

**2023年度**  
**患者さま満足度調査**  
**集計結果**

**実施日**

**2023年6月19日（月）～23日（金）**



社会医療法人 三愛会

**大分三愛メディカルセンター**

OITA SANAI MEDICAL CENTER

## 専門外来 部門 編

■日程：2023年6月19日（月）～23日（金）5日間

■回収数：113枚

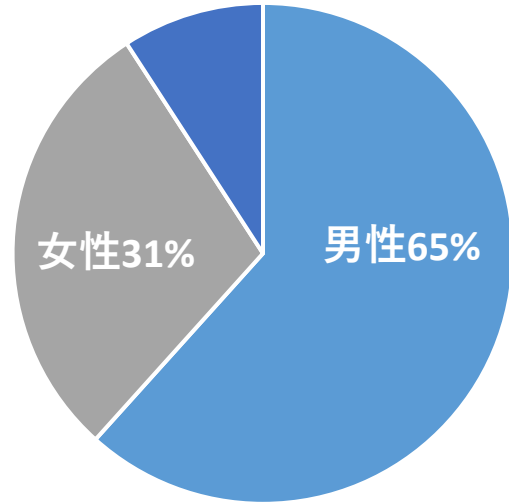
■手段：午前中9時台～12時台 会計前の待合にて、用紙記入を依頼

### <男女比>

男性 74名

女性 35名

無記入 11名



### <年代>

10代 0名

60代 22名

20代 3名

70代 38名

30代 4名

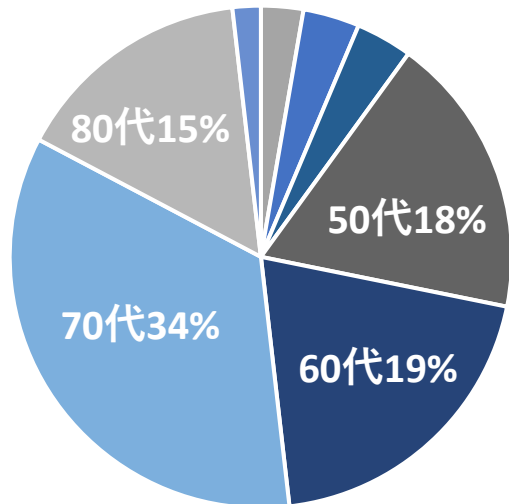
80代 17名

40代 4名

90代 2名

50代 20名

無記入3名



### <受診歴>

初回 12名

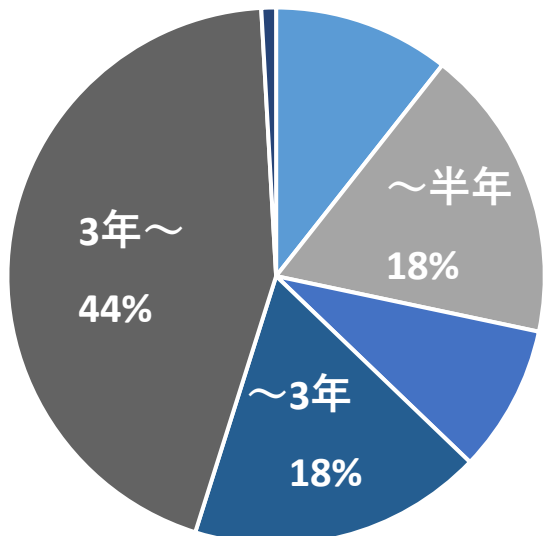
～半年 20名

～1年 10名

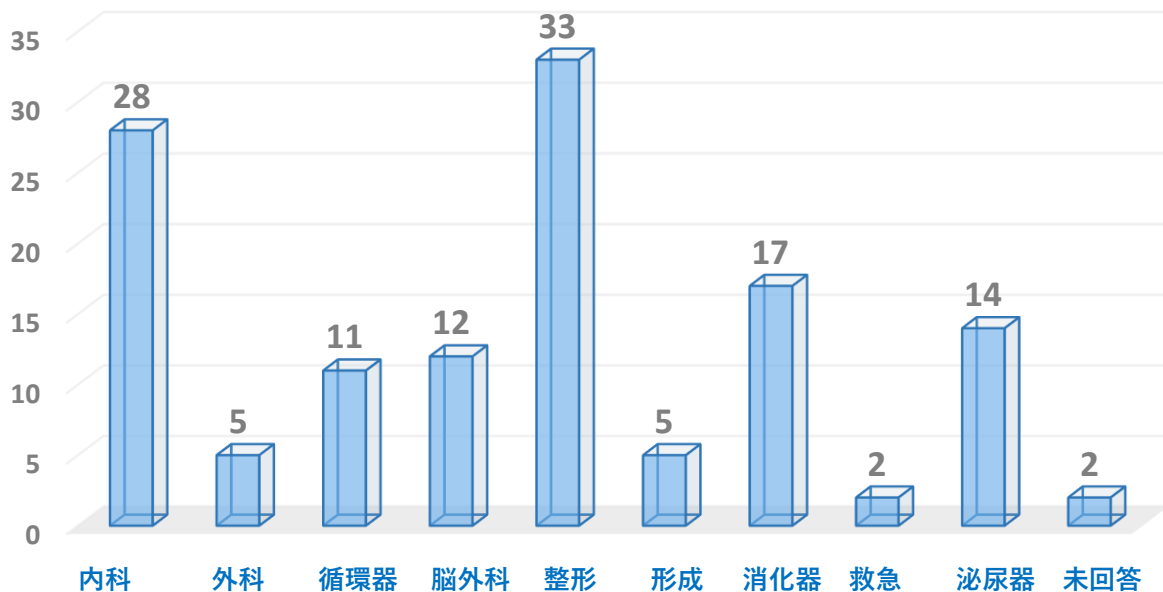
～3年 20名

3年～ 50名

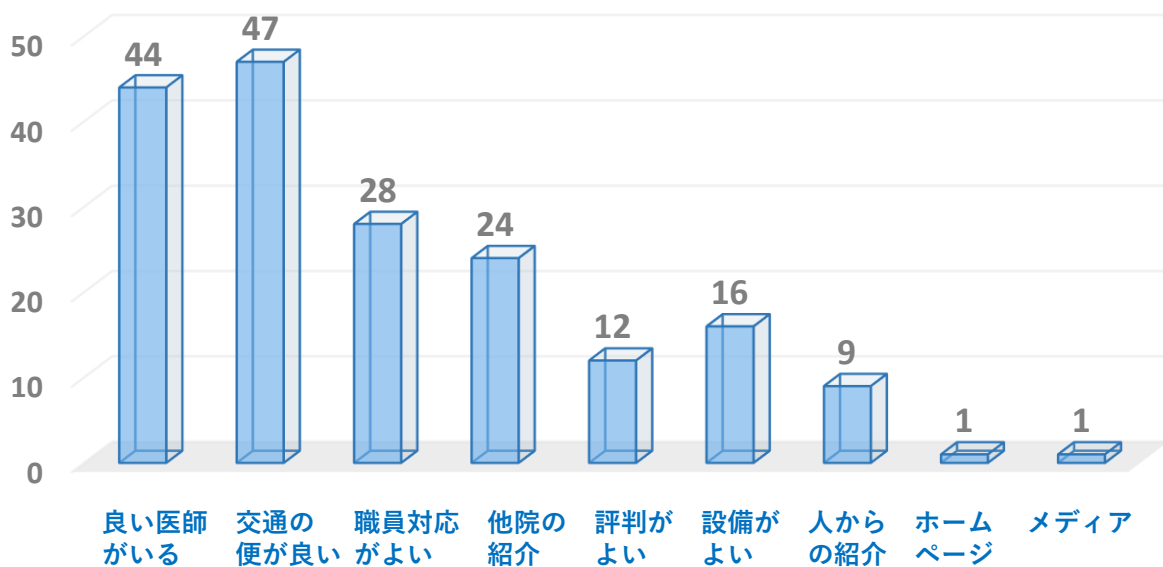
無記入 1名



< 受診科 > ※複数回答可



< 当院を選んだ理由 > ※複数回答可

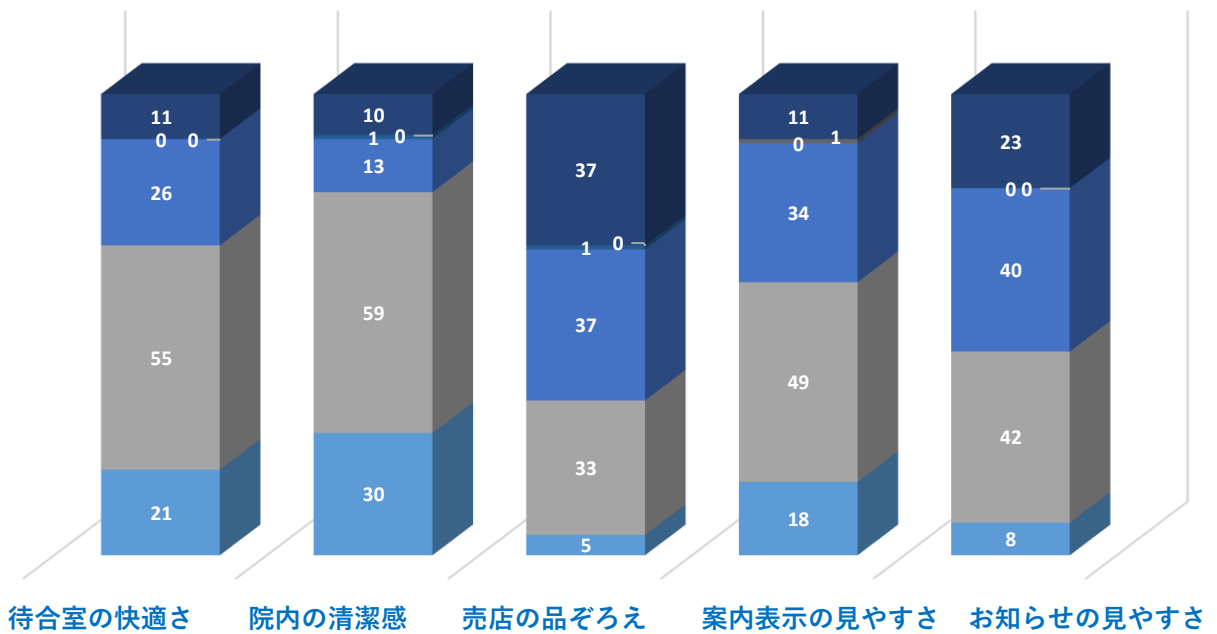


< 「その他」項目でのフリーアンサー >

- ・20時頃ケガをしました。夜間診療の病院を色々電話しましたがダメでした。こちらの病院は「今は忙しいけれど他の病院がダメでしたらもう一度電話してみてください」と言っていただきました。
- ・家から近いことと、長年通院しているから。
- ・上杉先生を信頼しているので（転居地）遠地になっても通院希望しています。
- ・昨年9月に大腿骨関節骨折をやって、それをこちらの二宮先生に手術してもらってケアマネ、井野辺病院（リハビリをした）のすすめもあって、総合病院であるここに「かかりつけ医」を定めています。
- ・人間ドックを受けた為、検査内容が分かっているから。
- ・父母の時代からずっと続けています（高城の頃から）。
- ・今日は主人（パーキンソン病）のおともに来ました。
- ・良い医師がいる→錦織Dr。
- ・スタッフやさしい。
- ・テレビやラジオ・新聞を見て。
- ・現在、透析実施中。
- ・内科で待つ時間がない。
- ・最初は救急車で来ました。
- ・手術後の経過をみてもらうため。
- ・生山先生について来た。
- ・女性の医師に見てもらいたくて。
- ・老人ホームの提携病院。
- ・救急隊員のすすめ。
- ・健診センターを利用している。
- ・人間ドック。
- ・前に来た事があるから。

## < サービスについて >

■ 大変良 ■ 良い ■ 普通 ■ 悪い ■ 大変悪 ■ 未使用



### < 「待合室の快適さは？」のフリーアンサー >

- ・ 大きい
- ・ 広い

### < 「病院の清潔感は？」のフリーアンサー >

- ・ トイレ等、とてもきれいで使いやすい。
- ・ 1Fトイレの臭いが気になる。
- ・ 便器のウラが、出来ていない。
- ・ トイレの便器は汚い。
- ・ 良く清掃してる。

### < 「売店の品ぞろえは？」のフリーアンサー >

- ・ 病院の規模の割に店が小さいので品数がない。
- ・ 食事できる所もあって良い。
- ・ 一度使ったが、あまり良くなかった。
- ・ 使った事がない。
- ・ あまり利用したことが無い。
- ・ 普通に満足。

### < 「案内表示のわかりやすさは？」のフリーアンサー >

- ・ 番号で区切っているのはよいが、該当の番号の部屋がどこにあるか少しわかりづらい。
- ・ 検尿でうろうろしてる人がいる。
- ・ 少しわかりにくい。
- ・ 判り易いと思う。
- ・ 検尿で迷う。

