

**2024年度
患者さん満足度調査
集計結果**

(外来・入院・健診)

実施日

2025年3月25日（火）～28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

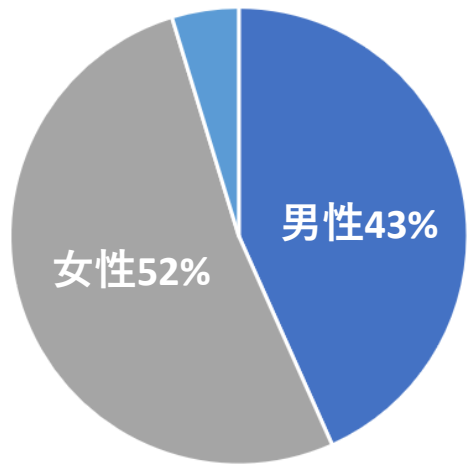
■日程：2025年3月25日（火）～28日（金）4日間

■回収数：127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

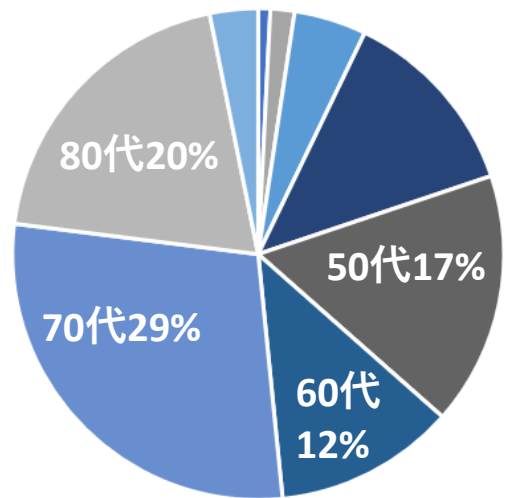
<男女比>

男性 55名
女性 66名
無記入 6名



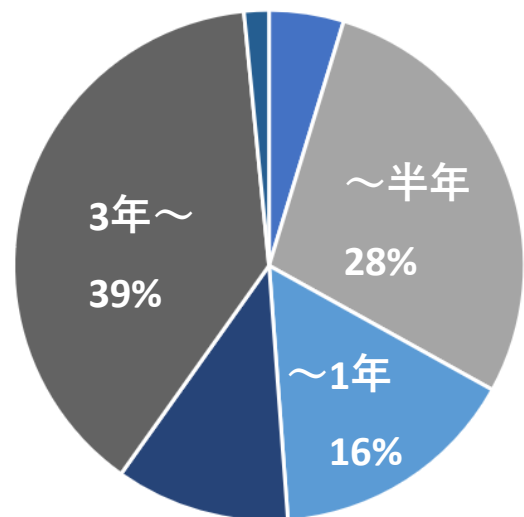
<年代>

10代 1名	60代 15名
20代 2名	70代 36名
30代 6名	80代 25名
40代 16名	90代 4名
50代 21名	無記入1名

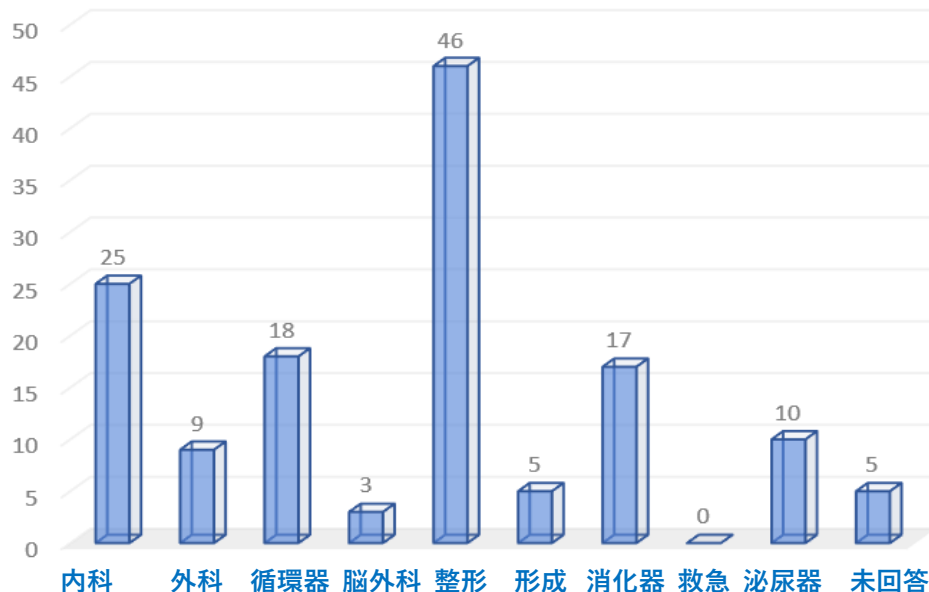


<受診歴>

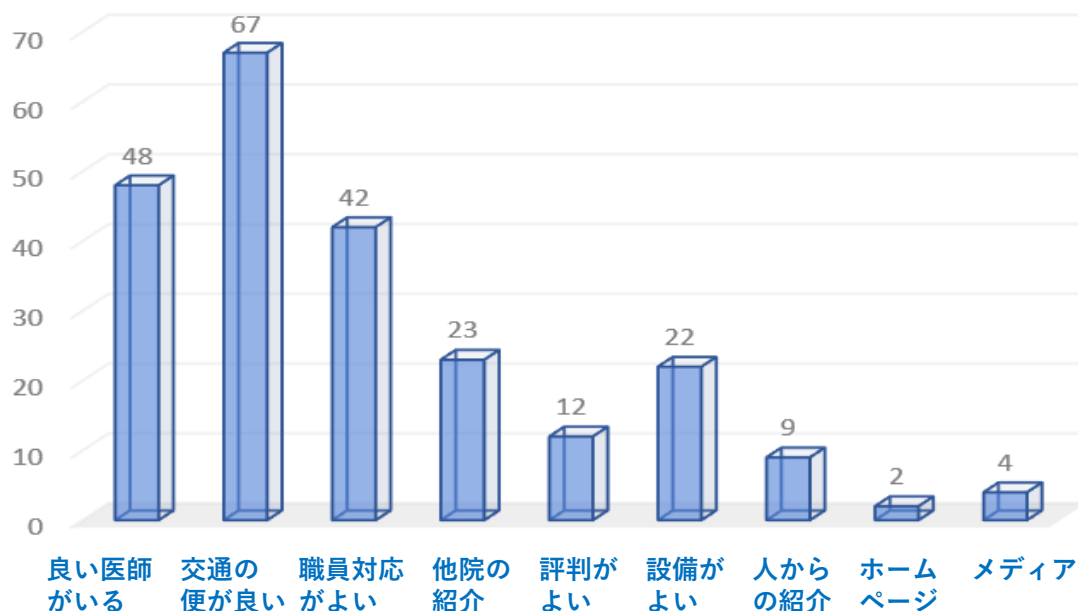
初回 6名
～半年 36名
～1年 20名
～3年 14名
3年～ 49名
無記入 2名



