

2022年度
患者さま満足度調査
集計結果

実施日

2022年6月27日（月）～30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

OSMC

専門外来 部門 編

■日程：2022年6月27日（月）～30日（木）4日間

■回収数：128枚

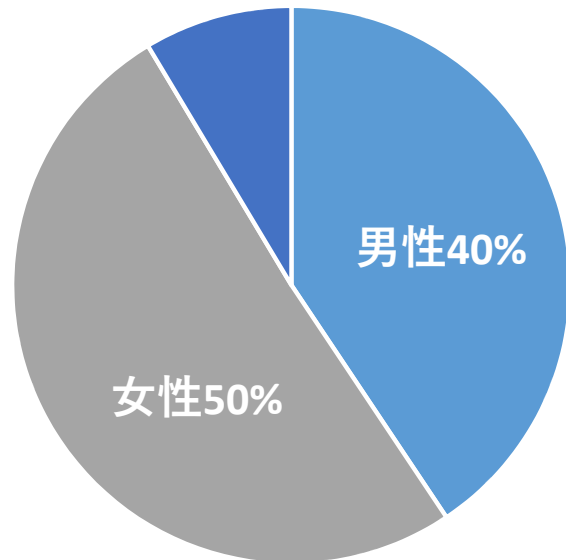
■手段：午前中9時台～12時台 会計前の待合にて、用紙記入を依頼

<男女比>

男性 52名

女性 65名

無記入 11名



<年代>

10代 1名

20代 2名

30代 2名

40代 9名

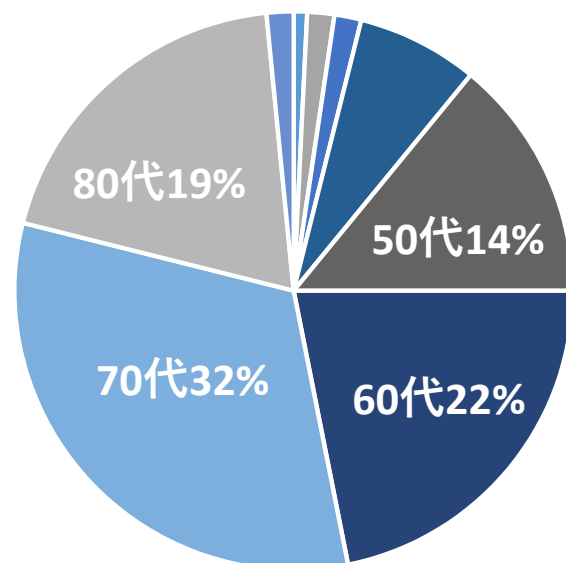
50代 18名

60代 28名

70代 41名

80代 25名

90代 2名



<受診歴>

初回 10名

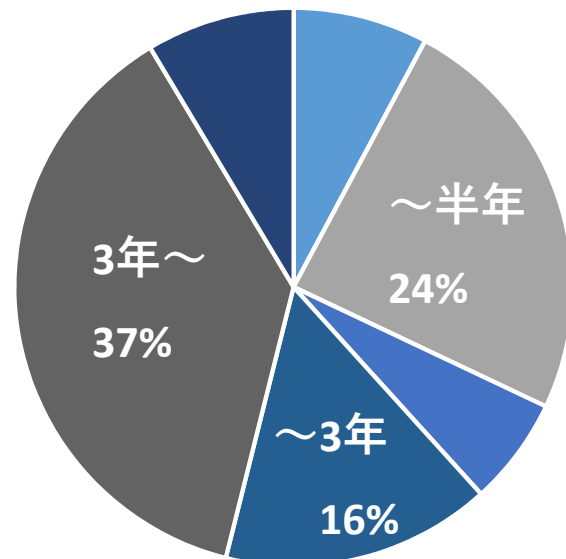
～半年 31名

～1年 8名

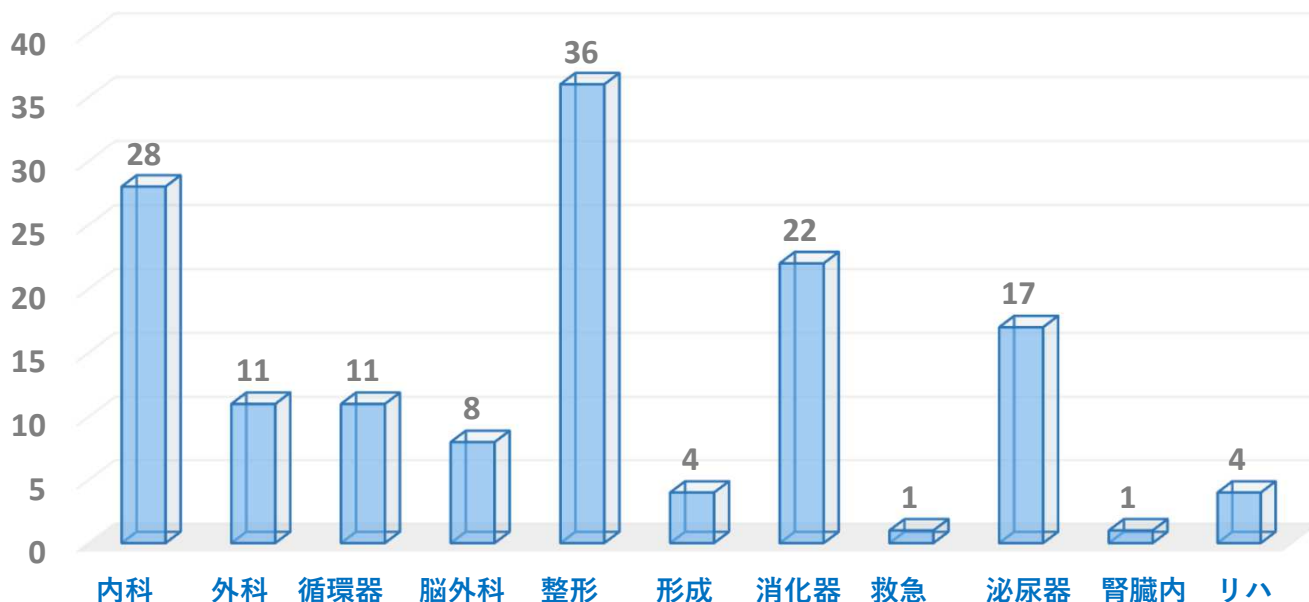
～3年 20名

3年～ 48名

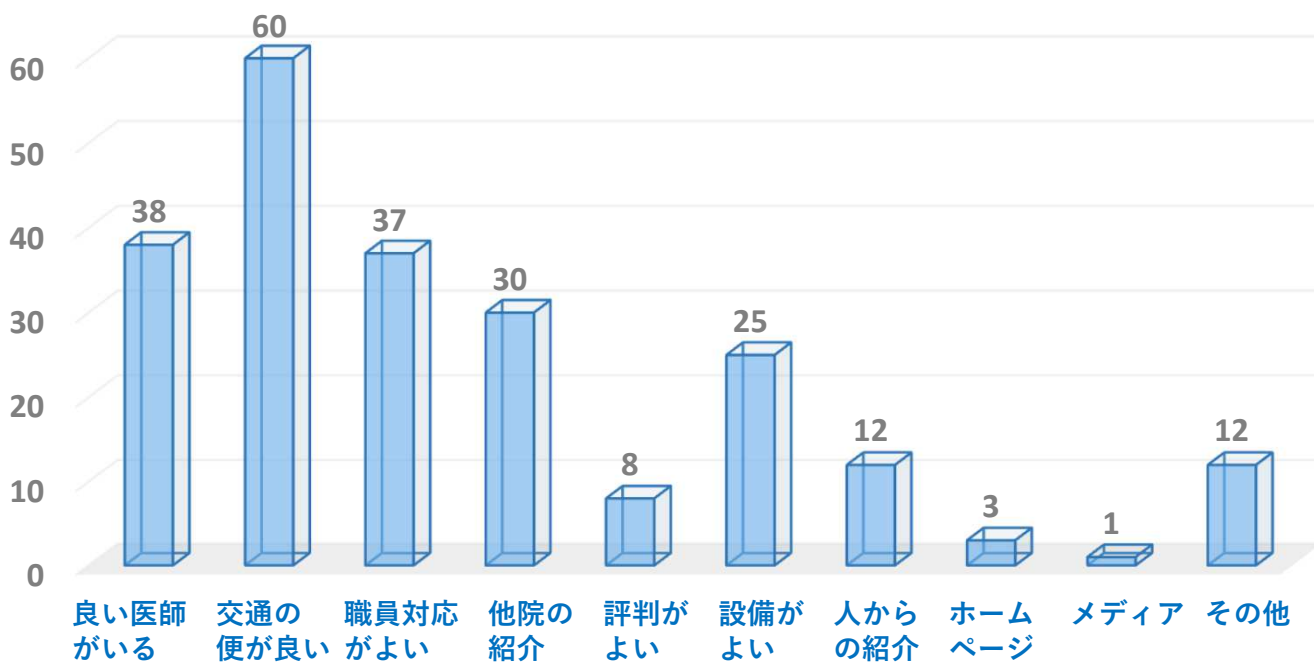
無記入 11名



< 受診科 > ※複数回答可



< 当院を選んだ理由 > ※複数回答可

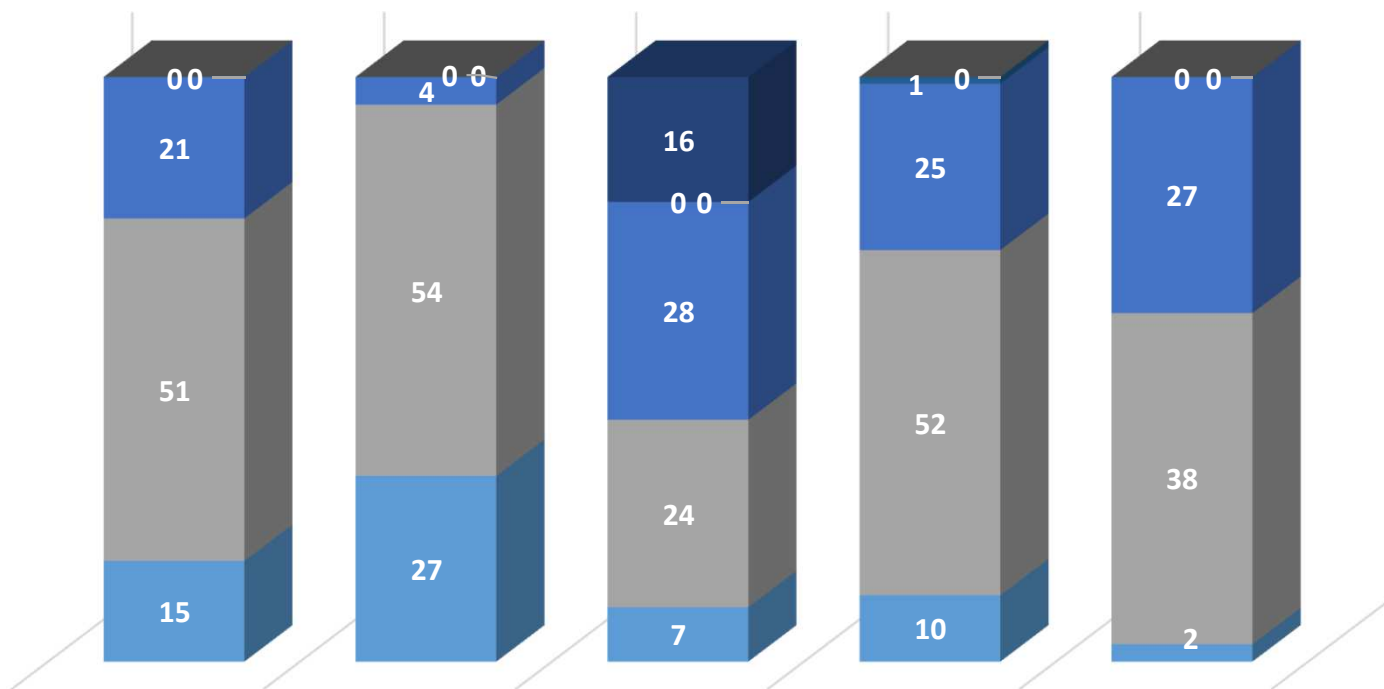


< 「その他」項目でのフリーアンサー >

- ・近くであるのと初回は救急搬送だったので。
- ・救急搬送されてきた。(2件)
- ・再検査。
- ・骨折時、緊急で診てもらって以来。
- ・救急車で運ばれたのが三愛だったため。
- ・健診センターで健診を受けているため。
- ・健診を定期的に受けているため。
- ・最初は、親戚の医師がいたから。
- ・父が手術をした病院。
- ・前回こちらで対応してもらったから。
- ・主人が通院しているから。
- ・三愛総合健診センターでの健康診断で、骨密度が低く、紹介された。
- ・リハビリ。
- ・休日対応してもらえたため。
- ・他に適当な病院がないから。
- ・直近にて家族利用。

<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 院内の清潔感 売店の品ぞろえ 案内表示の見やすさ お知らせの見やすさ

<「待合室の快適さは？」のフリーアンサー>

- ・ 間隔を空けている。（「大変良い」と回答）
- ・ 受付対応がすごく良い。
- ・ ボランティアさんの折り紙作品がいやしをくれます。
- ・ 待ち時間がとても長い。

<「病院の清潔感？」のフリーアンサー>

- ・ 広いのでゆっくり動ける。
- ・ 消毒液がいたる所にある。（「大変良い」と回答）

<「売店の品ぞろえ？」のフリーアンサー>

- ・ 笑顔がない。

<「案内表示のわかりやすさは？」のフリーアンサー>

- ・ トイレの表示をもっとわかりやすく。
- ・ 大きすぎて広すぎて迷子になりそう。
- ・ 廊下にも表示があるとよりわかりやすい。
- ・ 慣れたら、良く出来ていると思う。
- ・ 聞けば教えてくれる人がいる。
- ・ 少し字が小さいと感じる。