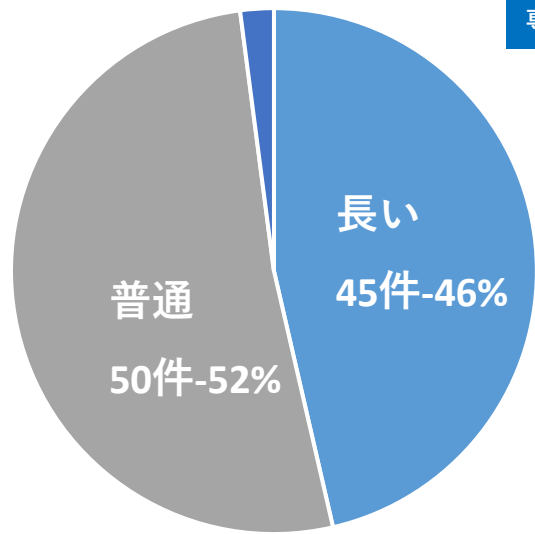
## <待ち時間について>

長い 45件

普通 50件

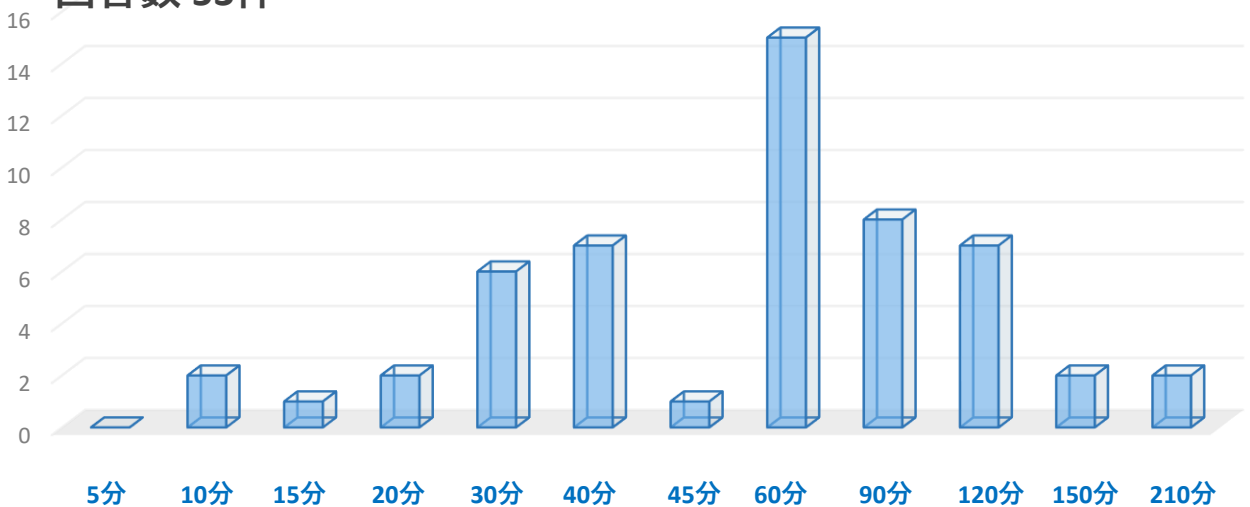
短い 2件

※回答数97件



## <実際の待ち時間> ※自由記述式

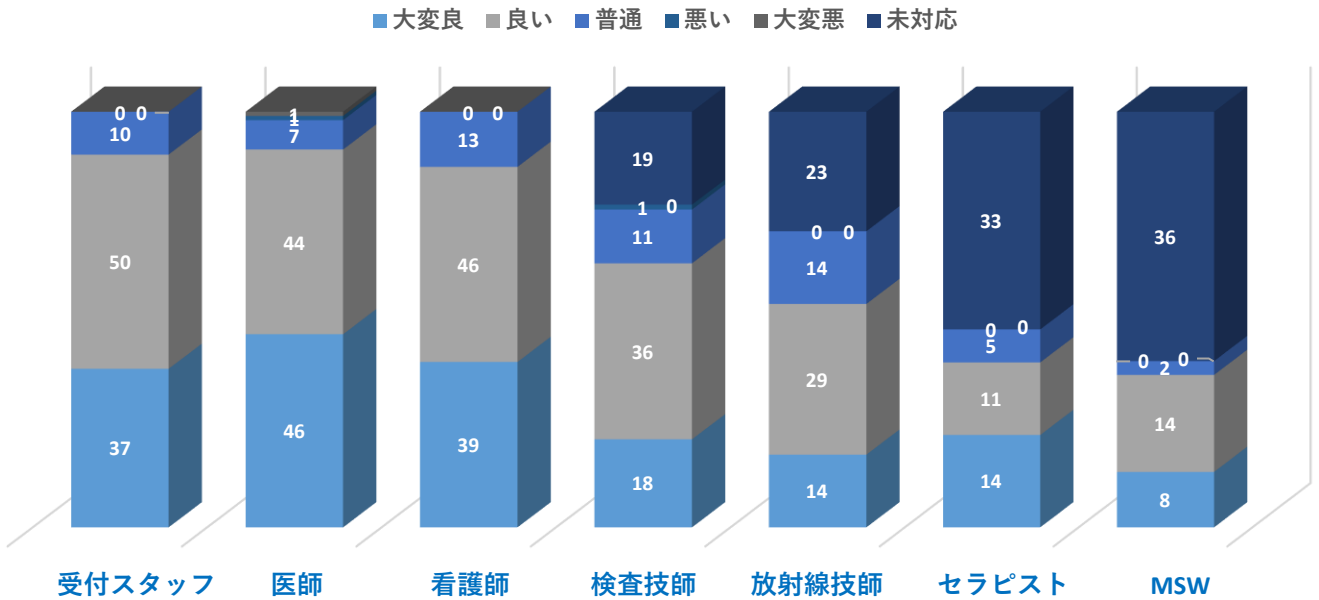
回答数 53件



## <待ち時間についてのフリーアンサー>

- ・ 特には早い方がアリガタイです。
- ・ 錦織Drに診て頂けるなら何時間待ってもよいです。
- ・ 待合室のイスは間隔が狭すぎ。車イスの病人を側におくのがやりにくく、どうしても離れた所や隅の方に気を遣って遠慮して2人で待つことに。もっとイスの間隔を空けておくべき。イスの間の通路もできるだけ短くして欲しい。
- ・ 早かったり遅かったりまちまちです その時の状態です。
- ・ いつも待ち時間はかかりますがしょうがないと思っている。
- ・ 待ち時間がいつも長い。
- ・ 今までに1時間以上の時があった。
- ・ 10時の予約で診ていただけたのは11時半でした。 本当に長く感じました。
- ・ 予約時間より早くついたので仕方ないと思う。
- ・ お昼前後会計待ちで待たされる。スタッフが少ない。ランチ時と重なる？ 診療時間は仕方ないので待ちます。
- ・ 日によってすごく長い場合があります。
- ・ 今日は特に多かったと思いますが、致し方無いかと…。
- ・ 3人の先生に診ていただいています。 予約のとり方・連携。
- ・ たくさんの患者さんがいるので仕方ないと思っている。
- ・ 予約時間より1時間以上待ちの時があったので、予約の意味が薄い。
- ・ 10時予約で終了時間が12時15分 予約の意味があるのか？
- ・ 採血の結果後の診察なので長く待ちます。もう少し短くなると良いと思います。
- ・ 長い日は9時半に来て1時半の診察など。
- ・ たまに、かなり待たされる時がある。

## <各職種の対応について>



### <受付スタッフについてのフリーアンサー>

- ・普通だと思う。他に行ってはないが。
- ・いつも丁寧。
- ・良い人と、わかってない人がいる。
- ・丁寧な対応をいただきました。
- ・お昼前後の会計で待つ時間が長い。ランチで人が少ないのはわかる。

### <医師についてのフリーアンサー>

- ・わかりやすい。
- ・小学校のころカビを培養して顕微鏡で観察したり細菌コレクションして喜んでた人間だ。相当に人を見下した態度だ、そりゃ専門家だろうが、私だって電気の専門家だ。電気回路を半導体を解析してるんだ、バカにするんじゃないよ！
- ・内科、黒田先生の対応がものすごく良かったです。
- ・わかりやすく説明してくれる。話し相談がしやすい。
- ・知り合いみたいによく話をきいてくれたり、相談にのってくれるので安心いたします。

### <看護師についてのフリーアンサー>

- ・普通にOK。
- ・夜勤でわるい人はいた。
- ・気持ちが良いです。
- ・以前入院した時に痛すぎて怖かったので（薬を入れる時）看護師さんをお願いしたら「そんなの自分でやらないと」とひどいことを言われた事がある。

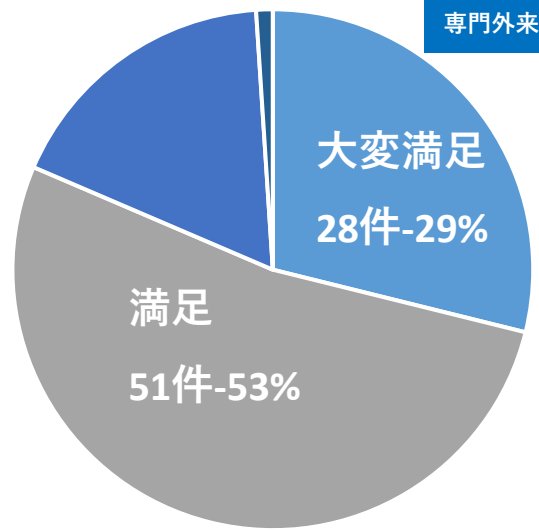
### <他の職種についてのフリーアンサー>

- ・丁寧さもあり。
- ・胃カメラ検査でしたが、リラックスできるような和やかな雰囲気でした。
- ・父が入院中で大変お世話になっている。
- ・やさしいです。

## <ご満足いただける診療でしたか？>

大変満足	28件
満足	51件
普通	17件
不満	1件
大変不満	0件

※回答数97件



### <満足いただける診療でしたか？フリーアンサー>

- ・寝ていて目覚めてもよかった。
- ・詳しく説明してもらいました。
- ・待ち時間の長さ。
- ・良い時と悪い時がある。

### <その他のご意見 フリーアンサー>

#### 【お褒め】

- ・大変満足です。
- ・ここ半年間で家族が入院・通院でいろんな病院でお世話になりましたが、こちらの病院はすべて（特に親切さ）で良い病院ですね、ありがとうございます。
- ・申し分ありません。
- ・今後も何かあれば利用します。
- ・スタッフはていねいです。病院全体が静かでガサガサしていない。
- ・先生がやさしく、愛想がとてもよかった。
- ・すべての所できばきと進んでよいです。
- ・お世話になってます。安心です。
- ・採血が全く痛くありませんでした。

#### 【お叱り・ご指摘等】

- ・受付の会計がいつも長い。
- ・ATMとかあると便利だと思います。
- ・中央のトイレ（女子）物、バッグ等置く場所があると良い。
- ・私は、入院、そしてリハビリでお世話になっております。救急で入り、本当にいろんな面で良くしていただき感謝しております。ひとつだけ、枕が大きすぎて1度も使う事が出来ませんでした。
- ・院内、照明を明るくしてほしい。内科の方がとくに悪い。

## 入院部門 編

■日程：2023年6月19日（月）～23日（金）5日間

■回収数：36枚

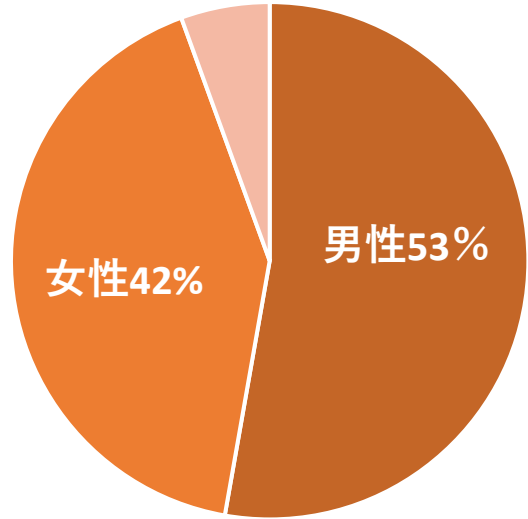
■手段：3階東病棟・3階西病棟・4階病棟・5階病棟・6階病棟にて  
入院患者へ用紙記入を依頼