< 受診科 > ※複数回答可



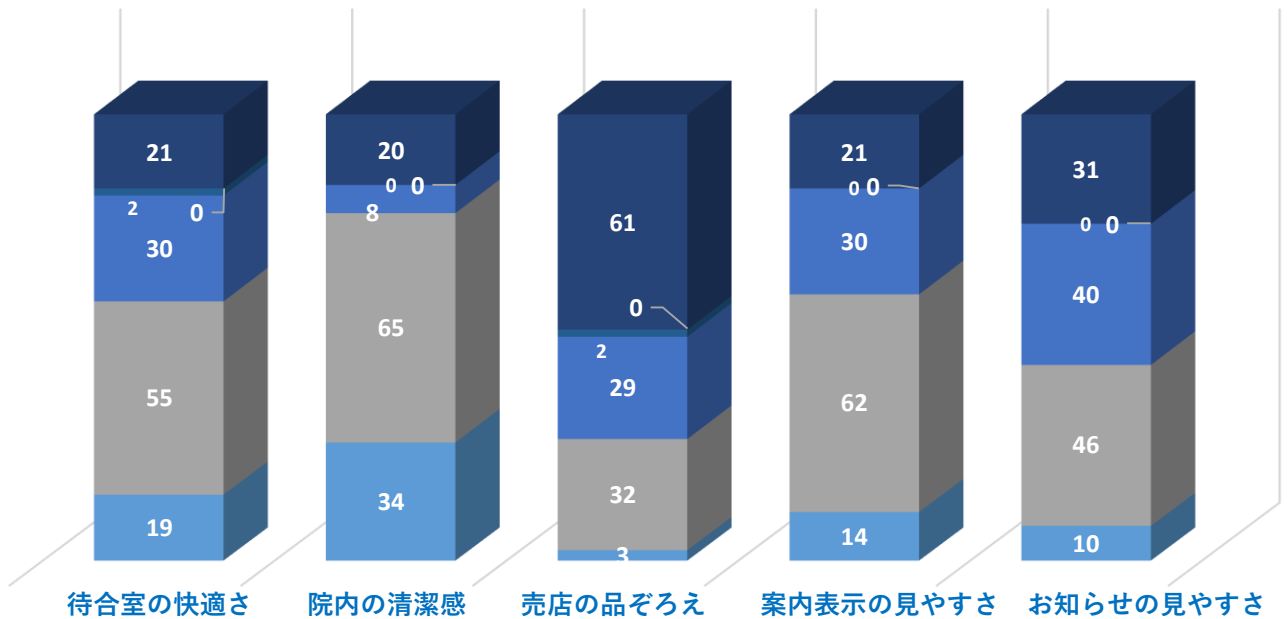
< 当院を選んだ理由 > ※複数回答可



< 「その他」項目でのフリーアンサー >

- ・健康診断を受けたから
- ・救急車で運ばれた
- ・総合病院なので
- ・自宅に近く、50年前から病気のとに通ってました
- ・自宅より車で10～15分でこれる。駐車場も裏にあるし、雨の時は大変だけど
- ・身内が勤務していたため
- ・2次健診受診ができたので
- ・救急病院でちかかったから救急車で運ばれた
- ・#7119で休日当番医を聞いて
- ・救急搬送
- ・健康診断を受けているから
- ・以前みていただいていた先生が三愛にいらっしゃったので
- ・家の近所なので
- ・10年前に来たため
- ・行きつけの皮膚科が当日お休みだったから
- ・救急で来て継続的に受診
- ・会社の人間ドック指定

■ 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>

- ・ いすがいっぱいある
- ・ 車椅子でも楽に通れる
- ・ いすをふやしてほしい (2件)
- ・ 広い、明るい、綺麗
- ・ 受付は冬は寒すぎます
- ・ 精算所付近の整理
- ・ せもたれがもう少し高いと良い
- ・ 出入口との距離が近いのと掲げた盾があればよいと思う
- ・ 患者が多い時には、車いすが通るのに大変です。支払い機が2台は少ないと思う。
- ・ 内科や泌尿器科は患者が多くいづがいつも足りない
- ・ 来るたびに少しずつ色々変わっているので常に改良されている (考えている) のだなと思う
- ・ やや狭い椅子の数が多い方が良い
- ・ 広い

<「病院の清潔感？」のフリーアンサー>

- ・ 洗面台が水浸しのときがある
- ・ トイレきれい
- ・ とてもきれい (3件)
- ・ ゆっくり待ってられる
- ・ ちょっと暗い

<「売店の品ぞろえ？」のフリーアンサー>

- ・ 売店は見てない
- ・ 病院ですので最小限有れば十分です
- ・ 利用したことがないのでわからない
- ・ 少し品数が少ない

<「案内表示のわかりやすさは？」のフリーアンサー>

- ・ 通路の番号案内を大きくしてほしい
- ・ 最初は番号でもとまどったが今は何度も通院してなれた
- ・ 迷った
- ・ よく見ないと気づかない
- ・ 口頭で詳しく案内してくれるのでわかりやすかった
- ・ 検査用トイレがちょっとわかりにくい