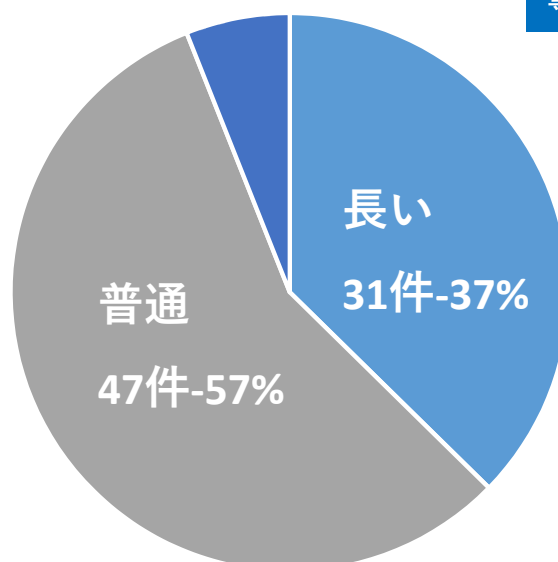
<待ち時間について>

長い 31件

普通 47件

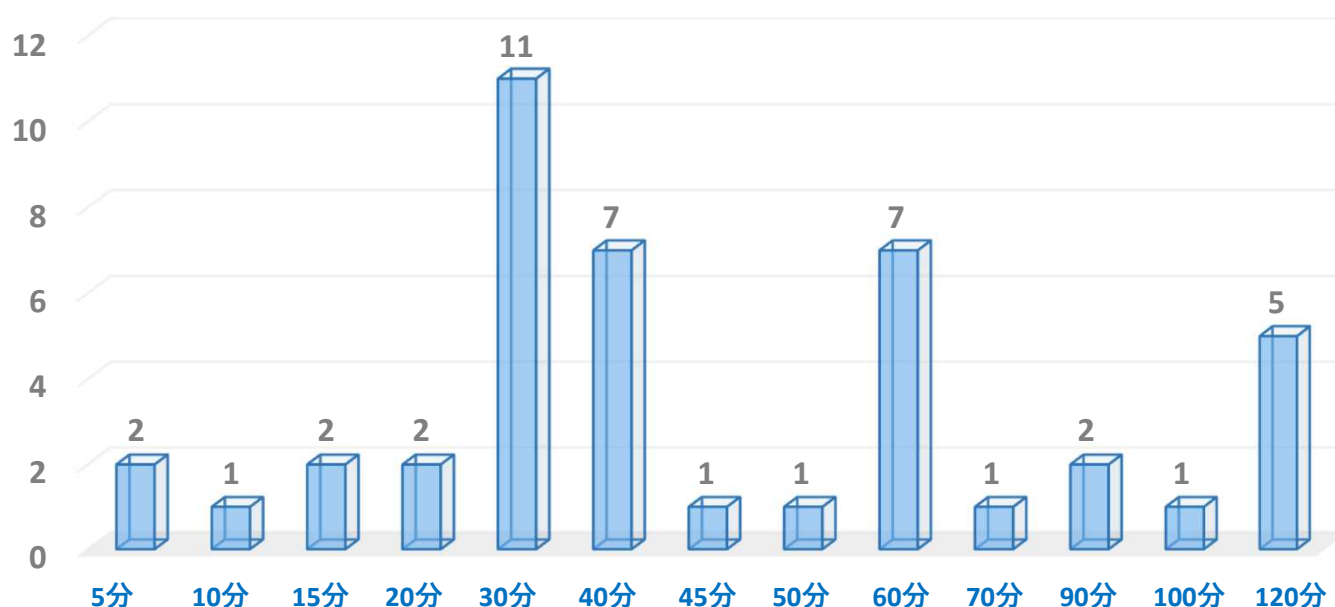
短い 5件

※回答数83件



<実際の待ち時間> ※自由記述式

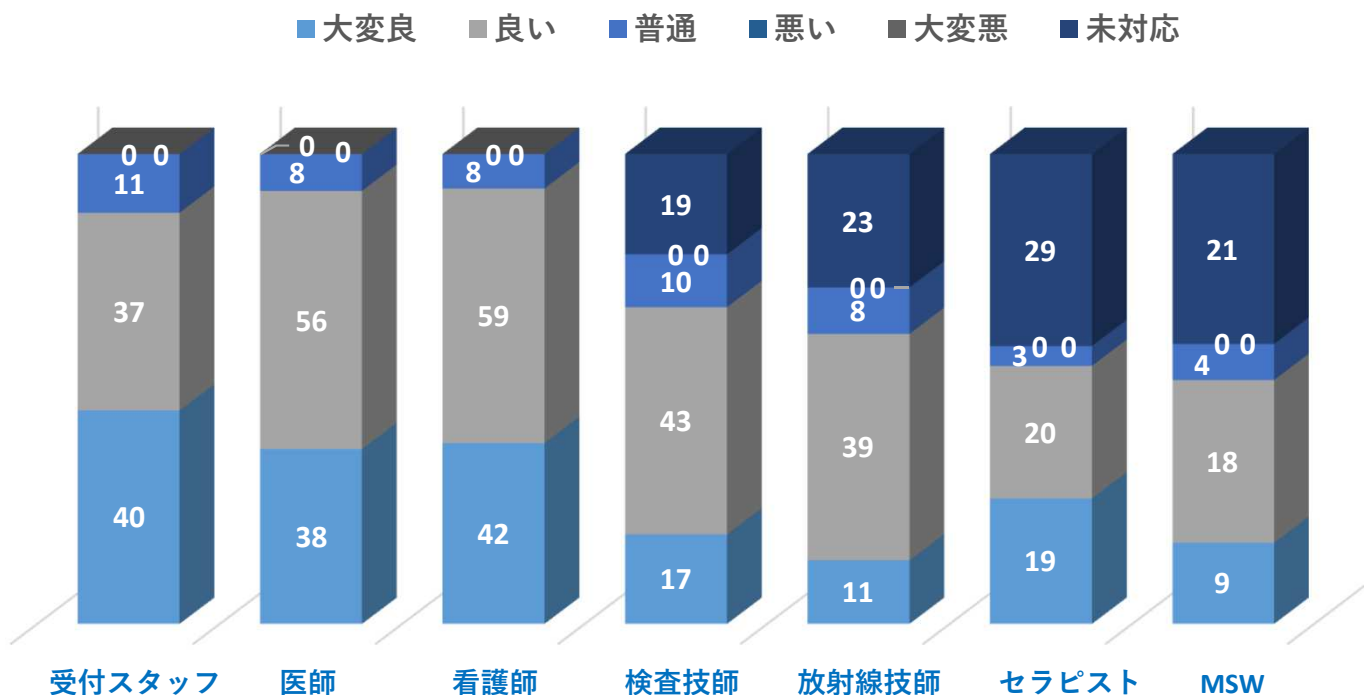
回答数 43件



<待ち時間についてのフリーアンサー>

- ・思ったより早かった。（「60分」と回答）
- ・予約外だったので診察、レントゲン、診察と時間がかかったけどこれは仕方ない。
予約の時は早い。（「120分」と回答）
- ・予約時間10時でしたが、10分前に診察しました。初めてです。（「短かった」と回答）
- ・検査をしてからの再診察の待ち時間が1時間近くあり長い。（「40分」と回答）
- ・予約時間と診察開始時間を一緒にしてください。（「100分」と回答）
- ・今日は早かった。（「40分」と回答）
- ・予約時間より15～20分遅れた。（「長かった」と回答）
- ・混雑するときは1時間以上待つこともあるが仕方ないと思っている。（普通・40分と回答）
- ・会計待ちの患者さんが多いとき、椅子が足りなくなって、予備の椅子を出してくれて助かりました。
- ・「ちょっとお待ちください」がいつも2時間です。
- ・予約でしたが30分待ち。

<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>

- ・声が大きく聞きやすい。
- ・親切。
- ・水筒のお茶をこぼしてしまったのをきれいに拭いてくれました。ありがとうございました。
- ・いつも気持ちよく話しかけてくれる。
- ・入院の時、皆さまにとっても優しくしていただきました。
- ・一年前までは態度が悪い女性もいたが、最近では退職されたのか？
他の方はとても良かった。

<医師についてのフリーアンサー>

- ・説明が分かりやすい。(内科)
- ・各医師による。(内科)
- ・優しく分かりやすく説明してくれる。(形成外科)
- ・相談事を話しやすい。

<看護師についてのフリーアンサー>

- ・笑顔で対応。
- ・話しかけやすい。

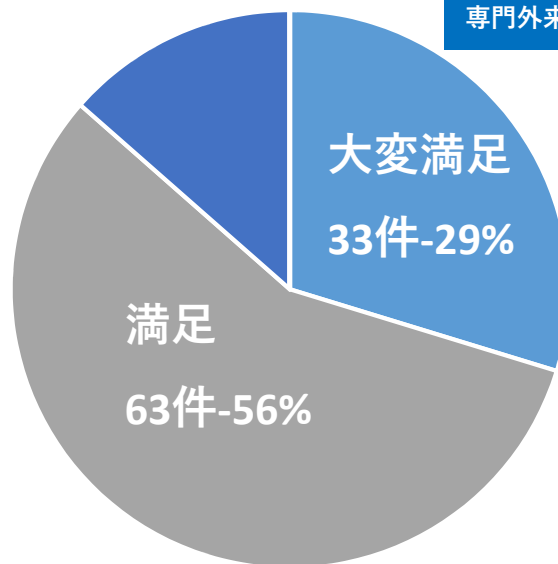
<他の職種についてのフリーアンサー>

- ・リハビリスタッフはみなさん親切でありがたいです。
- ・言葉が丁寧。

< ご満足いただける診療でしたか? >

大変満足	33件
満足	63件
普通	15件
不満	0件
大変不満	0件

※回答数111件



<満足いただける診療でしたか?フリーアンサー>

- ・スタッフ・医師・看護師・いずれも印象が良かった。(対応が丁寧で親切)
- ・かゆいところに手が届く感じです。

<その他のご意見 フリーアンサー>

【お褒め】

- ・大変満足しています、ありがとうございます。
- ・地域医療の灯台となるよう、顔晴(頑張)ってください。
- ・次回も検査を受けます。安心できる。
- ・数年前、肺の出血で藤井先生を紹介されて診てもらった。
その時、肺の内視鏡など古いものだったが、新しくなったかな。敷居の低い病院だという感じがする。
- ・大変な時期ですががんばってください。
- ・リハビリスタッフには大変大変感謝しています。江島先生にも大変感謝しています。
大変満足しています。
- ・とても感謝しています。
- ・病室にトイレがついているのが気に入っています。

【お叱り・ご指摘等】

- ・駐車場が近いところにもっとあれば良いと思います。
- ・他の日に受診した際は、看護師さんがみな優しかった。
- ・待ち時間の短縮方法を考えてください。
- ・予約の時間よりもかなり時間が下がるのが困ります。
- ・待ち時間が長いのが残念。
- ・担当医が異動したら患者に知らせてほしい。先生について、こちらに転院して手術まで受けたのに、先生が転院され、専門医がいなくなったのでは、違う病院に変わることも考えている。(整形外科)
- ・待ち時間がもう少し短くなることを希望します。
- ・リハビリ等で何度も来ていますが、白い服の女の方が、エレベーターから降りようとしたら先に入って来られたのでびっくりしました。その一度だけです。
- ・耳が少し悪いので聞こえない時があったので…。
- ・入院していましたが、食事が悪い。のつはる診療所にも入院していましたが、診療所は良かった。