### <男女比>

男性 19名

女性 15名

無記入 2名



### <年代>

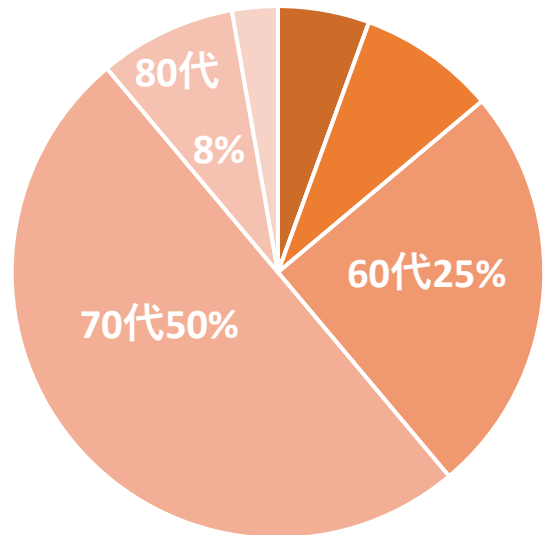
10代 0名 60代 9名

20代 0名 70代 18名

30代 2名 80代 3名

40代 0名 90代 1名

50代 3名



### <受診歴>

初回 13名

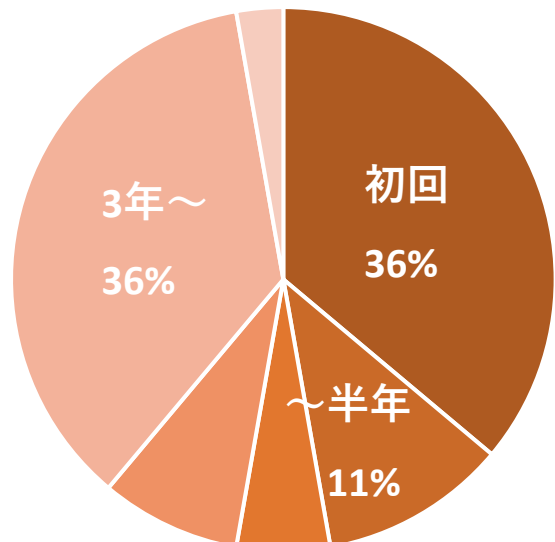
～半年 4名

～1年 2名

～3年 3名

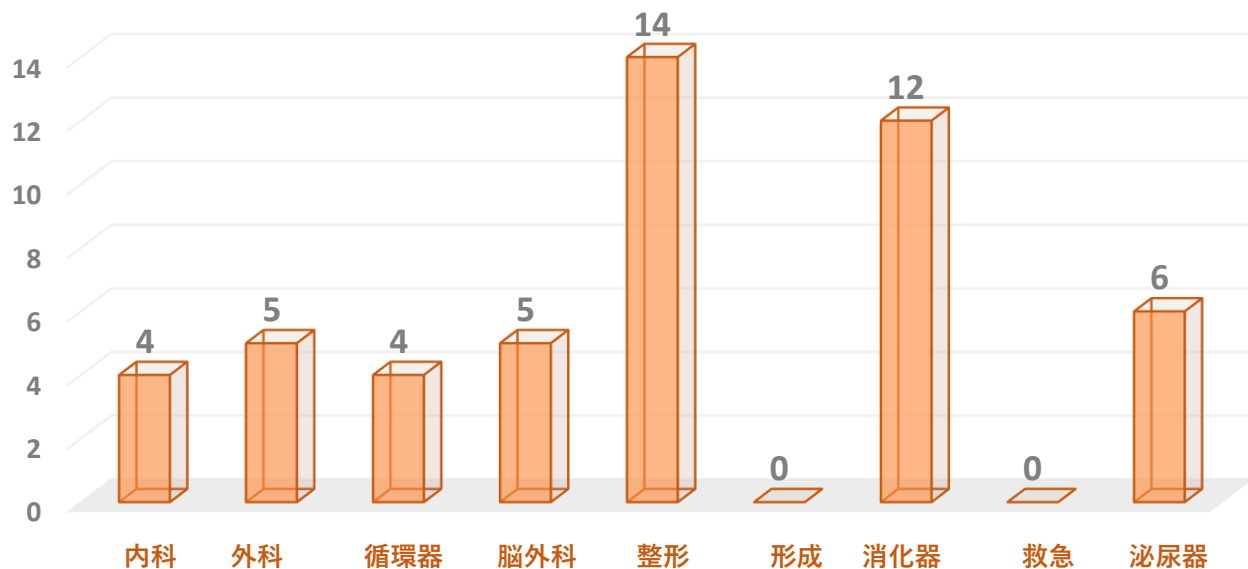
3年～ 13名

無記入 1名

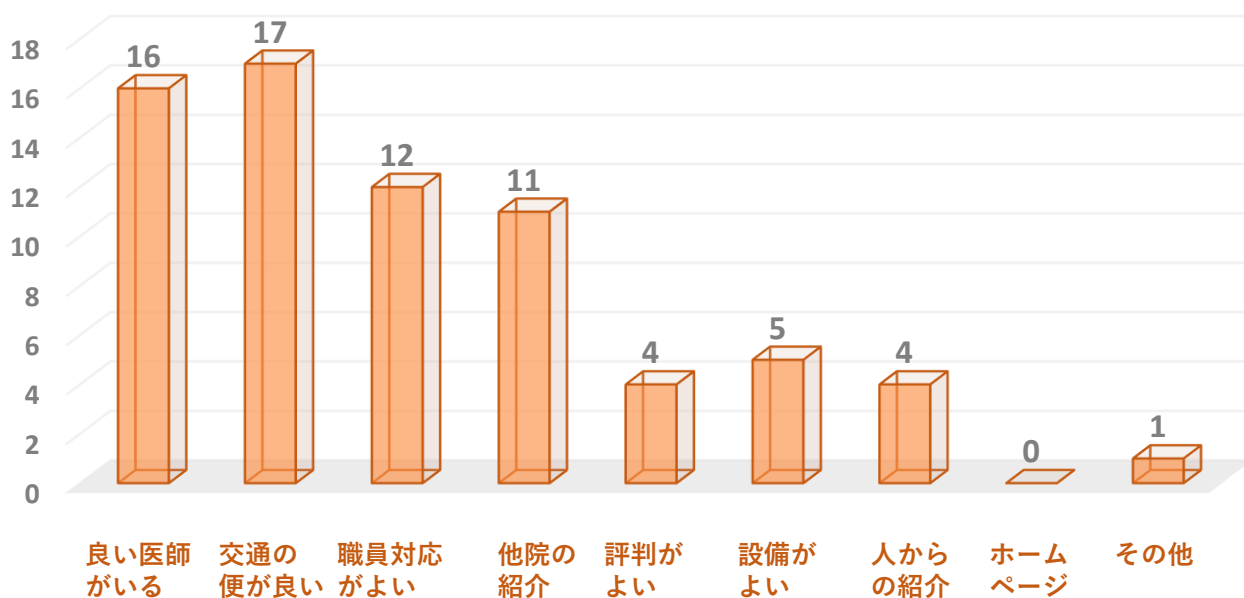




## &lt; 受診科 &gt; ※複数回答可



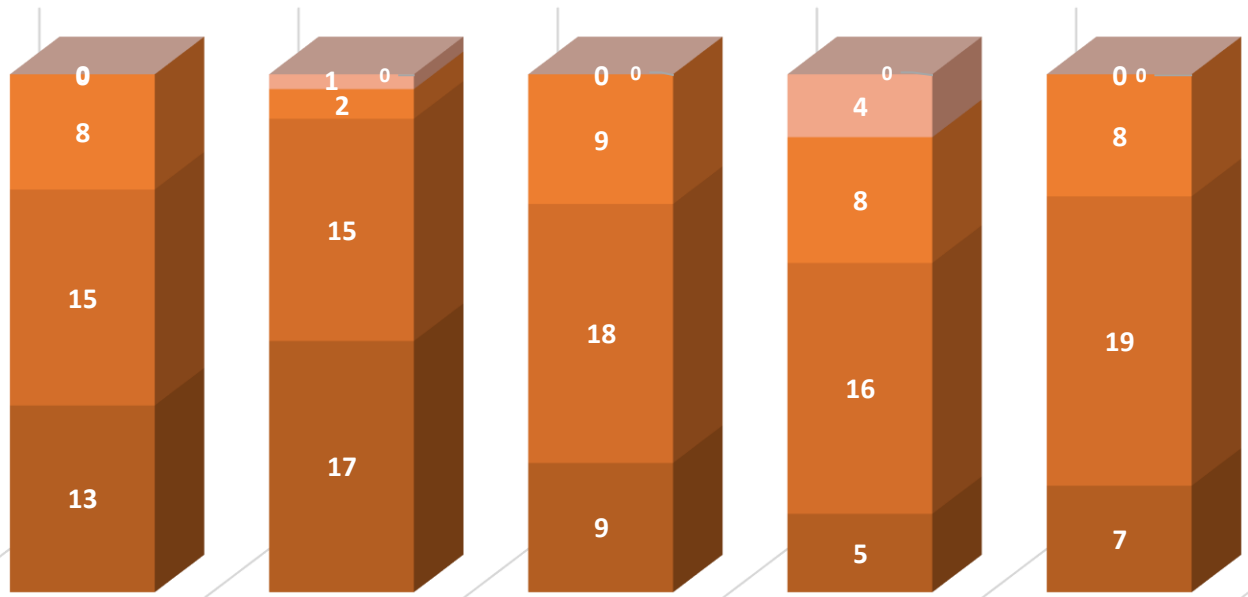
## &lt; 当院を選んだ理由 &gt; ※複数回答可



## &lt; 「その他」項目でのフリーアンサー &gt;

- ・救急車による三愛総合健診センター人間ドッグを定期で受診していたので紹介してもらった。
- ・大久保先生の紹介。
- ・会社の健康診断で、健診センターを利用しているため。
- ・救急搬送。
- ・7～8年前、主人が入院していた時にスタッフの皆さんに大変良くしていただきました。
- ・前に入院したことがあるからです。
- ・友達が内田先生を訪ねて行くよう言われてここを選びました。

■ 大変良 ■ 良い ■ 普通 ■ 悪い ■ 大変悪



入院環境について

院内の清潔感

ベッドや寝具など

食事内容について

個人情報保護について

< 「入院環境の快適さは？」のフリーアンサー >

- ・必要なときにスタッフがスイッチを入れている。
- ・4人部屋の1人の広さが拡張となっていた。ほぼ快適。
- ・2人部屋及び個人部屋を体験したが快適であった。
- ・看護師さんがこまめに聞いて下さる。

< 「病院の清潔感？」のフリーアンサー >

- ・こまめに対応している。
- ・常に清掃の方が来てきれいにしてもらっている。
- ・毎日掃除に来てくれて、汚れている所を見た事ない。