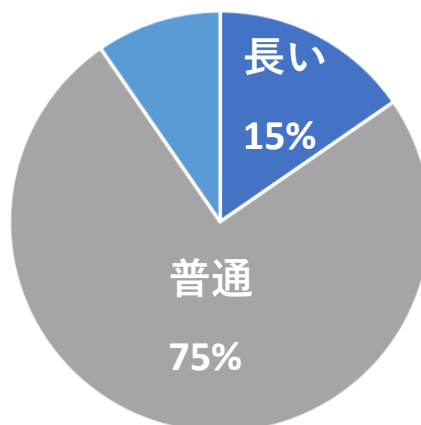
<待ち時間について>

長い 16件

普通 78件

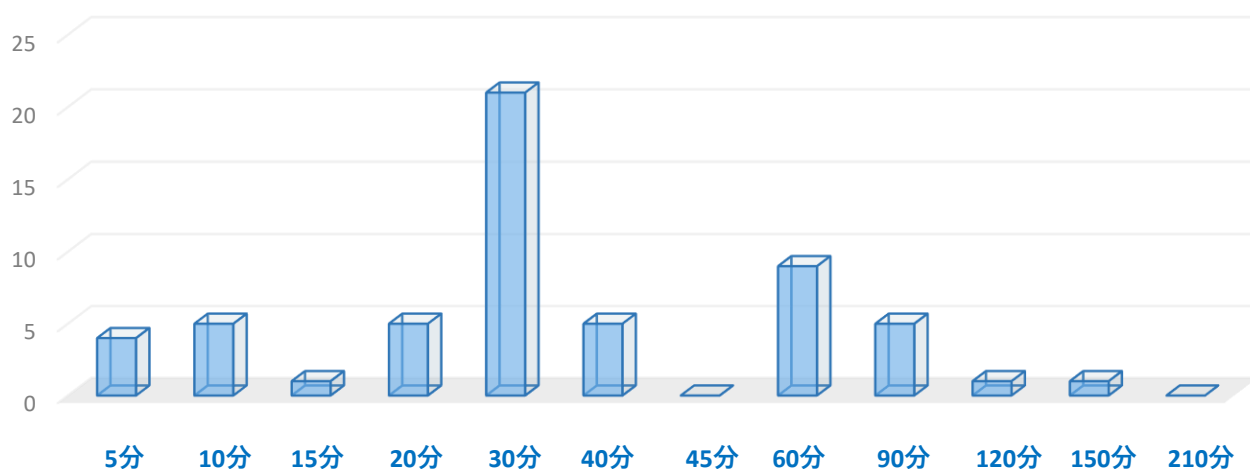
短い 10件

※回答数104件



<実際の待ち時間> ※自由記述式

回答数 57件

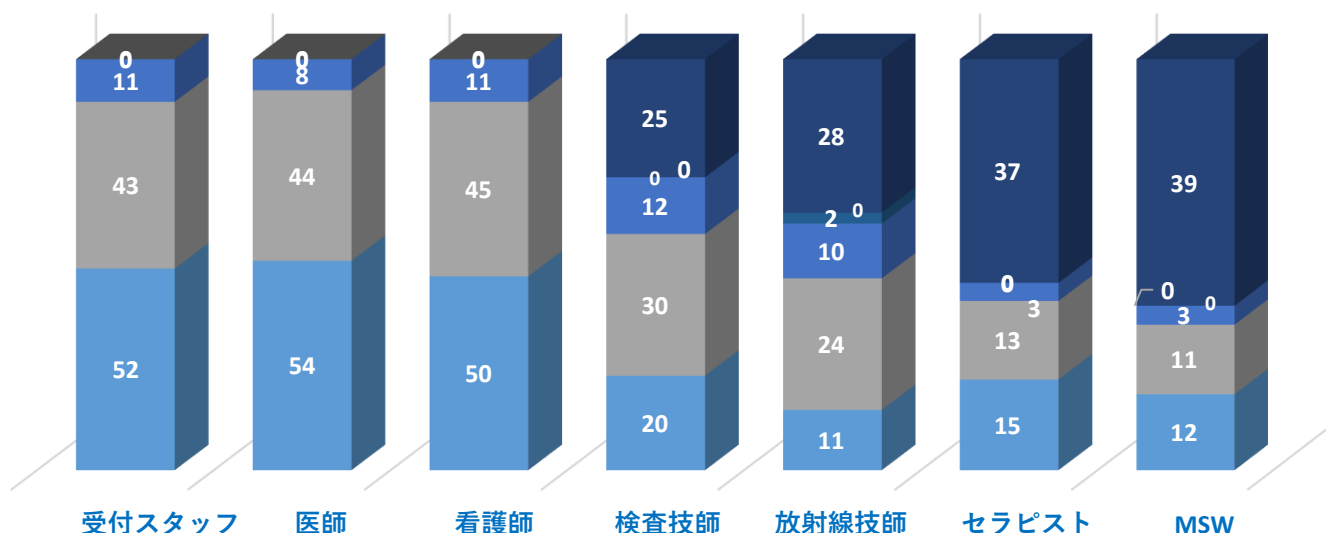


<待ち時間についてのフリーアンサー>

- ・1階ではwi-fiが使えるので助かります
- ・予約なのに待ち時間が長い
- ・自分の中での遅いと思う時は、ナースに声をかけますが、時には過ぎるけれどもその日によるからと思っている。
- ・予約であればまあまあ
- ・血液検査の時間もあったので短いと思う
- ・合理的にやっていると思うが毎日を平均的にやってもらいたい
- ・予約があるときは良いと思う。違う科にかかった時はずいぶん待った
- ・この時代仕方のないことだと思います
- ・精算の時やや混雑する

<各職種の対応について>

■大変良 ■良い ■普通 ■悪い ■大変悪 ■未対応



<受付スタッフについてのフリーアンサー>

- ・人による 冷たい女性もいる
- ・すぐ対応してくれる
- ・医療事務の有資格者やサービス業経験者として気難しい患者さんに丁寧に対応してくれてると思う
- ・心配しなくていい

<医師についてのフリーアンサー>

- ・言い方がやわらかい
- ・ひと様それぞれの好みもあるし、難しいですね。100%は望みませんが。
- ・患者の質問に丁寧に答えて下さいます
- ・質問にわかりやすく丁寧に応えてくれ、安心感があった
- ・はっきりした物言いのでわかりやすい。声掛けが少しやさしめだとなおよい。

<看護師についてのフリーアンサー>

- ・イライラしてない
- ・ホームページをみて来ましたが看護師さんのおっしゃるとおりでした。
明確にどうしてそうなのかの説明はよかった
- ・入院時に大変お世話になりました。
- ・安心できる

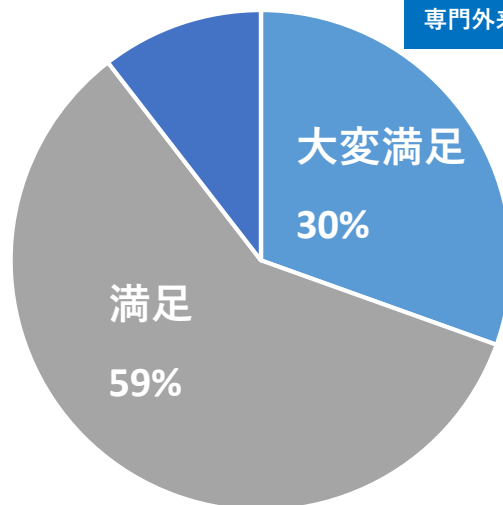
<他の職種についてのフリーアンサー>

- ・上から目線の方が少ないので、助かっています。
- ・言い方がつめたかった。”さっさとやって”という感じがした。終わった後はやや優しくかった

< ご満足いただける診療でしたか？ >

大変満足	32件
満足	62件
普通	11件
不満	0件
大変不満	0件

※回答数105件



< 満足いただける診療でしたか？フリーアンサー >

・なし

< その他のご意見 フリーアンサー >

【お褒め】

- ・昔の三愛をしっている者です。今回80代の父の通院に立ち会い、新しい三愛に40年ぶりに来ましたが、綺麗に施設も大きくなり立派になったなーと感慨深く思いました。
- ・これからもお世話になります。お願いいたします
- ・今後も利用したい（というのも変な話ですが）
- ・これからもよろしくお願いします。私だけでなく両親がかかっているの
- ・この病院で嫌な思いをしたことは一度もない
- ・誠心誠意やっているの素晴らしいと思います
- ・いまのままでがんばってくれたらうれしいです

【お叱り・ご指摘等】

- ・入院中にもwi-fiが使用できるようにしてほしい
- ・怪我や病気で自宅で不安なことができた時、出来れば24時間電話等で対応していただける「相談」窓口があったらいいと思う
- ・予約時間よりかなり遅い時がある
- ・椅子の位置がTVのみにくい所に設置
- ・自動支払機の意味がない。長すぎる（待ち時間）。人での対応をした方が良い。