入院部門 編

■日程：2022年6月27日（月）～30日（木）4日間

■回収数：70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

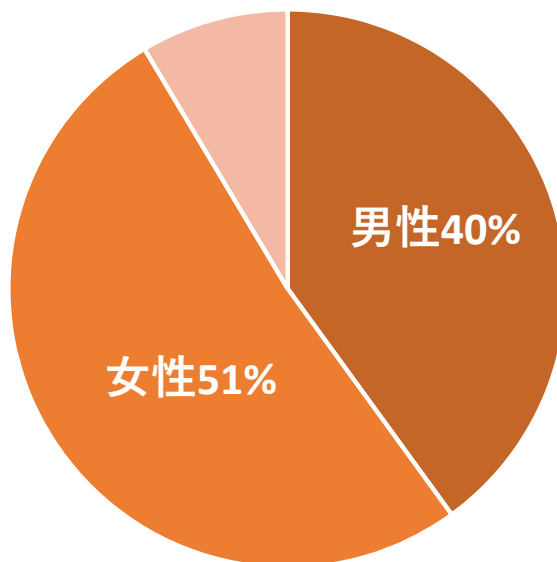
入院患者へ用紙記入を依頼

<男女比>

男性 28名

女性 36名

無記入 6名



<年代>

10代 0名

20代 1名

30代 2名

40代 1名

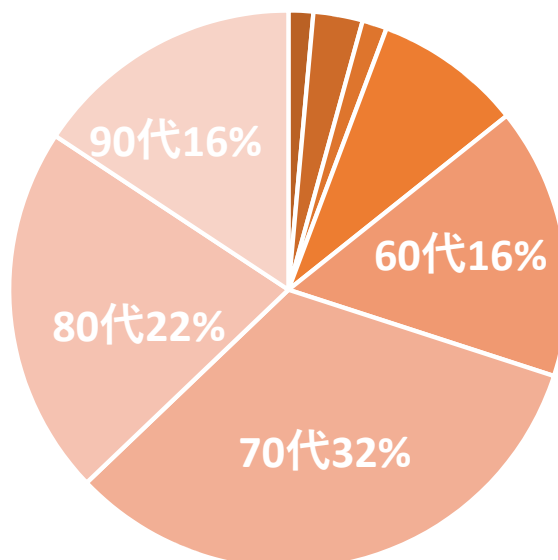
50代 6名

60代 11名

70代 23名

80代 15名

90代 11名



<受診歴>

初回 27名

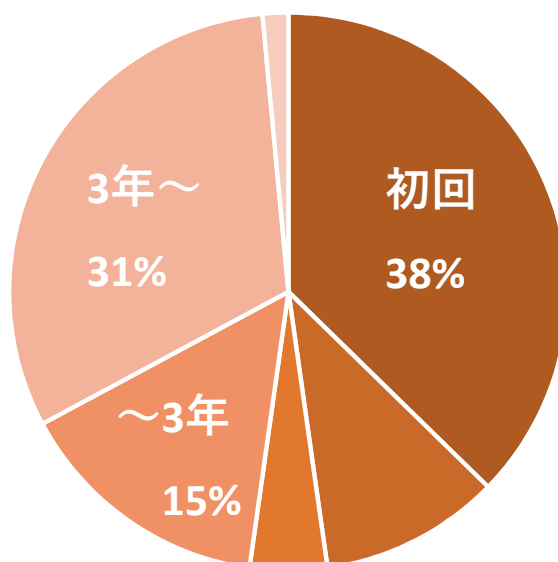
～半年 7名

～1年 3名

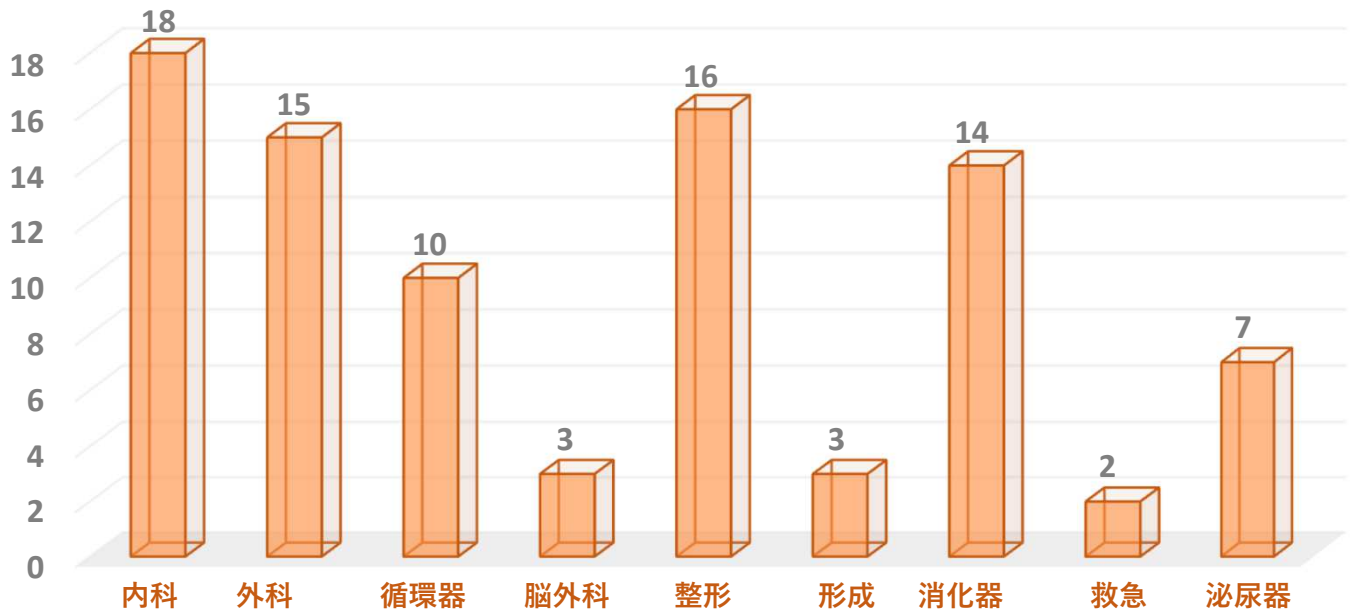
～3年 10名

3年～ 22名

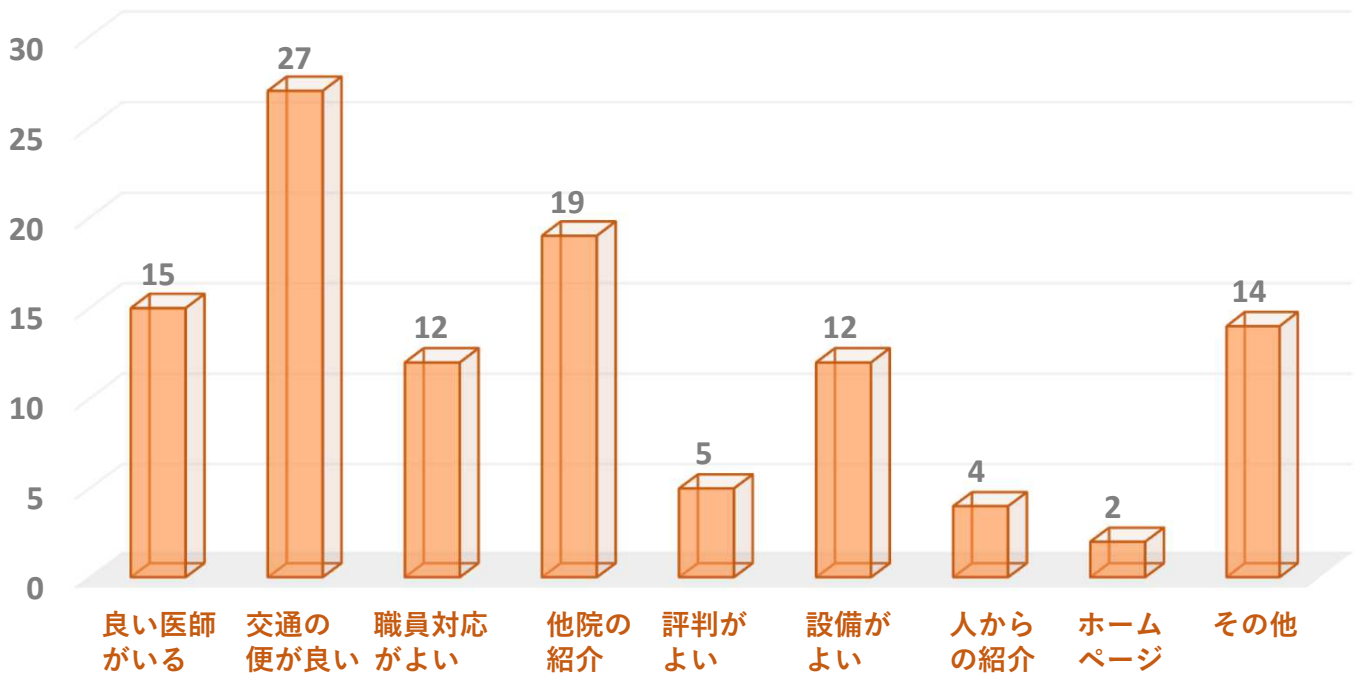
無記入 1名



< 受診科 > ※複数回答可



< 当院を選んだ理由 > ※複数回答可

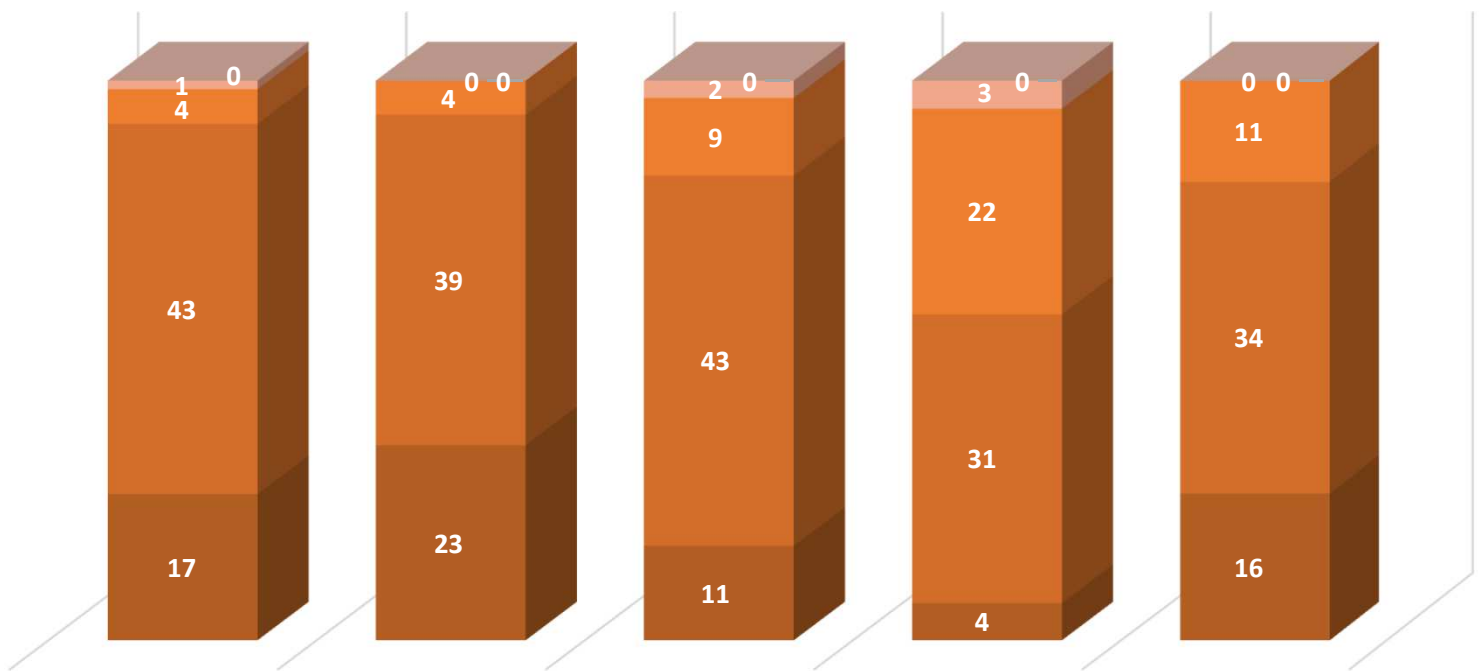


< 「その他」項目でのフリーアンサー >

- ・救急車による緊急入院。(11件)
- ・透析でかかっている。
- ・休日当番医で受診した。(2件)
- ・総合病院のため。
- ・子どもの頃より来ているから。
- ・祖父の時からお世話になっているので。

<サービスについて>

■ 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>

- ・窓側は今は大変暑い。（「悪い」と回答）
- ・大部屋も広く、トイレが部屋にあるので良いです。
- ・4S（整理・整頓・清潔・清掃）である。（「大変良い」と回答）
- ・消灯時間が早いのが残念です。自分で冷房温度を変更してよいのは嬉しい。

<「病院の清潔感？」のフリーアンサー>

- ・ベッド周辺を清掃しない日がある。

<「ベッドや寝具の心地よさは？」のフリーアンサー>