- ・トイレが汚い（便器の中）。

< 「ベッドや寝具の心地よさは？」のフリーアンサー >

- ・寝衣のズボンのゴムがゆるい。

< 「食事の内容？」のフリーアンサー >

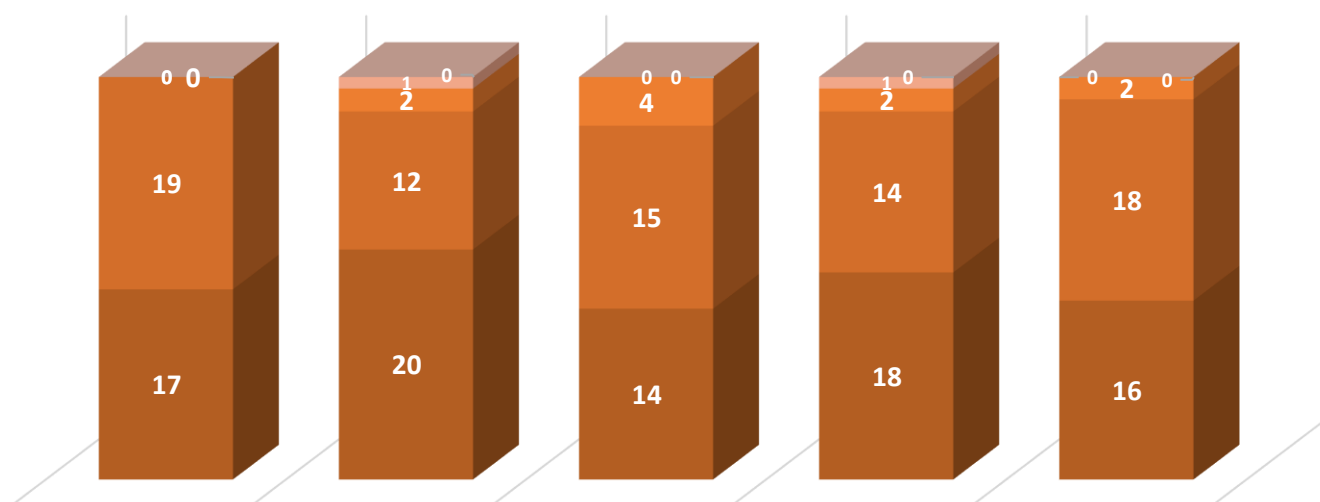
- ・自分のカロリー計算を行って当日カロリーを表示している。
- ・おいしく食べれました。
- ・量が多い、味付けは良いと思う。
- ・今日のおからは親が作ってくれた感じだった。
- ・家では食べない物が良く出る。（レンコン、ヒジキ）週に1回ぐらいで良い。
- ・味付の偏り。米のかたさ。

< 「個人情報の保護やプライバシー保護は？」のフリーアンサー >

- ・まだわからない。

## < スタッフの対応について >

■ 大変良 ■ 良い ■ 普通 ■ 悪い ■ 大変悪



身だしなみ

言葉遣い

入院時の説明

医師の処置・説明

看護師の処置・説明

### < 「スタッフの身だしなみについて」のフリーアンサー >

- ・女性スタッフが多く皆さんきれいにしていた。
- ・清潔感も有り良かった。
- ・髪をちゃんとたばねてて、乱れている人を見た事ない。

### < 「スタッフの言葉遣いについて」のフリーアンサー >

- ・心くばりがありがたい。
- ・ていねいで良かった。
- ・どのスタッフも明るく、感じがよい。
- ・初めての入院でした。やさしかった。
- ・ことば使いがやさしい、あいさつが気持ちいい。

### < 「入院時の説明について」のフリーアンサー >

- ・緊急具体的にわかりやすく説明していただいた。
- ・こと細かく教え、説明いただいた。
- ・色々枚数がありすぎてめんくらったかな。

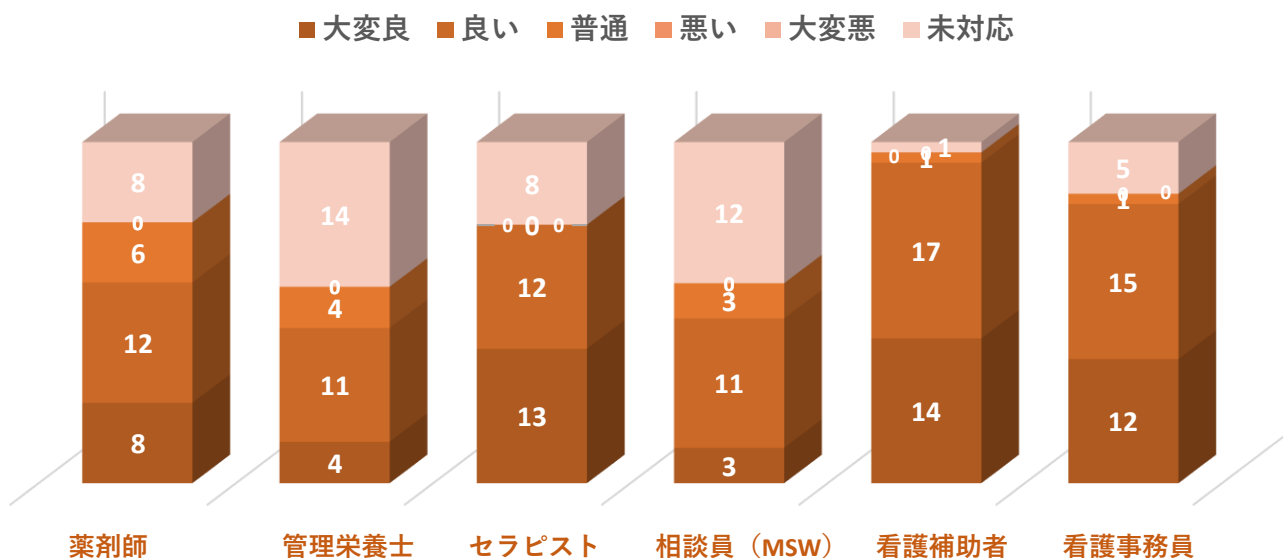
### < 「医師の説明や処置について」のフリーアンサー >

- ・処置方法などの確におしえてくれ安心した。大満足。
- ・常に気づかい適切な説明を受けた。
- ・優しく解りやすく説明していただいた。
- ・手術後、1度も見ない。ほかの先生が来る。
- ・1日1回病室をのぞいて下さい。気持ちが安心します。