入院 部門 編

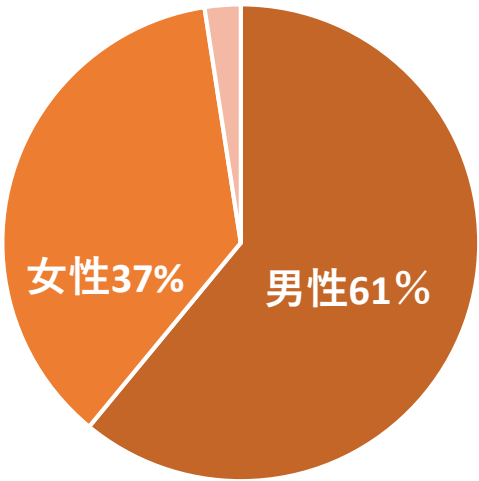
■日程：2025年3月25日（火）～28日（金）4日間

■回収数：41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

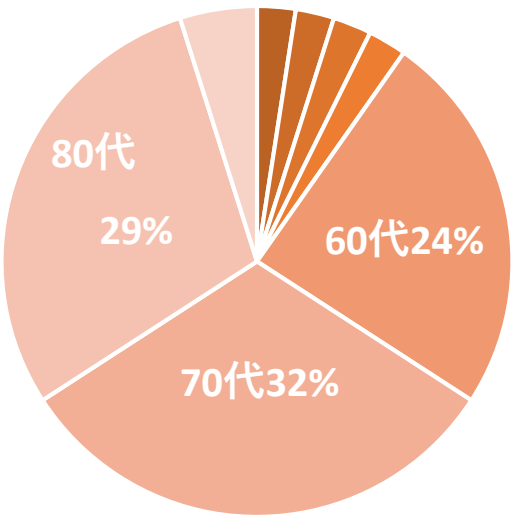
<男女比>

男性 25名
女性 15名
無記入 1名



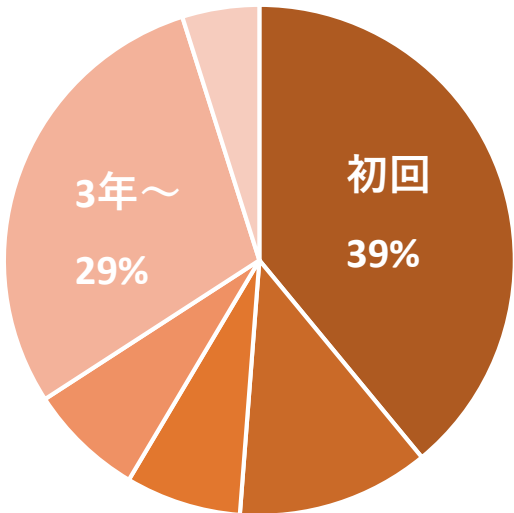
<年代>

10代 0名	60代 10名
20代 1名	70代 13名
30代 1名	80代 12名
40代 1名	90代 2名
50代 1名	



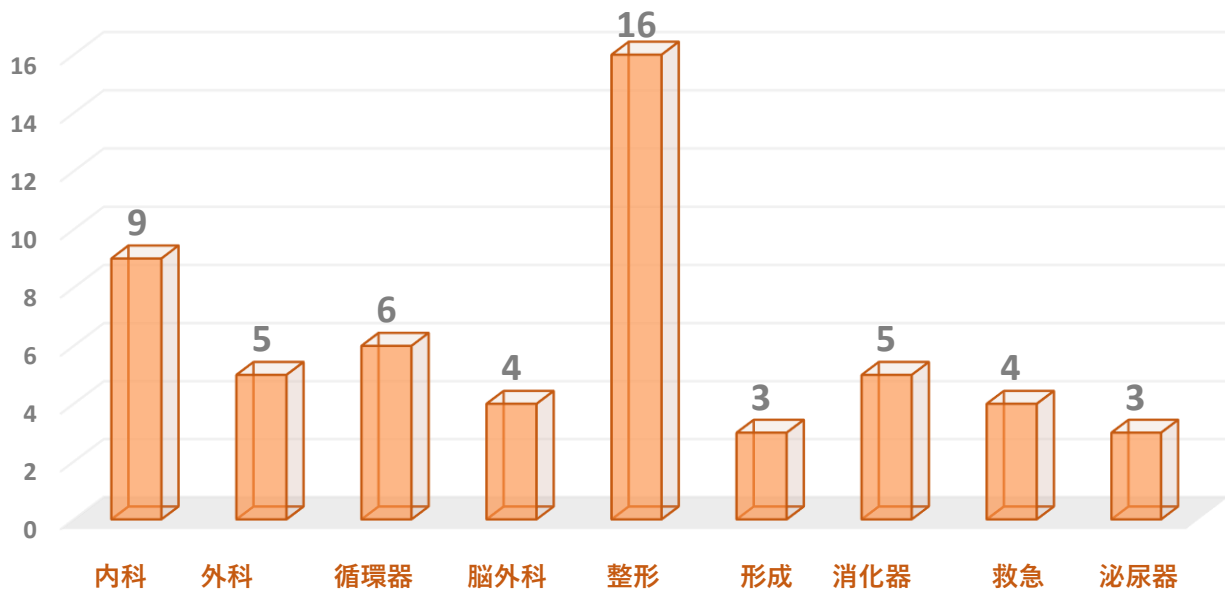
<受診歴>

初回 16名
～半年 5名
～1年 3名
～3年 3名
3年～ 12名
無記入 2名

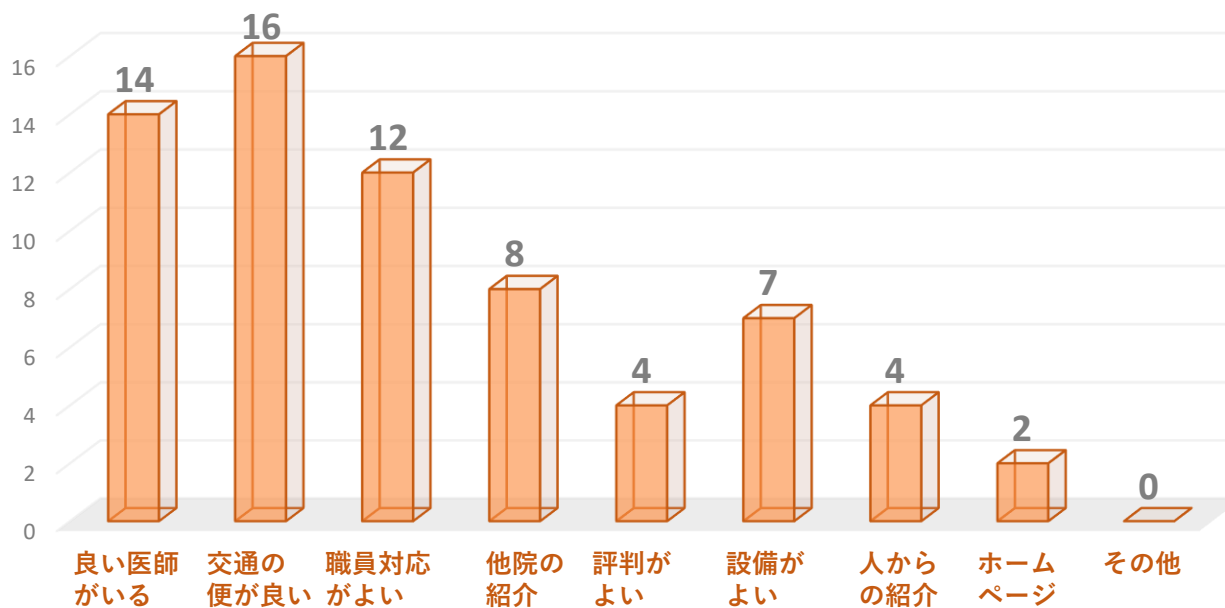


< 受診科 > ※複数回答可

入院 部門



< 当院を選んだ理由 > ※複数回答可

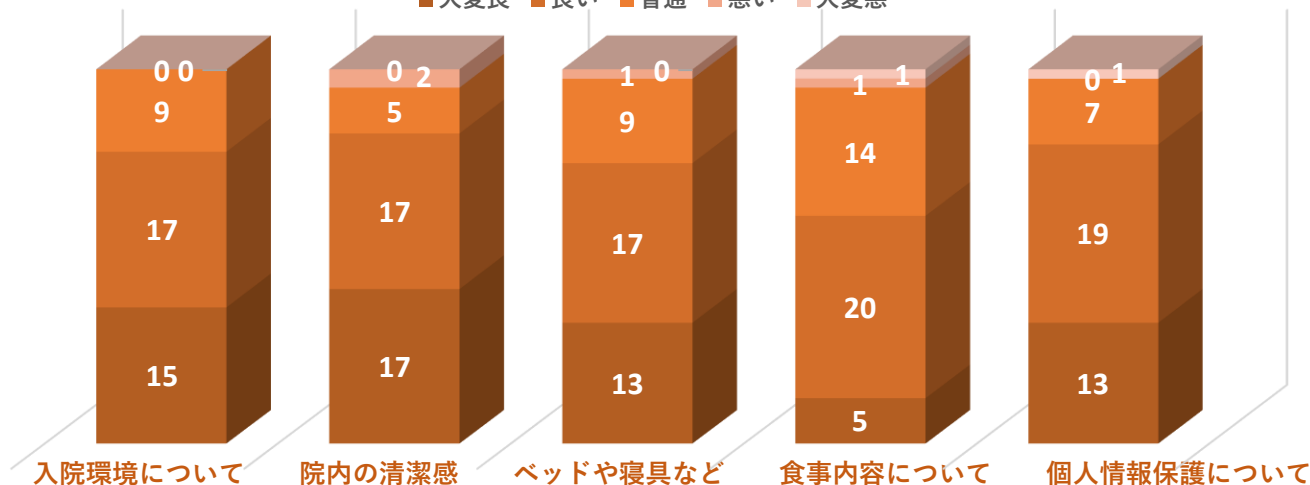


< 「その他」項目でのフリーアンサー >

・救急搬送 9件

<サービスについて>

■大変良 ■良い ■普通 ■悪い ■大変悪



<「入院環境の快適さは？」のフリーアンサー>

- ・照明は非常に助かりました。夜は少し寒かったです
- ・先生はじめスタッフの人がとても優しいです。
- ・清掃とかされると空調停止にしたいと思います。
- ・室内灯が暗い
- ・スタッフがやさしい
- ・薄暗いところがなくて心地よい
- ・2人部屋だと、1人の方の暖房設定温度になっており、（または停止）、手術後に寒いときがあります。
- ・トイレのリモコンが作動しないところがある。温水が出ない。