- ・まくらの高低調節をもっと。
- ・長く寝ているが腰が痛くない。（「大変良い」と回答）
- ・襟首がきつい。前に引っ張られる。後ろは丸首が良いのでは。紐の位置が下過ぎて前がはだける。

<「食事の内容？」のフリーアンサー>

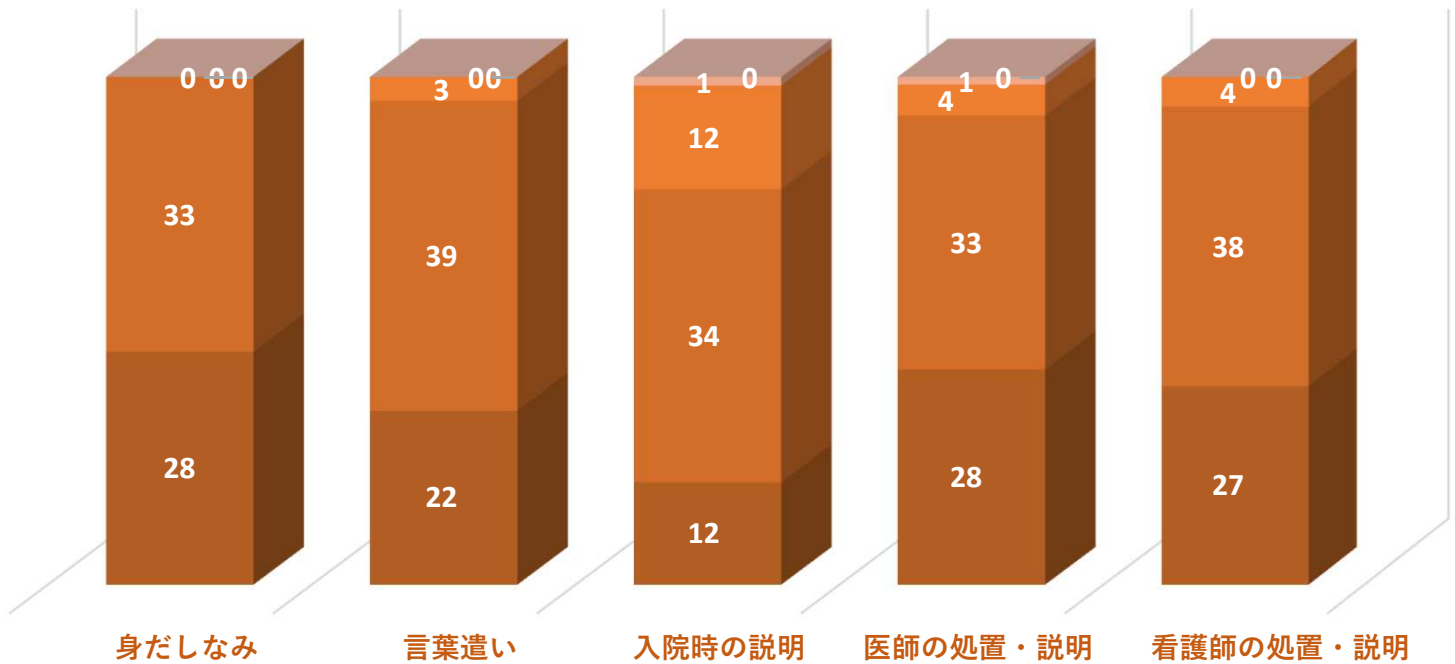
- ・自分のカロリー表示があったらよい。
- ・食事の量がだんだん増えてる感じで、食べきれないときがありますので少し減らしていただきたい。
- ・味付けはいまいち。
- ・煮物が濃かった。ほとんどがそうだった。酢の物は良かった。
- ・おいしいです。
- ・梅干を毎食つけてほしい。
- ・味が薄く食欲がわかないときがある。小さい醤油パックをつけていたらどうか？
- ・米飯の量が多いと感じます。
- ・味の濃いとき、薄いとき、バラバラである。
- ・流動食から5分粥の間、味付けが醤油辛くて、食べれなかった。味付けも全て醤油味。もう少し味付けの工夫をしてもらいたい。調理員さんが栄養士さんの指示通りに作っていないのではと思う。全粥食になってからは良くなりました。
- ・味付けを少し濃くしてほしい。

<「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>

- ・不明です。
- ・4人部屋のカーテンの仕切りを考えてほしい。

<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>

- ・清潔感があります。（「大変良い」と回答）
- ・清潔感があり良かった。

<「スタッフの言葉遣いについて」のフリーアンサー>

- ・低姿勢で良いです。明るいです。（「大変良い」と回答）
- ・聞き取りにくい点があり、耳元で説明してくれたり親切心があった。
- ・とても気持ちの良い対応をしてくださります。
- ・優しく親身に対応していただきました。

<「入院時の説明について」のフリーアンサー>

- ・緊急入院の為わからない。
- ・家族が対応されたので自分はわからない。
- ・2回目の入院なのでわかっていた。
- ・少し難しかった。
- ・耳が悪く聞きにくい点があるが、大声で説明してもらい良かった。