### < 「看護師の説明や処置について」のフリーアンサー >

- ・全体的にスタッフはやさしくこまめに対応してくれた。大満足。
- ・説明も適切で良かった
- ・何をするか全て説明してくれる。
- ・私の血管が採血するのがむずかしいので少し痛い目にあいました。

## &lt;各職種の対応について&gt;



## &lt;その他のご意見 フリーアンサー&gt;

## 【お褒め】

- ・薬剤師、自分の持ってきた薬が足りなくなった。その分の補充をしてくれた。心配りに満足、感心した。
- ・看護師（補助の方も）さんの患者への対応がすごく良いと思います。  
気持ちが暗くなくて良かったです。ありがとうございました。
- ・今回、1週間の入院でしたが、気持ちよく病気を治していけました。
- ・看護スタッフの良心的な対応には感心致しました。どうもありがとうございました。
- ・どのスタッフさんも大変感じ良く 本当に丁寧です。特にリハビリの植田さんには本当に感謝してます。  
教えてもらったリハビリを退院しても続けようと思います。
- ・とても良くしていただいてありがとうございました。子どもと面会できて嬉しかったです。
- ・たいへんだろうな、ありがとうございます。仕事頑張ってください。  
昼はそばだった、汁を飲もうとしたらこぼした。看護師さんに言うとすぐ実行で、  
シーツ、パジャマを持って来て交換してもらいました。本当にありがとうございました。
- ・リハビリスタッフ、対応がはやい、スバラシイです！
- ・自分が納得する処置ならいいと思う。
- ・今回右手を手術して頂いて、不自由していて若いスタッフさん達が気持ちよく対応して頂いて感謝しているところです。

## 【お叱り・ご指摘等】

- ・お風呂にもう1回入りたかった。
- ・夜、隣の患者が眼をさますくらい大きな声で話す看護師がいます。  
夜には小さい声の方がいいと思います。
- ・悪い所を看護師に伝えても、先生まで伝えてくれますか？  
入院して4日ですけど、先生の診察がありません。
- ・20才前の方アルバイトして看護学校に行って自分の力で感心致しました。  
正看になりますよう頑張って。寝衣のズボンのゴムをもう少しきつくして下さい。ズボンが下がります。