<「病院内の清潔感？」のフリーアンサー>

- ・毎日清掃してくれる方、ご苦労様
- ・掃除担当の方が丁寧に行っている
- ・もう少し部屋の掃除をしてほしい（特に床）。床のゴミ埃が目につく。今日はとても綺麗。掃除の方ごめんなさい。
- ・4階悪い点：床掃除が雑でした。（ゴミ箱など動かさずにそのままで掃き掃除）空いてるところのみ拭く。3階良い点：床掃除が丁寧にしてくださっていました。汚れのひどいところは汚れ落とし使用。悪いところ：ベッド周辺やテーブル・テレビ台などの拭き掃除はもう少し頻繁にしてほしかった。コップを磨いてほしい。
- ・ベッド回りの床にゴミ・ほこりが目立つ。モップがけを隅々までしてほしい。毎日ではない様子。
- ・洗面所がきれい 病院全体が光り輝いています

<「ベッドや寝具の心地よさは？」のフリーアンサー>

- ・女性用があったらと思った（男性用にしか思えない）
- ・病状に合わせて対応してくれた
- ・寝衣はMにしましたが（少し小さく）、後日Lにしました。身長・胸囲等を事前に知りたい。
- ・リハビリ着：ボタン式でよい。できれば女性仕様もあればなおよし。寝衣：胸がはだける。シーツ交換もう少しひんぱんにできないでしょうか。
- ・まくらがかたい

<「食事の内容？」のフリーアンサー>

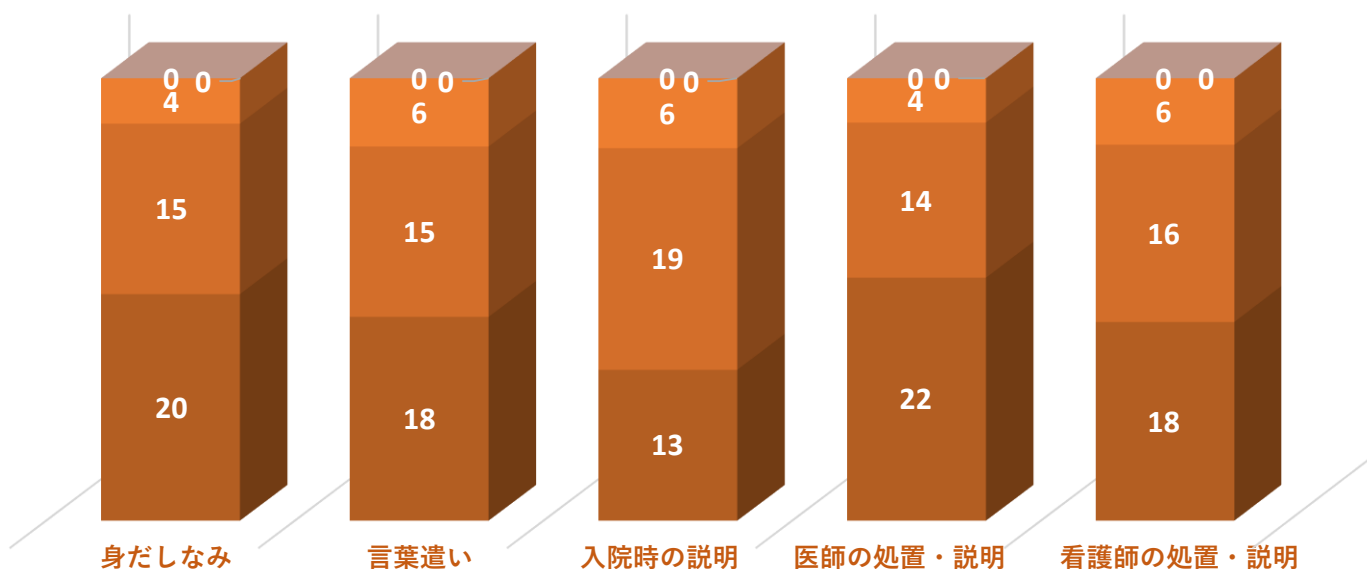
- ・好みの都合上、多少善し悪しあります。
- ・地元の野菜をふんだんに使用していて、美味しい
- ・みそ汁の具がくたくたに煮られていて野菜の味がしない。まるで離乳食。けれど和え物の野菜は硬すぎる
- ・おいしくない
- ・味付けは薄いと思う。でも、仕方ないのでしょう。
- ・少し塩分多い（辛い）
- ・昼食が楽しみ デザートがおいしい
- ・ご飯があたたかくておいしい

<「個人情報の保護やプライバシー保護？」のフリーアンサー>

- ・悪いと感じるところがない
- ・職員同士で入院患者の病状を話しているのが聞こえることが度々ある

< スタッフの対応について >

■ 大変良 ■ 良い ■ 普通 ■ 悪い ■ 大変悪



< 「スタッフの身だしなみについて」のフリーアンサー >

- ・名札がない
- ・身だしなみが十載っていて清潔感がある

< 「スタッフの言葉遣いについて」のフリーアンサー >

- ・みなさん、とても明るかったです。
- ・好き嫌いが顔に出ている
- ・大分弁で親しみがわきます
- ・やさしすぎるくらいです
- ・やさしい 笑顔が素敵 最初は怖かったけど今は好きです
- ・明瞭、親切である
- ・上から目線ではなく患者への気配りがよい
- ・ナースコールで呼ぶと、不機嫌な様子で歩いて来るのか明らかにわかる

< 「入院時の説明について」のフリーアンサー >

- ・緊急入院だったためか、わかりづらいことがあった。
- ・救急搬送なので家族の者が説明を聞いています。
- ・入院者の不明点を聞き取り、教示してくれた

< 「医師の説明や処置について」のフリーアンサー >

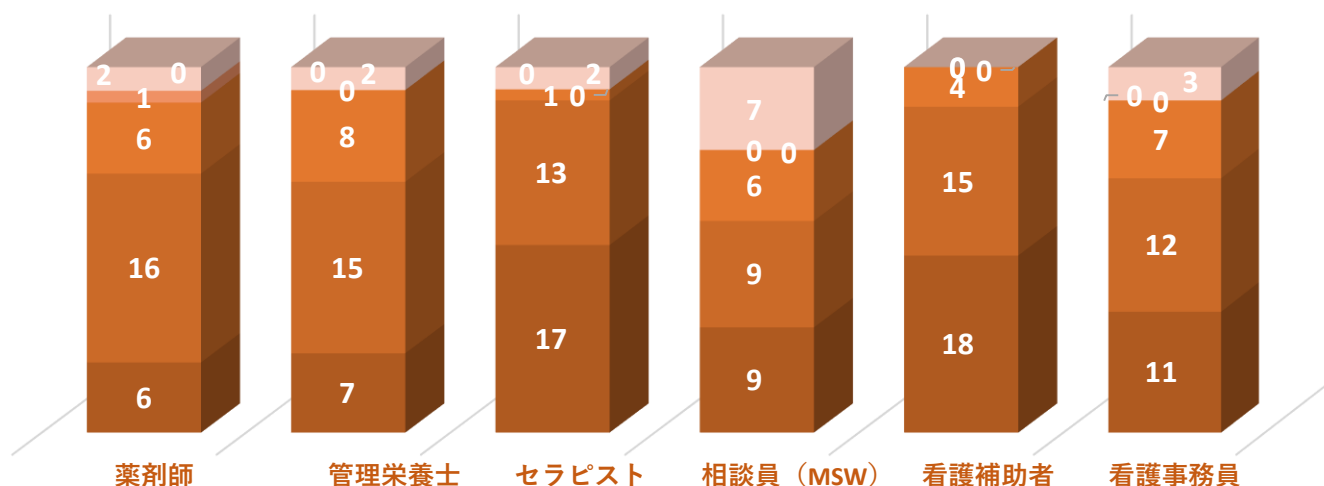
- ・担当の先生が、部屋を訪問してくださり、たいていの質問に答えてくださった。
- ・医師が常に気遣ってくれて容体を見に来てくださり、そのたびに疑問点質問に答えていただき、心強く、安心感を持って入院生活を過ごすことができました。
- ・リハビリの人に良く説明してくれてます
- ・病状、生活上の問題点、制限解除時期まで丁寧に説明