<「医師の説明や処置について」のフリーアンサー>

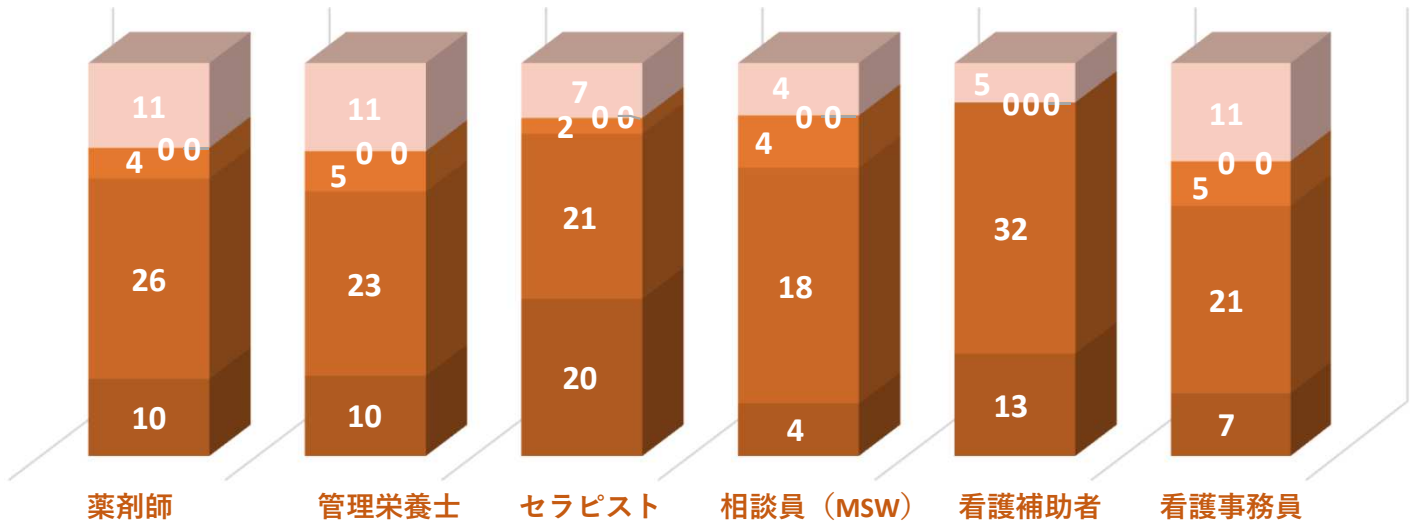
- ・医師の説明がわかりやすくて安心でした。
- ・説明がわかりやすい。
- ・命を助けていただきありがとうございました。
- ・これからどうなるかを早めに教えてほしい。

<「看護師の説明や処置について」のフリーアンサー>

- ・各種ルールがあるが、職員によって違う。水の量など。ルールがあるが、今はこうなっている…こうなっているのなら変更表示すべき。ルール変更の正しい方法がわかっていない。
- ・術後の痛みは何度も、すぐ対応してくれました。
- ・人によります。
- ・わかりやすく、素早い処置をしていただきました。

<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】

- ・良い。
- ・今までリハビリは初めてでした。スタッフの大変さ、良く分かりました。ありがとうございました。
- ・他の病院に入院したことがありますが、ここはスタッフの方の配慮がすごく行き届いていると思います。
- ・自分で心配していたことが全くの杞憂だった。至れり尽くせりの介護で感謝しています。
- ・看護師の対応には、いつもながら頭の下がることの多い入院です。ありがとうございます。
地域にとっては大切なメディカルセンターです。
- ・安心して入院できました、ありがとうございました。
- ・私は大きな病気をしたことがなく、初めての手術台での手術、HCU室での看護処置等、全員が親切で不安なく入院生活を送れそうである。(退院日未定) 大変ありがとうございました。
テレビは大分局だけでなく福岡局も映ったらもっと楽しめる。
- ・初めての病院でしたが、看護師の態度・設備の良さ・説明が良く、良い印象を受けました。
- ・このままで良いと思います。頑張ってください。

【お叱り・ご指摘等】

- ・若い人の教育が不足。
入院者のカロリー表示が必要！ 減塩、野菜一口、これは必要ない。
- ・食事に使用された箸やスプーンを、洗ってくれたのは嬉しいが、元のケースに戻すなど配慮が欲しいです。