## 健診センター部門 編

■日程：2023年6月19日（月）～23日（金）5日間

■回収数：236枚

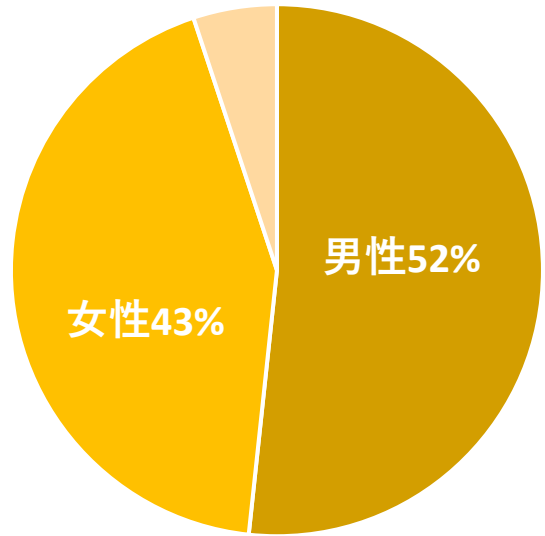
■手段：会計前の待合等にて、用紙記入を依頼

### <男女比>

男性 122名

女性 102名

無記入 12名



### <年代>

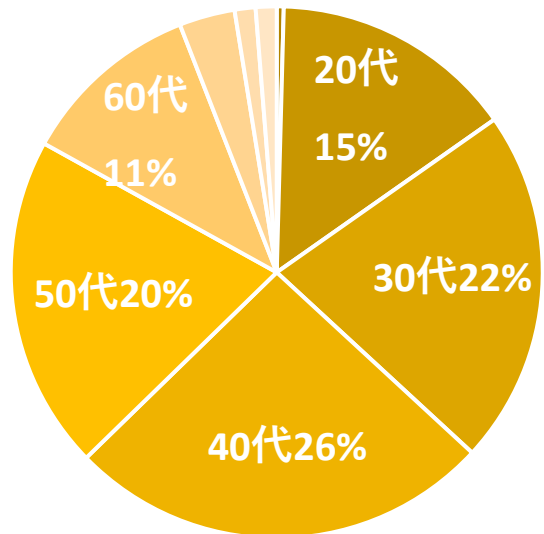
10代 1名 60代 26名

20代 35名 70代 8名

30代 51名 80代 3名

40代 61名 無記 3名

50代 48名

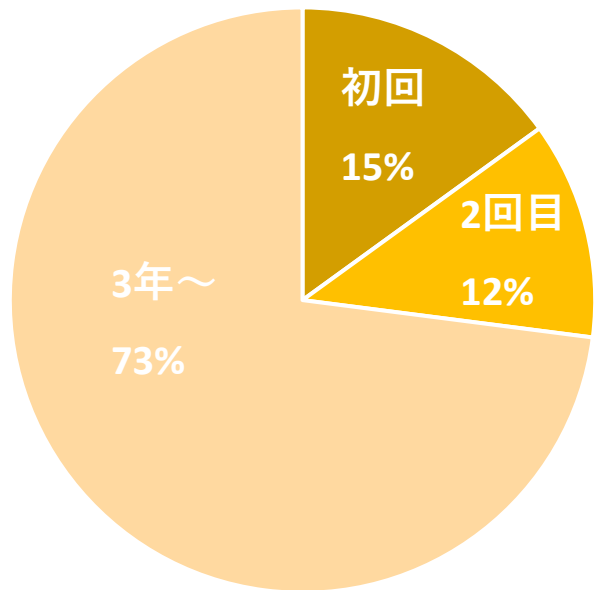


### <受診歴>

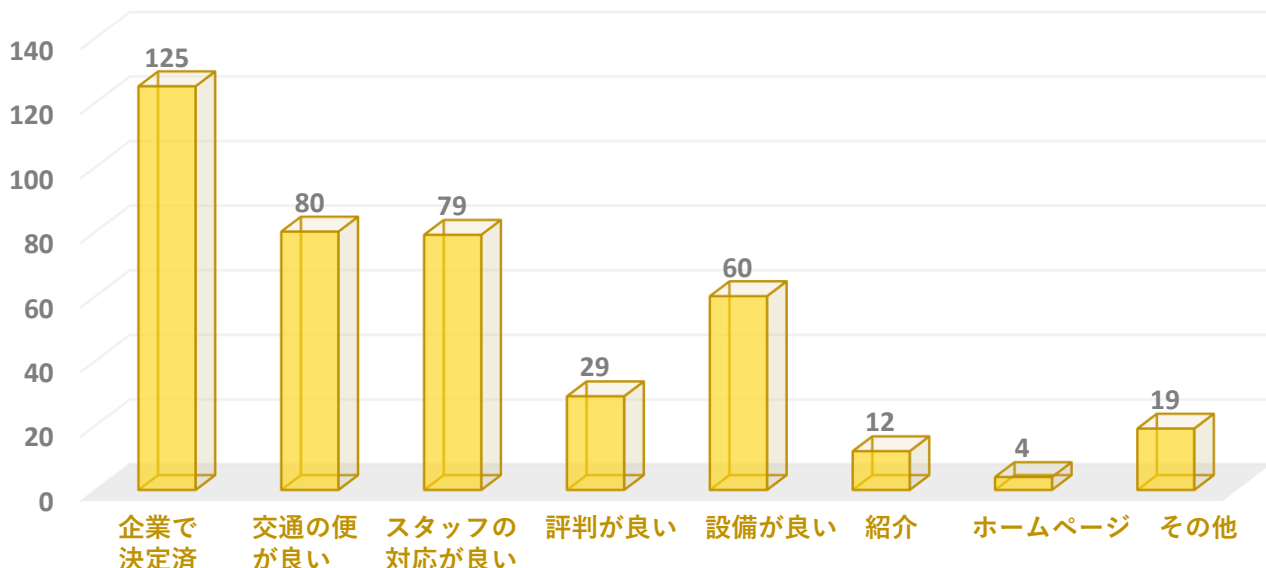
初回 35名

2回目 28名

3回目以上 170名



## < 当院を選んだ理由 > ※複数回答可

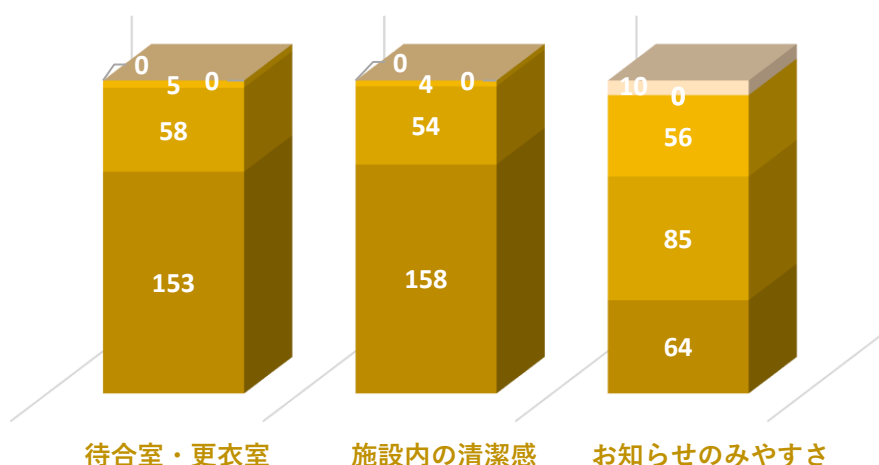


### < 「その他」項目でのフリーアンサー >

- ・市の施設一覧を見て
- ・1つの場所で健診がおわるので
- ・自宅より近く便利、新しい施設
- ・色々な検査ができる
- ・家から近い
- ・続けて来ているので比較しやすい
- ・胃カメラがあるため
- ・きれい
- ・企業の紹介検診事業所の中から、自分で検討し選ばせてもらいました
- ・女医の先生がわかっている結果を説明してくれるので安心出来る。女性専用もうれしい
- ・以前、住んでた所から近く、大分は詳しくないので三愛しかわからなかった
- ・スタッフの対応が大変良く気持ちが良い
- ・女性と男性が別フロアのため
- ・上司の知人が勤務
- ・男・女とわかれていて良いです
- ・オプション（エコー）の料金が安かった
- ・大分三愛メディカルセンターと連動しているから
- ・以前来て、とても対応良くしていただいたので
- ・婦人科（子宮がん検診）の先生が安心してお任せできるので

## < サービスについて >

■大変良 ■良い ■普通 ■悪い ■大変悪 ■見てない



### < フリーアンサー >

- ・検査で使用した服があふれている
- ・男女が分かれており気持ち的に安心
- ・しっかり整理整頓されている
- ・白や茶色をとり入れた室内は明るくて落ちつきますね
- ・もう少しロッカーや更衣室が多いと助かります。多い時は順番を待っている時があります
- ・ロッカーが縦にもう少し長いと上着等をかけやすいのでありがたいです
- ・よく綺麗にされていると思います。ありがとうございます