< 「看護師の説明や処置について」のフリーアンサー >

- ・個人の理由は大きいですが、採血は痛い思いをしました。（血管がとても細い）
- ・素早く対応してくれます。夜中でも頭が下がります

<各職種の対応について>

■大変良 ■良い ■普通 ■悪い ■大変悪 ■未対応



<その他のご意見 フリーアンサー>

【お褒め】

- ・生まれて初めての長期入院で、容体もわからず、ただ皆様に迷惑だけはかけたくないと思っていました。皆さま親切で助かりました。ありがとうございました。もう一度入院に来ます。
- ・これから色々おしえていただくのでよろしくお願いいたします。
- ・4階の掃除の方に感心しました。患者に寄り添ってました。

【お叱り・ご指摘等】

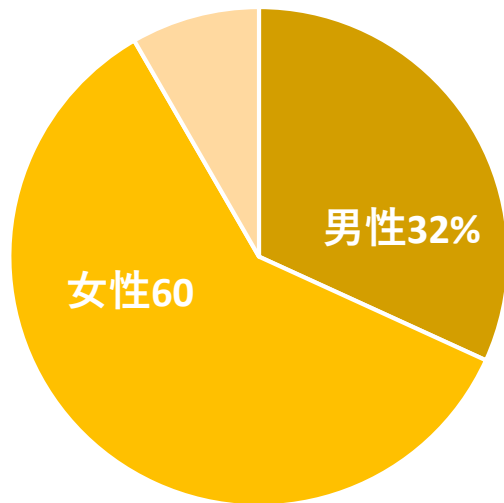
- ・何回見ても目があうのはなぜ？ 作業しながらずっとこちらをみるから・・・
しかもニヤニヤしてすごく気分悪い
- ・食前の薬は食事の前に持ってきてほしい。
- ・ご飯の量が多い。せっかくのあたたかい食事が冷めてしまった。 果物が少々ほしい
- ・個室でない場合、ベッドの証明は午後9時～朝6時までは個人の自由ではなく消灯とすべきではないか。
- ・雨天時の駐車場から病院で入り口までの対策
- ・食事をよくしてください
- ・ペーパーが使いにくい。体が病気で不自由なのに、一重でつかみにくい。イライラする。経費削減の意味もあろうが考慮してもらいたい
- ・テレビはもう無料でよいのではと思う。

