項目の所の「総合」を「人間ドック」「総合健診」という項目にしてほしい。	ご意見等を参考に表示変更をしました。	1
3	ラストの診療の時に疑問点の記入したことについて、もう少ししっかり返答が欲しかった。	ご記入いただいた疑問点につきましては、診察医師からできる限りお答えするように努めていますが、疑問が残るようであれば、後日でも構いませんので、お問い合わせください。	1
4	駐車場は必須だと思います。スタッフは予約受付を含めて皆さん良かったけど、最初の受付の人が融通が効きませんでした。	この度は、当センターの対応でご迷惑おかけしましたことお詫び申し上げます。関係者による共有を図り、より丁寧な対応を徹底してまいります。	1
5	一部、職員の人達の説明口調がちょっと早くて聞き取れにくいところが。ロッカーのカギの使い方が分からなかった。	この度は、当センターの対応でご迷惑おかけしましたことお詫び申し上げます。関係者による共有を図り、より丁寧な対応を徹底してまいります。分からないことがあれば、気軽にスタッフにお声がけください。	1
6	血液でガンが調べられるといいな…と思いました。箕面にはまだないのかな…。	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
7	<ul style="list-style-type: none"> ・婦人科検診（子宮検診、乳がん検診）も同日、午前中にできるようにしていただきたい。 ・お昼からの健診（婦人科）を午前中に受けられるようになりませんか。 午前と午後の検診の間、待ち時間が2時間ほどあるので早く出来ればと思います。	総合健診（人間ドック）は、男女一緒に実施しており、婦人科健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、ご理解いただきますようお願いいたします。なお、5月から8月までの月1回になりますが、レディースディを設けて、午前中に総合健診とあわせて婦人科健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。また、午後の婦人科健診に向けて不安がある場合は、別日でご予約されることをおすすめします。	7

項	ご意見	考え	件数
8	総合健診の曜日平日が限定されているためもう少し予約曜日が広がるとありがたいです。	総合健康診断（人間ドック）や特定健康診査、一般健康診断など健診（検診）によって、実施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、ご理解いただきますようお願いいたします。	1
9	眼科検診ができれば有料でも受診したいです。いつもありがとうございます。	当センターでは、健診のコースによって視力、眼圧などの検査を行っていますが、眼科のみの検診コースは実施しておりませんので、ご理解いただきますようお願いいたします。	1
10	バリウムは検査の中でも一番嫌なので（対応は良いのですが）胃カメラが同じ値段になればと思います。	箕面市が実施している「箕面市民がん検診（胃がん）」の対象者は、バリウム検査（胃X線検査）は無料となっておりますが、胃の内視鏡検査は補助対象でないことから、別途検診費用が必要となります。ご意見（要望）につきましては箕面市に伝えます。	2
11	箕面市の金額補助がもっと欲しいです。	ご意見（要望）につきましては箕面市に伝えます。	1
12	私服で検診されている人が気になりました。	レントゲン、心電図などの検査がない場合、必ずしも検査服に着がえていただく必要がないケースもありますので、ご理解いただきますようお願いいたします。	1
13	最寄駅からの交通の便が良くなることよりよい	ご意見（要望）につきましては、医療保健センターの施設設置者である箕面市に伝えます。	1
14	インターネット予約が利用できるようにしてほしい。	当センターで実施している健診は数多くの種類があり、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。	2
15	当方の変り易い場所内容なので移転などしないで欲しいです。	ご意見（要望）につきましては、医療保健センターの施設設置者である箕面市に伝えます。	1
16	駐車場が有りなのは魅力ですが、満車になり屋外の駐車場に駐車するのが残念です。	限られた台数であり、地下駐車場については、満車になることが多くご不便をおかけし申し訳ございません。満車の場合は、隣接の市立病院駐車場が同じ条件で利用できますので、ご理解いただきますようお願いいたします。	1