

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～

(抜粋)

令和2年8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37件)

項	ご意見	考 え	件数
1	32件がお礼やお褒めの内容でした。	ありがとうございます。今後ともご利用をお願いいたしますとともに何かお気づきのことなどがございましたらいつでもお申し出ください。	32
2	ここしか知らない。		2
3	スタッフが少し多いのでは。	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くことができるようにスタッフの適切な人員配置を行っています。また、新型コロナウイルス感染症対策を徹底するため消毒作業等にも人員を配置しております。	1
4	子宮がん検診で再検査になり他病院へ行ったが、問題なしだったので大丈夫かと不安に思ったが、乳がん検診をしている医院が少なく2年に1度ここで乳がん検診を受けている。	がん検診は偽陽性(がんではないのに要精密検査となる)と偽陰性(がんなのに異常なしとなる)が生じる不利益があります。このことをご理解のうえ受診していただきます。当施設ではその不利益が少ななることを目標として業務を遂行しております。	1
5	例年より時間がかかった。	ご不便をおかけして申し訳ありません。今年は感染症対策により密を避けるよう配慮していることから通常より時間がかかっています。何卒ご理解いただきますようお願いいたします。	1

2. 施設環境に関するご意見について(全10件)

項	ご意見	考 え	件数
1	クーラーが効き過ぎている。もう少しエコを考えて欲しい。	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ー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。	2
2	健診は初めてだったので受付からの移動の説明がなく、気付くまで待合で待っていたら他の方が移動するのを見て気付きました。流れの指導を改善してほしいです。	説明が行き届かなくて申し訳ありませんでした。スタッフ全員で情報共有し説明するよう徹底致します。また、お困りの様子を見ればすぐに声をかけるよう指導致します。今後ともご利用者様のご意見を聞きながら充実して参りたいと考えています。	1
3	初めて利用した第3駐車場が使いにくかったです。	限られた台数であり、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。なお、隣接の市立病院駐車場が同じ条件で利用できますのでそちらをご利用いただければ幸いです。	1
4	受付の際名前が聞き取りにくいので番号とかで表示してもらえるといいと思います。	当施設では幅広い年齢層の方にご利用いただいております。番号のみのお呼び出しでは不確かであると考えております。また、番号でお呼び出しすることに抵抗がある方もおられますので番号とフルネームで確認し、間違いのないように徹底していきたくと考えます。	1
5	枕がにおいました。	ご不快な思いをさせて申し訳ありません。ペーパータオルを枕カバーとして使用し、お一人毎に交換しておりますが、においなどお気づきの点がございましたらスタッフにお申し出ください。	1

3. 予約・受付に関するご意見について(全7件)

項	ご意見	考 え	件数
1	すぐに予約可能状況を教えてくれない。	ご不便をおかけし申し訳ありません。健診には数多くの種類が有り、加入されている健康保険により受診いただける健診内容及び料金が異なることから、誤予約を避けるため、対話による予約が望ましいと考えておりますので何卒ご理解いただきますようお願い致します。	1
2	受付に時間がかかる。		1
3	オンライン予約システムでもいいのでは。		1

4. 検査項目に関するご意見について(全5件)

項	ご意見	考 え	件数
1	胃カメラが選べない。	箕面市の胃がん検診は、バリウム検査が基準となっておりますので胃カメラを選択することは出来ません。ただし、全額自己負担になりますが予約により胃カメラを選択していただくことは出来ます。	1
2	胃の検査はカメラにしてほしい。バリウムの際何か見つければ胃カメラになるので二度手間。		1
3	心電図、腹部超音波が望まれる。	特定健診では、国の基準に基づき腹部超音波は検査項目に入っていません。また、心電図は医師が必要と判断した場合のみ行っています。何卒ご理解のほどよろしくお願い致します。	1
4	超音波で前立腺を診てもらえない。	人間ドックの超音波検査では前立腺は診断対象とはしていません。なお、オプション検診としてPSA(前立腺)検査もご用意しておりますのでご利用いただけますようお願い致します。	1

5. 医療保健センターに対するご要望等について(全41件)

項	ご意見	考 え	件数
1	26件がお礼やお褒めの内容でした。	ありがとうございます。今後も健診事業のより一層の充実に努めて参ります。	26
2	もう少し説明をわかりやすくしてほしい。高齢者とか戸惑いや不安や説明不足により食事をしている人が多くもう少し前もってわかりやすくしてほしい。	説明が行き届かず申し訳ありません。特に高齢の方にはより丁寧な説明に心がけるとともに絶食については工夫したご案内をして参ります。	1
3	以前に来たときより最後の医者への対応が良かった。看護師さんも親切な対応で良かった。	ご評価ありがとうございます。今後も気持ちよく健診を受けていただけるよう努めます。	1
4	健診結果はもう少し早く届くようお願いします。	お待たせして申し訳ありません。基本は2週間程度かかりますが、健診項目によっては早く結果をお渡しできるものもありますので、ご相談ください。	3
5	検診実施日の曜日が選択できるとなお嬉しいです。	検診の種類により専門医が携わる必要があることから検診曜日が限られているものもあります。何卒、ご了承ください。	1
6	骨密度をしたとき担当の方により数値が違ったので正確さが不安に思い以後検診していない。残念でした。	ご不安な思いをさせてしまい申し訳ありません。骨密度検査は超音波を利用した測定です。そのことから数値がある程度異なることがあることをご理解ください。担当者により数値が変わるということがないよう検査方法は指導を徹底致します。	1
7	特定健診と子宮がん、乳がん検診の時間を続けて受けられるようにお願いします。	ご不便をおかけして申し訳ございません。特定健診は男女が混在することもあり、待ち時間がどうしても発生してしまいますが、子宮がん・乳がん検診を受けられる方には特定健診の受診時間帯を遅くするなどの配慮を致します。	1