健診センター部門 編

- 日程：2025年3月25日（火）～28日（金）4日間
- 回収数：132枚
- 手段：会計前の待合等にて、用紙記入を依頼

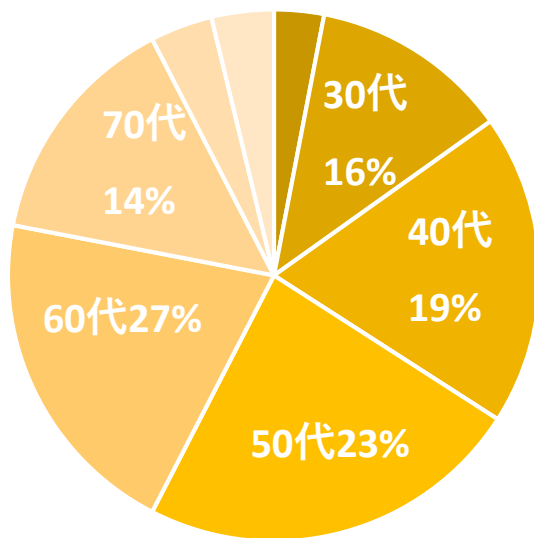
<男女比>

男性	42名
女性	79名
無記入	11名



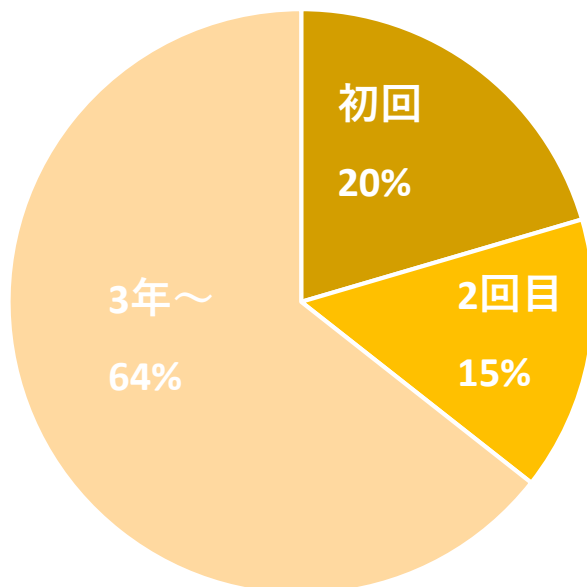
<年代>

10代 0名	60代 27名
20代 4名	70代 19名
30代 16名	80代 5名
40代 25名	無記 5名
50代 31名	

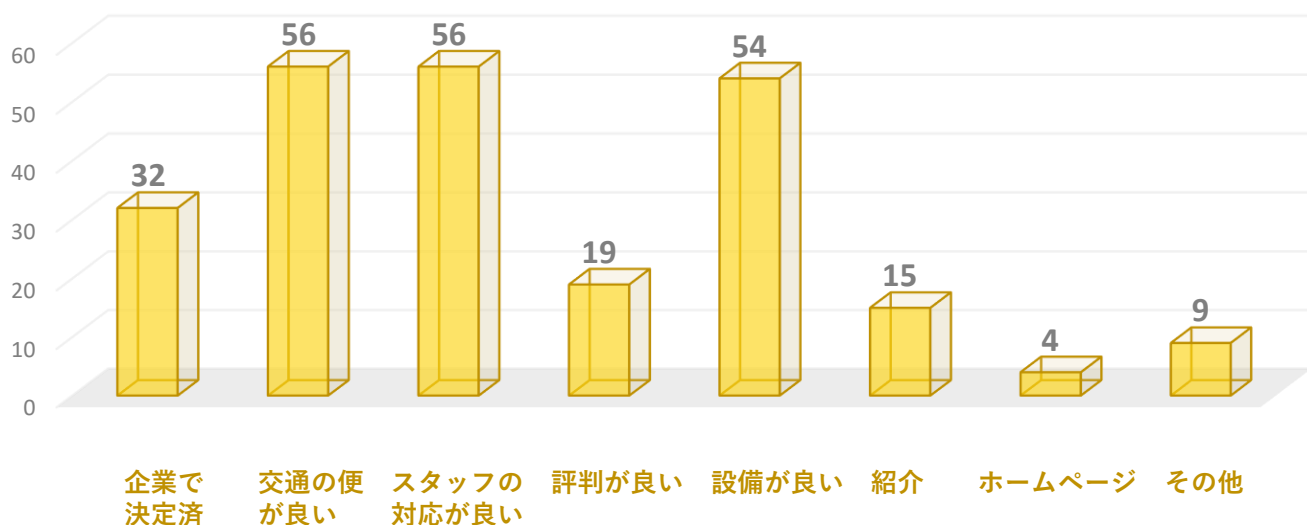


<受診歴>

初回	27名
2回目	20名
3回目以上	85名



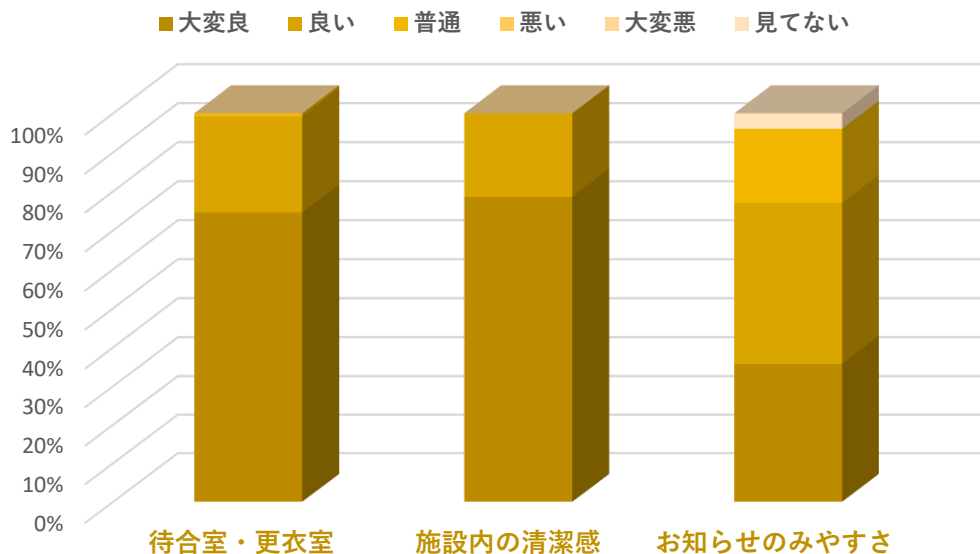
<当センターを選んだ理由> ※複数回答可



<「その他」項目でのフリーアンサー>

- ・テレビ、ラジオ、新聞等（3件）
- ・よく病院の方へきていたので
- ・胃カメラ検査方法が良い
- ・今までのデータがあるので
- ・女性スタッフが多い
- ・胃カメラ全身麻酔をしていたから。就業可否をしていたから。
- ・男女別になっている

<サービスについて>



<フリーアンサー>

- ・更衣室に靴ベラがあったらいいです。
- ・清潔でした（3件）
- ・清潔に保たれている
- ・毎日綺麗で上着・ズボンが綺麗にたたまれている
- ・がん検査の模型は、いつも触らせて頂いています。

