

2025年度に実施しました「患者さん満足度調査」におきまして、いただきましたご意見に回答申し上げます。

全てのご要望に迅速に対応することが難しく、大変ご不便をおかけいたしますが、皆さまからの貴重なご意見を元に、質の高い病院運営の実現のため日々研鑽してまいりますので、引き続きご愛顧のほどよろしくお願い申し上げます。

2026年4月24日  
社会医療法人三愛会  
大分三愛メディカルセンター

#### ■ご意見・ご要望①

診察までの待ち時間が長時間に及ぶ件、また予約しているにもかかわらず対応時間が超過している件について

#### ■病院からの回答①

診察までの待ち時間に関しましては、受診される患者さんが増加していることと、複数の診療科を受診するケースや救急患者さんの対応等により全体的に長くなり、申し訳ございません。待ち時間を有効に使うために、当院で実施して事をご案内致します。

- ① 職員同士で情報を共有し、検査や処置の順番等をお待ちいただいている患者さんにお伝えしております。
- ② 病気に対するセミナーを開設し、お待ちいただいている時間を利用して、病気に対する理解を深めていただく機会を増やしております。
- ③ 入院予定の患者様全員に事前説明やオリエンテーションを実施しております。それにより、待ち時間の活用と入院・治療など慣れない事に対するご不安・ご心配の軽減に努めております。
- ④ 管理者は定期的に外来フロアを巡回し、お困りの方、体調不良の方々への対応を行っております。いつでもお声かけいただければ幸いです。
- ⑤ しばらく席を外したい場合は一声かけていただければ、対応いたします。  
外来待ち時間対策は、今後も改善の取り組みを継続していきます。

#### ■ご意見・ご要望②

会計の待ち時間が長いこと、自動精算機の運用についてのご意見

#### ■病院からの回答②

現在、当院では自動精算機1台とセミセルフレジ1台で会計対応を行っており、自動精算機の待ち人数が3名以上となった場合には、セミセルフレジでの対応を行う運用として

おります。しかしながら、十分なお案内やフォローが行き届いておらず、ご不便をおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。今後は、操作案内の掲示や説明資料の工夫など改善に努めてまいります。

#### ■ご意見・ご要望③

問診の際、個室にて対応をしてほしい件

#### ■病院からの回答③

相談室等の個室の利用は用途が多く、すべての問診を相談室で行うことは難しいのが現状です。オープンスペースで実施する場合は声の大きさ等に注意しながら個人情報やプライバシーに配慮した問診を行うことを心がけています。患者さん・ご家族が安心して問診を受けていただけるようこれからも努めて参ります。

#### ■ご意見・ご要望④

駐車場が狭く、また第2駐車場は遠く、体調の悪い人にはつらい、とのご意見

#### ■病院からの回答④

駐車スペースの混雑により、第2駐車場のご利用などご不便をおかけする場合があります、心苦しく存じます。なお、敷地の制約により駐車場の増設（拡張）は難しい状況です。いただいたご意見をもとに、運用面も含めて改善の余地がないか検討してまいります。

お身体の事情により院入口付近での乗降や近接駐車が必要な場合は、恐れ入りますが到着時に警備員へお声がけください。状況に応じてご案内いたします。

#### ■ご意見・ご要望⑤

入院中の食事がお口に合わない、とのご意見について

#### ■病院からの回答⑤

病院の食事は治療の一環として位置づけられています。患者さんの病気の内容によっては治療食となりご希望の食事が提供できない場合がございます。決められた栄養素を満たす一方で、治療の内容によっては制限のある食事を提供する必要があります。入院されている患者さん全員の好みに合った食事を提供することは難しいため、当院では定期的に嗜好調査を行っています。

幅広い意見を収集し、よりよい食事を提供できるように努めてまいります。