- ・胃透視出口の洗面所にハンドソープがほしい
- ・フィッティングルームの鏡が少し汚れているようだった
- ・冬場は、コートなどかける所があれば助かります
- ・いつもキレイにして下さってありがとうございます

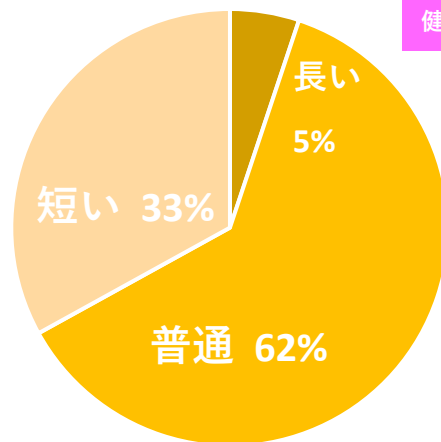
## &lt;待ち時間について&gt;

長い 11件

普通 133件

短い 71件

※回答数215件



## &lt;受付から健診開始までの待ち時間&gt; ※自由記述式

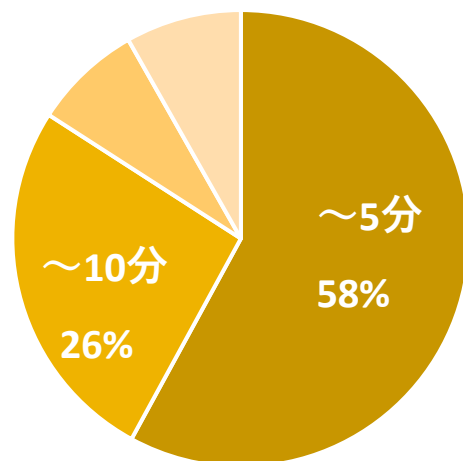
回答数195件

～ 5分 113件

～10分 51件

～15分 15件

～30分 16件



## &lt;終了から会計までの待ち時間&gt; ※自由記述式

回答数194件

～ 5分 165件

～ 60分 6件

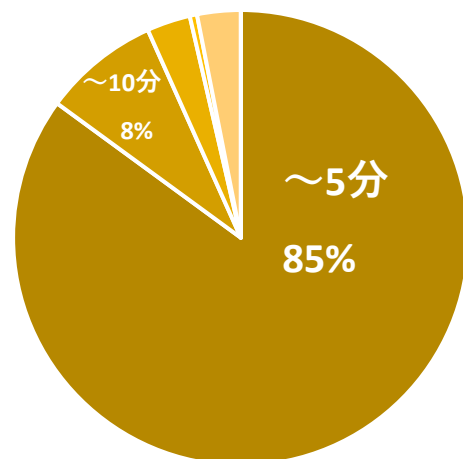
～10分 16件

～ 90分 0件

～30分 6件

～120分 0件

～45分 1件



## &lt;内視鏡を受けるまでの待ち時間&gt; ※自由記述式

回答数70件

～ 5分 30件

～45分 2件

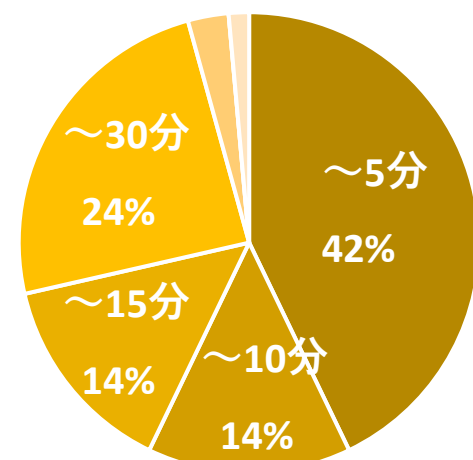
～10分 10件

～60分 0件

～15分 10件

～120分 1件

～30分 17件



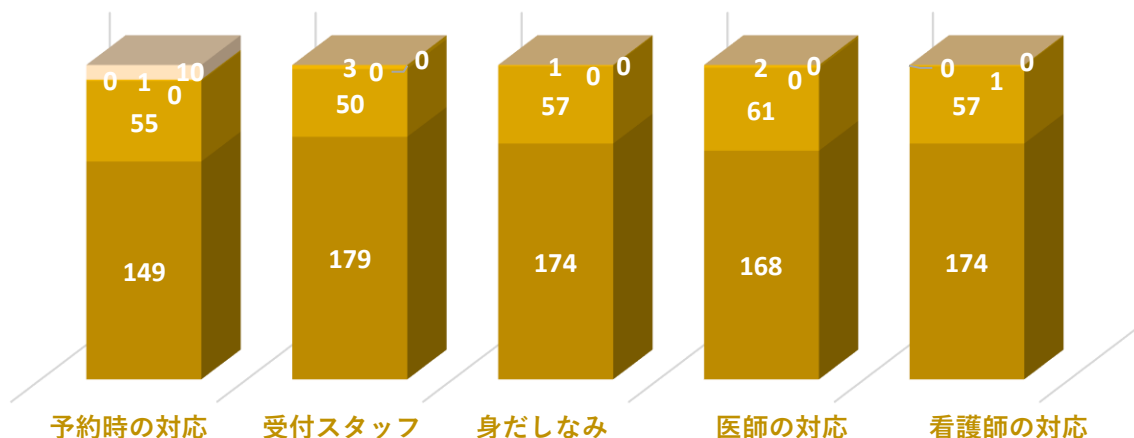
## <待ち時間についてのフリーアンサー>

- ・あまり待つ事がなくスムーズに進んでいると思います。  
バスでの移動で調度良い時間がなく、早い方の（8：30～）だと調度良かったかもしれません。
- ・どれもほとんど待ってないです。
- ・とてもスムーズに健診と胃カメラと保健指導を受けられたので満足です。
- ・今日はとても早く終了しました。
- ・普通。
- ・早く着きすぎたのですが早く受けれてよかったです。
- ・スムーズに終わって良い。
- ・スピーディーで個別対応がテキパキで効率よく、快適です。
- ・順番の前後が、おかしい！
- ・スムーズに行えた。
- ・すべて待ちませんでした！
- ・特に問題はないと考えます。
- ・少し待ち時間が長かった時（本人は全く気にならない時間）でもかかわるスタッフの方、みなさんが「お待たせしてすみません」と声かけが徹底されていて気持ち良かったです。
- ・乳がんのエコーも思ったより待たなかったです。
- ・以前は雑誌がおいてあったので、また置いてほしい。
- ・人が多かった為か？ 前回より少し長かった。