健診センター部門 編

■日程：2022年6月27日（月）～30日（木）4日間

■回収数：197枚

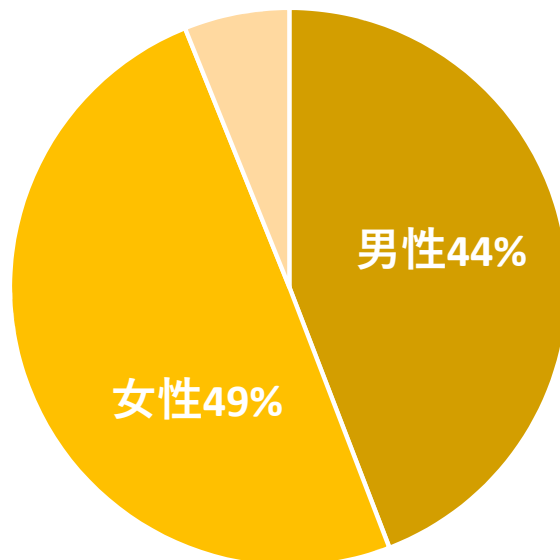
■手段：会計前の待合等にて、用紙記入を依頼

<男女比>

男性 87名

女性 98名

無記入 12名



<年代>

10代 3名

20代 24名

30代 26名

40代 49名

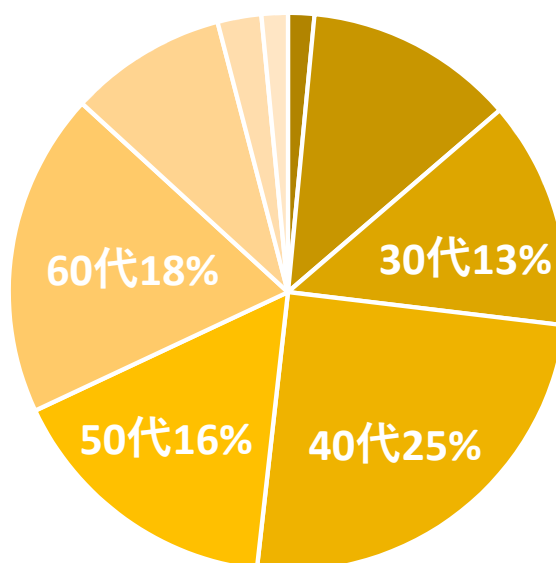
50代 32名

60代 37名

70代 18名

80代 5名

無記 3名

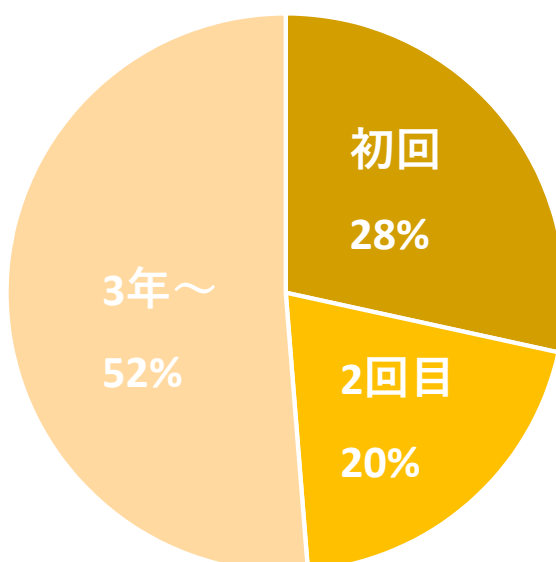


<受診歴>

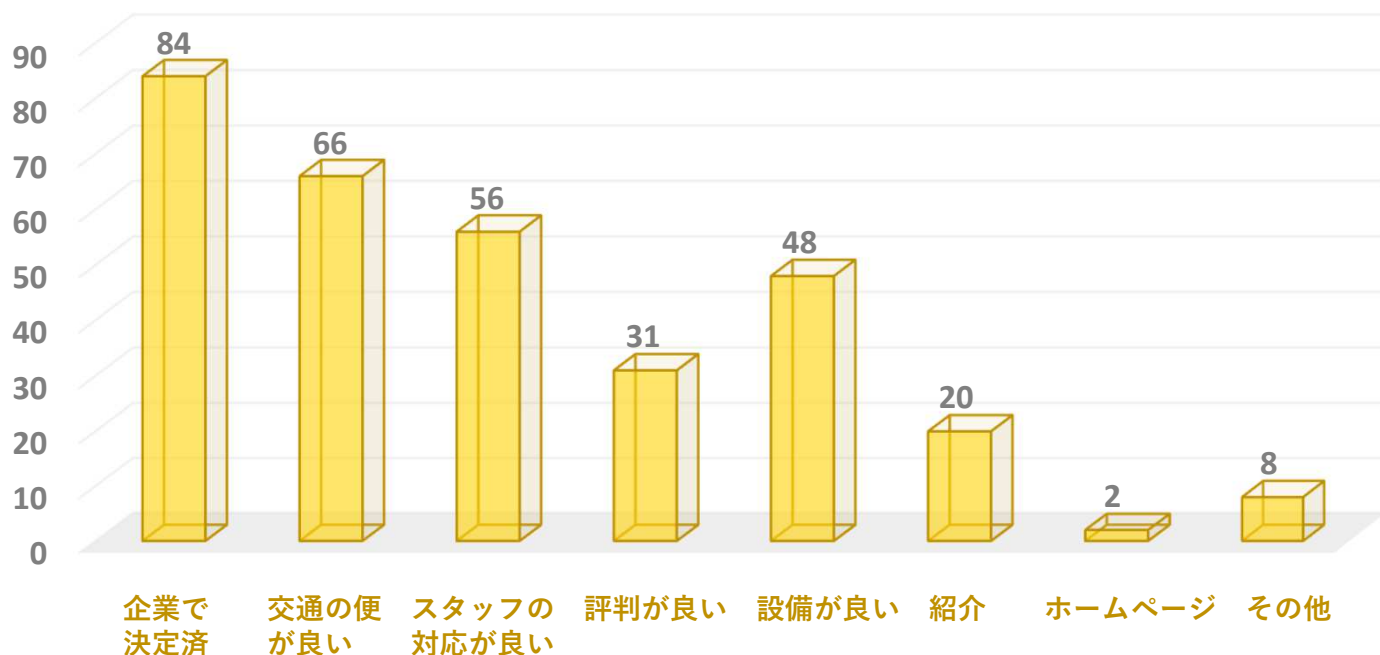
初回 56名

2回目 40名

3回目以上 101名



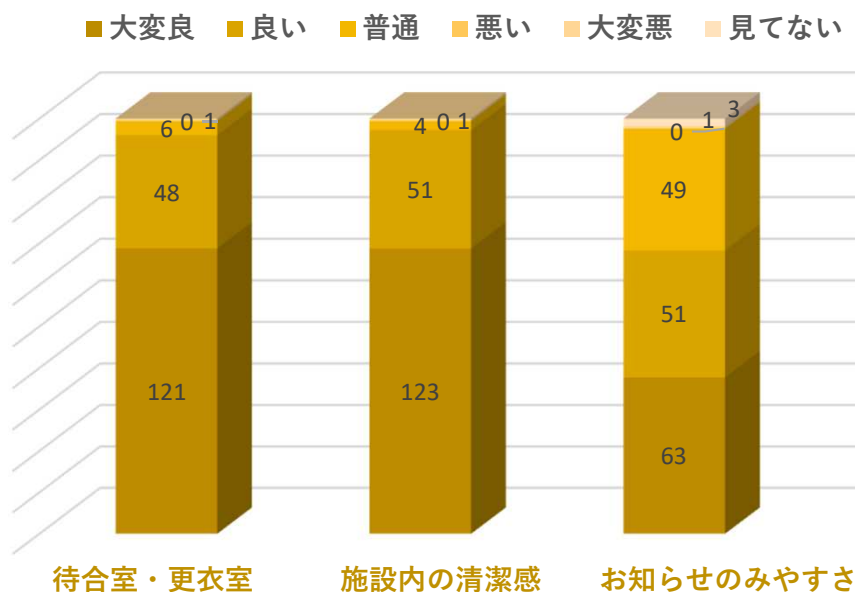
< 当院を選んだ理由 > ※複数回答可



< 「その他」項目でのフリーアンサー >

- ・娘がここで健診するため。
- ・大分市より受診券がきたから。
- ・三島先生にずっとお世話になっているので。
- ・大分三愛メディカルセンターに通っている。
- ・かかりつけ医。
- ・女性専用はとてもよい。
- ・きれい、女性スタッフ。
- ・2年前に大分三愛メディカルセンターに入院したことがある。
- ・男女別。(2件)
- ・自宅に近い。