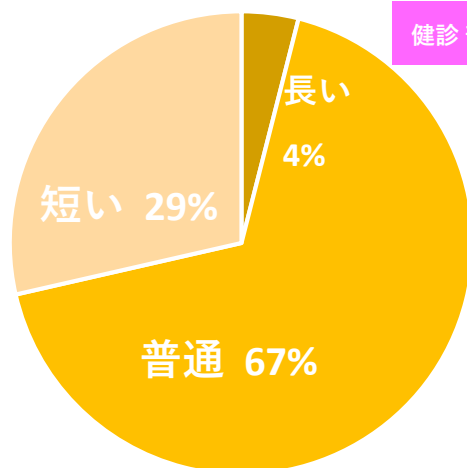
<待ち時間について>

長い 5件

普通 85件

短い 36件

※回答数126件



<受付から健診開始までの待ち時間> ※自由記述式

回答数114件

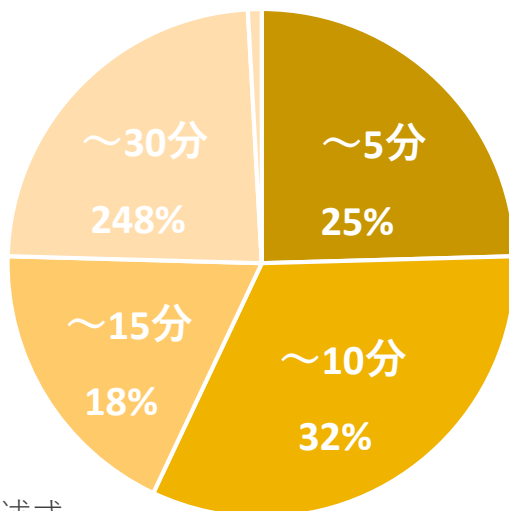
～ 5分 28件

～10分 37件

～15分 21件

～30分 27件

～60分 1件



<終了から会計までの待ち時間> ※自由記述式

回答数106件

～ 5分 83件

～ 60分 1件

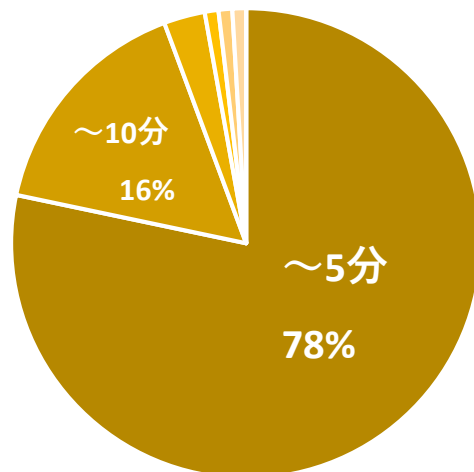
～10分 17件

～ 90分 1件

～30分 3件

～120分 0件

～45分 1件



<内視鏡を受けるまでの待ち時間> ※自由記述式

回答数45件

～ 5分 25件

～45分 1件

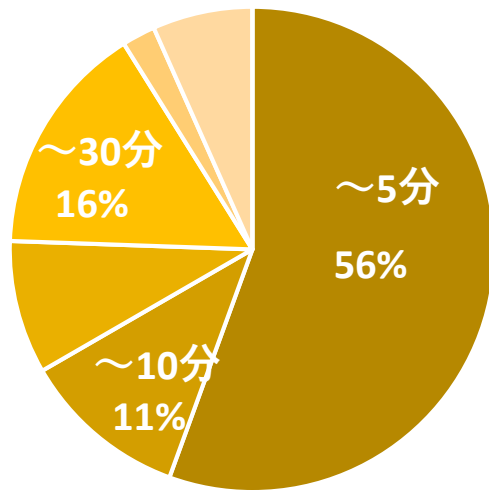
～10分 5件

～60分 3件

～15分 4件

～120分 0件

～30分 7件

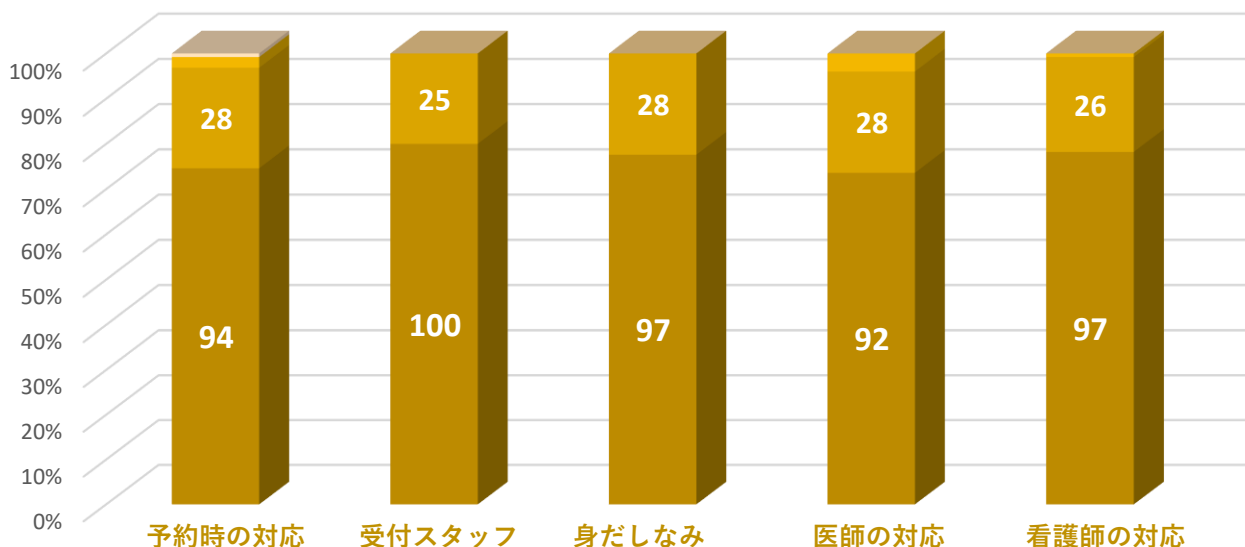


<待ち時間についてのフリーアンサー>

- ・問診票を出して番号をもらわないのが不安になるので一言ほしい
- ・はやくて良かったです！
- ・本がほしい
- ・10時に予約しているのでもう少し早く呼んでもらえたらうれしいです
- ・待たされることなくすべてが終わりました。良かったです。
- ・フリーwifiがあれば有難い
- ・短い方がよいが、十分許容範囲
- ・予約時間より1時間早く到着したので待ち時間が長くなりました。
案内されるまでの順序などが知れたらよかったと思います。
- ・胃カメラの際、下の診査室が空いてからの案内は分かっているが、
あとどれくらいかが分かっているとトイレなど行っておく時間があるのかなーと。
- ・待ち時間が少なく問題なし
- ・予約時間から待ち時間なくなくスムーズに検査していただき
大変良かったです
- ・環境が整っているのでそんなに待つのは苦にならない

< スタッフの対応について >

■ 大変良 ■ 良い ■ 普通 ■ 悪い ■ 大変悪 ■ 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 >

- ・ とても丁寧な対応でした
- ・ 対応も説明もとても丁寧にしてくれた
- ・ 色々よく教えてくださりありがとうございました
- ・ みなさん優しい
- ・ その時々のおプションを教えてくれて今回充実に検査が出来て良かったです
- ・ 皆様笑顔で対応してくれるのでこちらも安心できる

< 受付の対応についてのフリーアンサー >

- ・ とても聞きやすい人ばかりで安心して受けることができました。

< 身だしなみについてのフリーアンサー >

- ・ なし

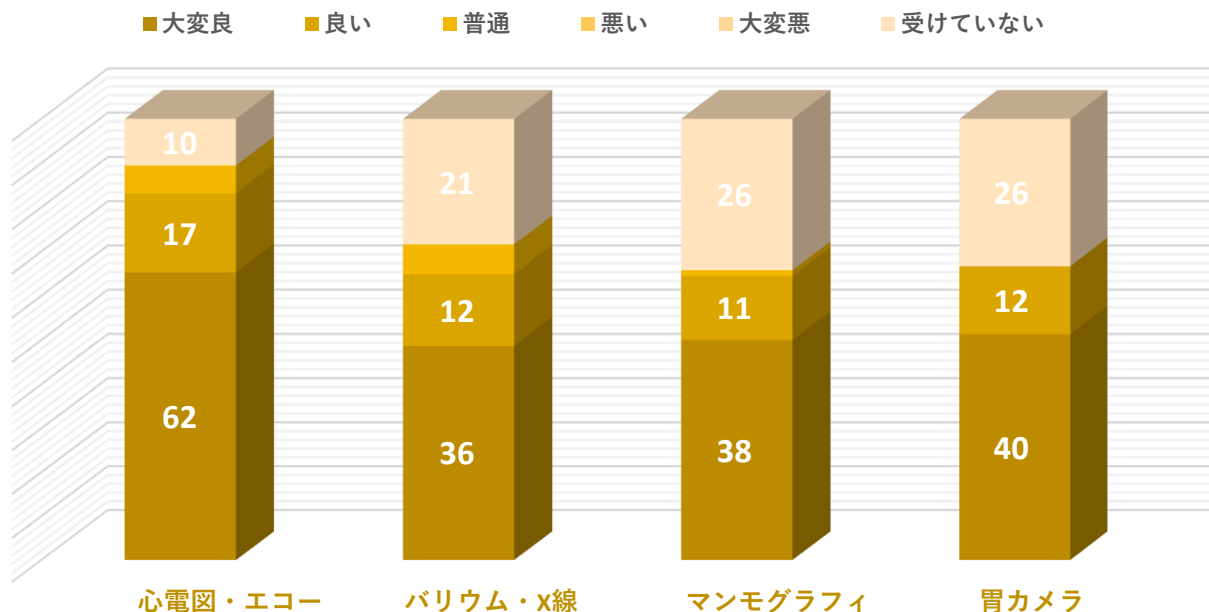
< 医師の対応についてのフリーアンサー >

- ・ 本日担当の先生とても感じが良くて説明もわかりやすく良かったです
- ・ 優しい説明（声も優しい）

< 看護師の対応についてのフリーアンサー >

- ・ 笑顔がすごく安心しました

<各検査時の対応について>



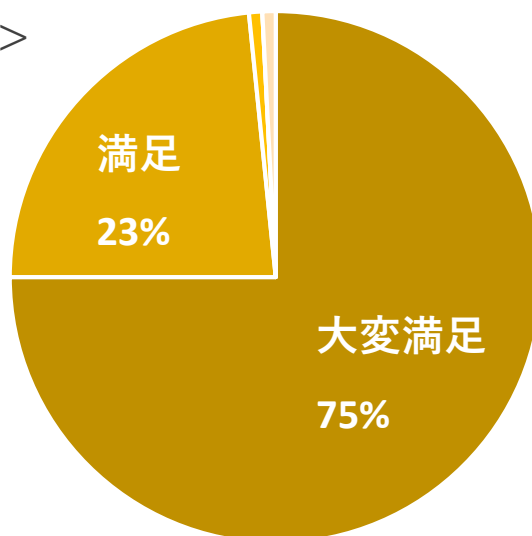
<検査スタッフについてのフリーアンサー>

- ・胃カメラの実施は初めてでしたが緊張をほぐしてくださり安心して受けられました。
ありがとうございました。
- ・親切で優しい

<ご満足いただける健診でしたか？>

大変満足	93件
満足	29件
普通	1件
不満	0件
大変不満	1件

※回答数124件



<その他のご意見 フリーアンサー>

【お褒め】

- ・いつも丁寧に対応していただきありがとうございます。
- ・スタッフの皆さんとても丁寧で安心して検診を受けることができました。
ありがとうございました。
- ・健診の事をあまり良く分かっていなかったのが残念でした。市報など前もって見ていなかった。
自分自身が悪かったので申し訳ない気持ちもありました。オプション用紙を頂いてありがとうございます
- ・スタッフの皆さん優しく接してくれてスムーズに健診を受けれました。ありがとうございます。
- ・次回はオプションで大腸がん（カメラ）を試してみたいです
- ・毎年ありがとうございます。このセンターに変えて本当に良かったです。
- ・子宮がん検診を急遽申し込んだにもかかわらず対応していただいた
- ・スムーズな対応ありがとうございました。

【お叱り・ご指摘等】

- ・予約が取りづらい事が不安です
- ・どこの病院でも同じだがエコーの際「おなかを膨らませて」という指示があるが対応が難しい。
（どうしたらおなか膨らむかわからない）もう少し具体的なやり方を教えてほしい。
- ・子宮頸がん痛かった
- ・採血時、採血してもらう方を指名したにもかかわらず他の方が採血して何度もやりなおす。
最後は指名した方が採る。最近にお願いした看護師さんが伝達のミスでしたと言って
あやまってもらったが、痛みとそうならないようにお願いしたのに残念でなりません。