## < スタッフの対応について >

■ 大変良   ■ 良い   ■ 普通   ■ 悪い   ■ 大変悪   ■ 自分でやっていない



### < 予約時の対応についてのフリーアンサー >

- ・やさしい口調で安心出来ます
- ・どのスタッフもとても感じ良く、対応していただきました。
- ・丁寧に説明して下さい、話し方も穏やかで好感が持てました。
- ・こちらの事情をとてもんでくださいました。ありがとうございます。
- ・希望を聞いてくれて、それに添った予約を入れてくれた。
- ・笑顔で接してくれる方は不安がやわらぎます。
- ・申込みが急でしたが、即対応いただき感謝しています。問診表も速達で送っていただきました。
- ・Webで行った。
- ・受付さん、他スタッフさんも、すごく気持ち良い対応でした。
- ・丁寧に対応して頂き電話して良かったと感じた。
- ・皆様、とても感じよく接して下さるので。
- ・メンバー全ての方々の対応が、すばらしい（ゆったり健診出きます）。
- ・健康カードのお知らせなどしてくれてとても助かりました。

### < 受付の対応についてのフリーアンサー >

- ・やさしい口調で安心出来ます
- ・明るくて分かりやすい説明でした。ありがとうございます。
- ・とても聞きやすかったです。
- ・感じが良い方ばかりです。
- ・とても丁寧に対応して頂きました。
- ・番号のプレスレットがかゆく外していた事を伝えたら心配してくれ優しく接してくれた。
- ・親切で不安がなくなる。
- ・やさしい言葉づかいでした。
- ・初めての利用と話したらていねいに説明してもらいました。ありがとうございます。
- ・わかりやすかった。
- ・病名やキャンセルする検査名が待ち合いにいる方に聞こえるのでどうにかならないかと思った。
- ・笑顔がすてきで気分が良い。

### < 身だしなみについてのフリーアンサー >

- ・清潔感ある制服での対応など、とても良かったです。
- ・統一感あってよいと思いました。

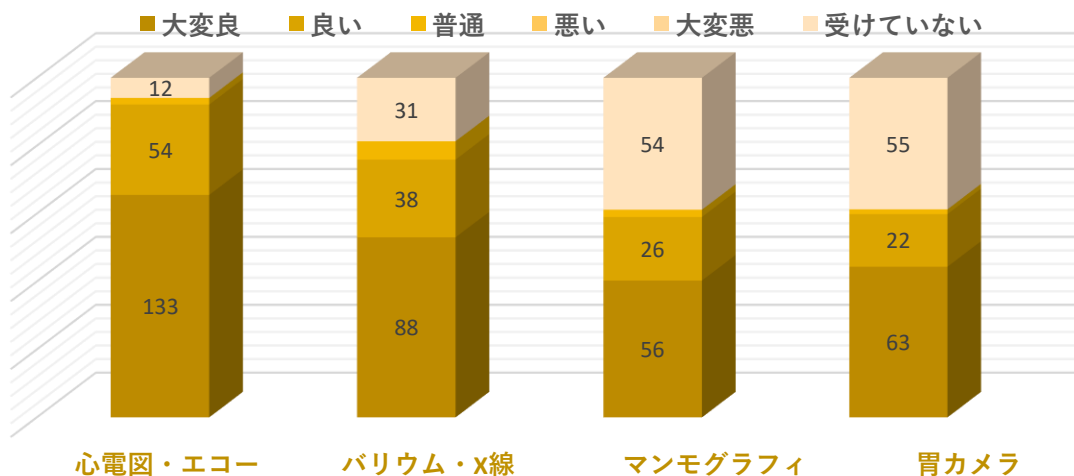
### < 医師の対応についてのフリーアンサー >

- ・とても分かり易かったです。
- ・名前を名のお医者様ははじめてでした。
- ・分かりやすく説明して下さい、助かりました。
- ・三島先生は明るくハキハキと親切で気持ちよい!! 本当に感じが良い。
- ・安心感がありました。
- ・明るく人あたりがよかった。
- ・わかりやすく優しくかった。

### < 看護師の対応についてのフリーアンサー >

- ・話し方や説明など、とても分かりやすくて良かったです。
- ・明るく人あたりがよかった。
- ・安心して受付や診察できた。

## &lt;各検査時の対応について&gt;



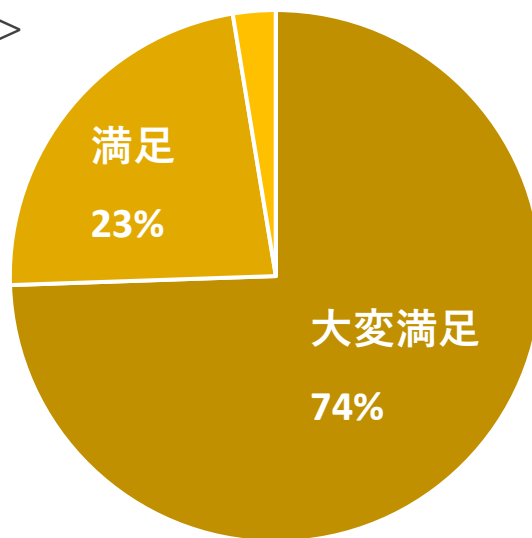
## &lt;受付スタッフについてのフリーアンサー&gt;

- ・丁寧な説明と対応でした。またお願い致します。
- ・眠ってしまうので対応はわからないが。
- ・バリウムを飲む前、発泡剤を飲む際コップの飲み口を技師がさわらないようにしていただけると良い。

## &lt;ご満足いただける健診でしたか？&gt;

大変満足	172件
満足	53件
普通	6件
不満	0件
大変不満	0件

※回答数231件



## <その他のご意見 フリーアンサー>

### 【お褒め】

- ・先生が親切で頼りになる。
- ・また次回も来たいと思います。
- ・スムーズに検査ができて良かったです。お世話になりました。ありがとうございます。
- ・健診結果についての説明や今後の取り組みなど、分かりやすく話して下さいました。またお願い致します。
- ・スタッフの方がみなさんととても感じが良かったです。
- ・次回も検診を受けたい。
- ・お世話になりました。来年もまた来ます。
- ・快適なので他に行けなくなりました。ありがとうございました。
- ・今後も、よろしくお願い致します。
- ・スムーズに受け、またスタッフの方の対応もよくまたお願いしたいと思いました。
- ・以前同様スムーズに進んで早く終わるので助かる。
- ・大変気持ちよく健診が受けられました。
- ・きれいではやくていねいと聞いていたうわさ通りでした。居心地が良かったです。ありがとうございました。
- ・誕生日前の検診でしたが、安心して46歳をむかえられます。ありがとうございました!!
- ・気持ち良く検診を終わる事が出来ました。ありがとうございました。
- ・次回もお願いいたします。
- ・明るく清潔な環境だった。
- ・忙しい中ありがとうございました。またお願いします。とても満足しました。
- ・ありがとうございました。来年もよろしくお願いします。
- ・いつも丁寧でわかりやすい。
- ・スムーズに対応して頂きありがとうございました。みな様大変気持ちの良い対応をしてくださいました。
- ・来年もよろしくお願いいたします。

### 【お叱り・ご指摘等】

- ・関わっていただいた方全員がていねいで分かりやすい説明でした。子宮ca検診の時に、器具を入れる前に説明がある方が不安がないかなと感じました。(説明と同時だったので。お忙しい中待ち時間短縮などもあると思いますが)