< サービスについて >



< 「待合室・更衣室の快適さは？」のフリーアンサー >

- ・少し狭いかな。
- ・毎回利用していますがいつもきれいです。

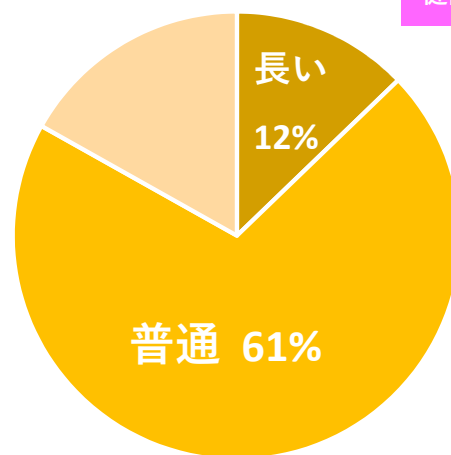
<待ち時間について>

長い 22件

普通 121件

短い 29件

※回答数172件



<受付から健診開始までの待ち時間> ※自由記述式

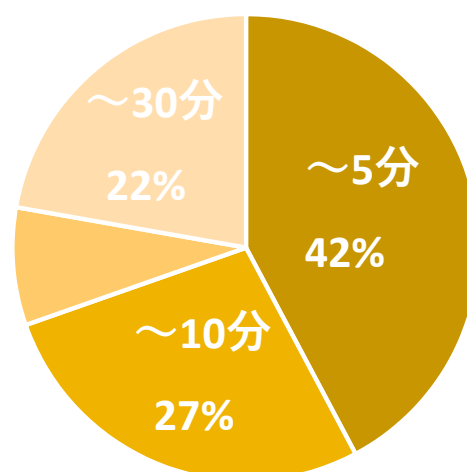
回答数135件

～ 5分 57件

～10分 37件

～15分 11件

～30分 30件



<終了から会計までの待ち時間> ※自由記述式

回答数122件

～ 5分 100件

～ 60分 1件

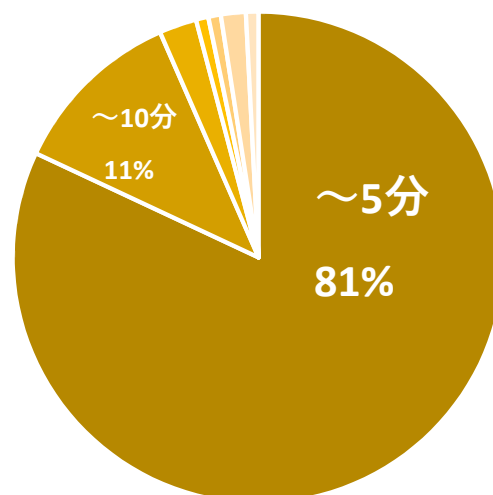
～10分 14件

～ 90分 2件

～30分 3件

～120分 1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69件

～ 5分 22件

～45分 4件

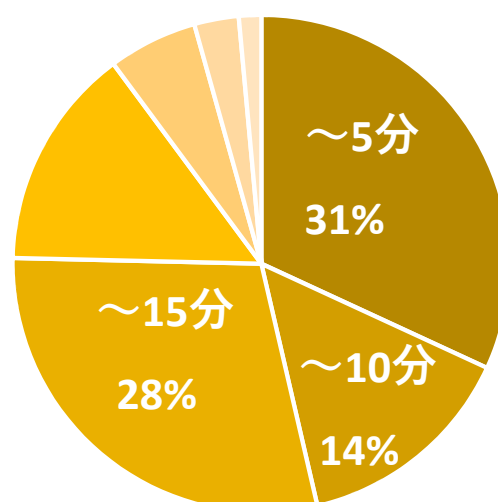
～10分 10件

～60分 2件

～15分 20件

～120分 1件

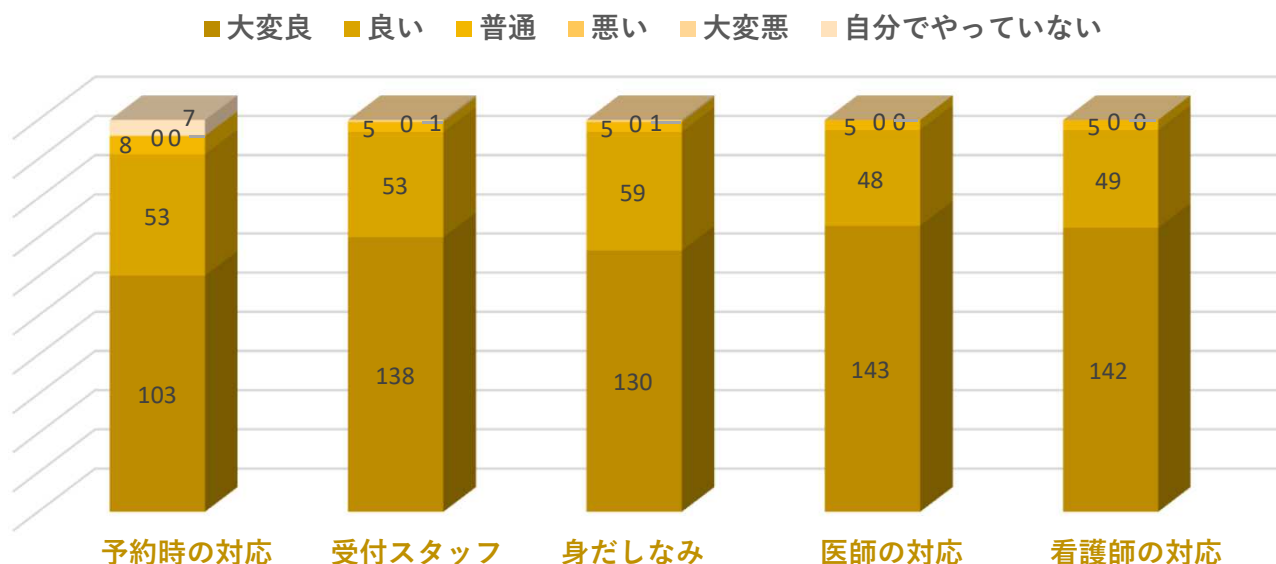
～30分 10件



<待ち時間についてのフリーアンサー>

- ・他センターより短くてサクサク進んで快適だった。
- ・スムーズに検査してもらえました。
- ・エコーに少し時間があり待つくらいです。
- ・順番の前後は仕方ないと思いつつ回数が多かったので心配になりました。
- ・短くてとても良いです。
- ・全てで1時間位で終わるだろうと思ってたら2時間かかった。
- ・とにかく待ち時間が長くて疲れました。どうにかしてほしいと思います。
- ・8時前から来てるのに11時45分までかかりました、あんまりです。
- ・受付対応する人、もう一人いたら良いのでは。2人で同じ事をする事はないのでは。
- ・最後、終わったくせになぜ待ち時間そんなにかかったのですか？おかしいです。
- ・自分の番号より後の方が先に胃カメラに行っているのが非常にわからないし、説明もないため、忘れられている感あり、最初に混んでいるから〇分位待つくらい言ってほしい。
- ・早くて助かります。
- ・良い。特にないが少々人数多め。
- ・バリウムを受けるまでの待ち時間が長かった。忘れられているのかと思いました。MRIをしたためだと思うが…。
- ・ドクターの診断までに時間が長い。
- ・もう少し考えてください（「長い」と回答）。
- ・待っている間、内科診察までに長くかかった。
- ・待ち時間も、あとどれくらい等の声掛けもあり、親切。
- ・待ち時間は、他の受診の方もいるので、あまり気になりません。

< スタッフの対応について >



< 予約時の対応についてのフリーアンサー >

- ・ 所長に大変よく説明を受けました、ありがとうございました。
- ・ 病院に予約を入れ忘れられており、検便を再度持参しなければならなくなった。
もう少しお詫びをされてもいいと思った。（謝罪が軽かった）
- ・ 皆様目を合わせて丁寧に説明して下さいで大変よかったです。
- ・ システムが変わった理由もあるが、こちらのリクエストに対して放置されていた。
こちらからの電話問い合わせで予約できたのでよかったが。
- ・ とてもわかりやすいです。
- ・ 丁寧で感じがいいです。

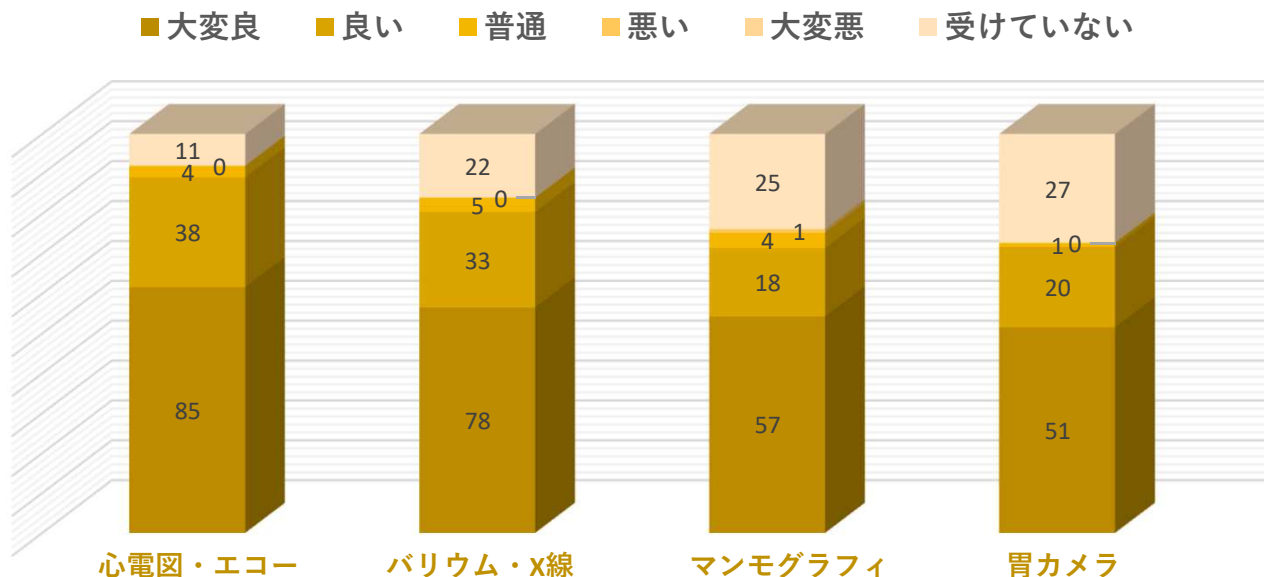
< 受付の対応についてのフリーアンサー >

- ・ 声が良い。
- ・ 早口。
- ・ 8時前だったからかいなかった、2回目のトイレで声をかけられ検尿が遅れてしまった。
保険証コピーを2回実施、このせいで胃カメラが遅くなったのではと思ってしまう。
- ・ 今までは普通の病院でやってもらってたのですが、これからはこちらにお世話になろうと思います。
- ・ わかりやすく丁寧でいいです。

< 医師の対応についてのフリーアンサー >

- ・ わかりやすく説明してもらった。
- ・ 丁寧に一つ一つ説明頂きました。

<各検査時の対応について>



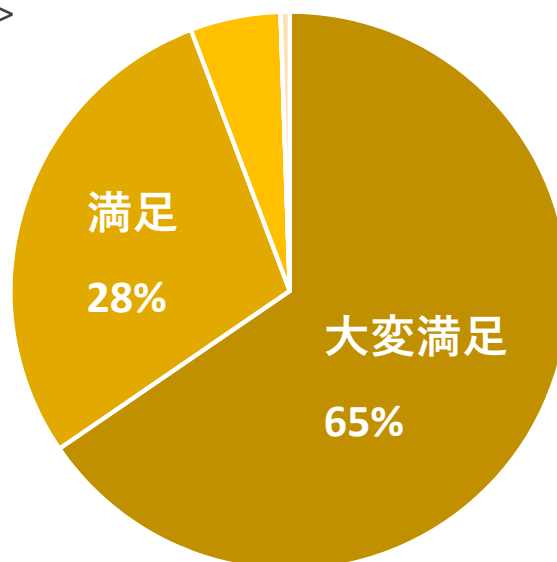
<受付スタッフについてのフリーアンサー>

- ・胃カメラの指示がもう少しはっきりしていると良い。マンモをする時にももう少し丁寧にしてほしかった。
- ・MRIの若い技師さん、直前に注意されていたのに、患者に対する対応はとてもよかった。頑張ってください！
- ・不安な胃カメラも丁寧に対応して頂きました。
- ・説明も丁寧でわかりやすかったです

<ご満足いただける健診でしたか？>

大変満足	125件
満足	55件
普通	10件
不満	0件
大変不満	1件

※回答数191件



<その他のご意見 フリーアンサー>

【お褒め】

- ・行きつけの内科に言われなかったことを指摘されたため来て良かったです。
- ・安心して受診できました。
- ・また来年もお願いします。
- ・女性専用フロア、待ち時間の短さ、マンモ3D満足しています。
- ・スムーズに健診を受ける事ができました。ありがとうございました。
- ・小さな事も話しやすかったです。
- ・スタッフの皆さんがとても感じが良い。フロア全体に清潔感がある。消毒液がたくさん設置してあるのが良かった。
- ・男女が別れているのがよかったです。
- ・来年もよろしく願いいたします。
- ・いつもありがとうございます。
- ・2023年もお願いします。
- ・先生も看護師さんもみなさん親切でありがたかったです。
- ・待ち時間が短くてスムーズに健診を受けられてよかったです。
- ・次回もまたよろしく願いいたします。

【お叱り・ご指摘等】

- ・男女別できれいなフロアで◎でした。
全体的に待ち時間がもう少し少なくなるとハナマルです。
- ・待ち時間さえ短くなれば最高です。
- ・番号呼ぶ声が聞き取りづらい人がいました。
- ・最後、待ち時間無意味です。
- ・胃カメラまではとても良かった、そこからの40分は待たせ過ぎだと思います。
- ・案内の紙が見にくい。食事禁止など、文字を変えたり色を付けたリメリハリがあった方がよい。
ほかの施設の方が見やすかった。
- ・他施設より看護師の人数が多い割には…。
- ・待ち番号（自分があとどのくらい待てばよいのかわかるようなシステム）があるといいと思います。掲示板とか。
- ・エコーは、他院のようにもう少し長めにみてもらえると安心します。
(不要だったらすみません)