

平成 27 年度お客様満足度調査結果報告書



健康管理センター

実施目的

顧客満足度調査については、過去においても病院や健診センターで満足度調査やご意見箱の設置を通じて行われていた。健診センターの移転に伴い、改めて顧客の満足度を調査することにより現状の問題点やニーズを把握し、業務改善につなげることを目的にお客様満足度調査を実施した。

実施期間

平成 27 年 7 月 1 日から 7 月 29 日までの 29 日間（実稼働日 23 日間）。

調査形式

性別や年齢、ドック種別等の顧客情報は択一式。設問については「とても満足」「満足」「やや不満」「非常に不満」から選択。一部の設問で複数回答可とし、設問の最後に当センターに対するご要望等を書く自由記載欄を設けた。

対象者

日帰りドック、一泊ドック、専門ドック（脳ドック・脳画像検査）受診者（その内、日帰りドックと脳画像検査を併受診している者を除く）。

調査方法

検査後、医師による結果説明が終了した時点で事務員または看護師より配布し、回答後はセンター内に設置したアンケート回収ボックスにて回収。

アンケート集計結果

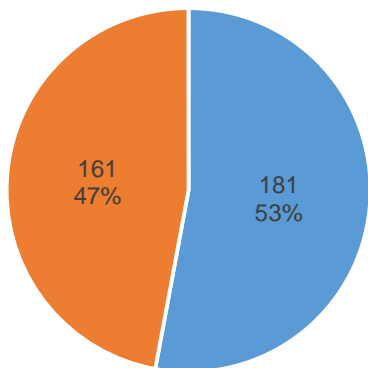
回答者数・回答率

受診者数 359 名のうち回答者 342 名（回答率 95.3%）。

回答者の内訳

男女別

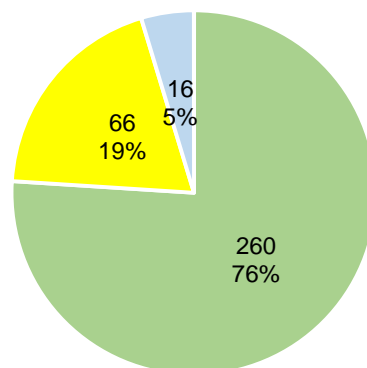
	人数	割合
男性	181	52.9
女性	161	47.1
総計	342	100.0



■ 男性 ■ 女性

ドック種別

	回答者数	割合%
日帰り	260	76.0
一泊	66	19.3
専門ドック	16	4.7
総計	342	100.0

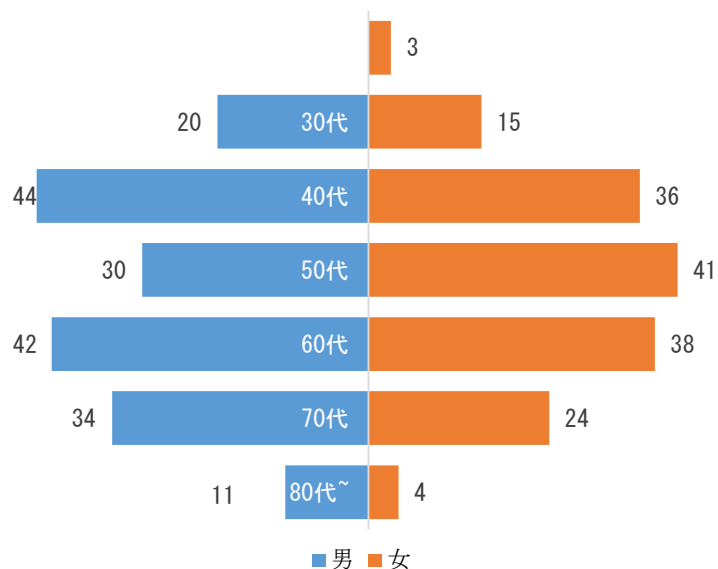


■ 日帰り ■ 一泊 ■ 専門ドック

年齢階層別

年代	回答者数	割合%
20代	3	0.9
30代	35	10.2
40代	80	23.4
50代	71	20.8
60代	80	23.4
70代	58	17.0
80代	15	4.4
総計	342	100.0

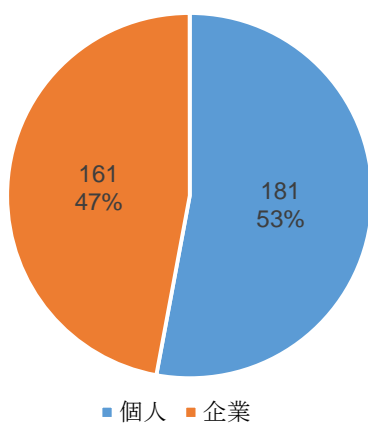
年齢階層別（男女別）



■ 男 ■ 女

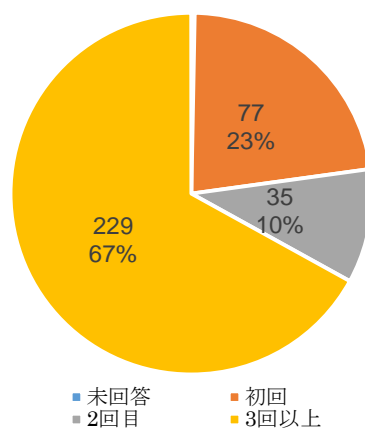
個人企業別

	人数	割合
個人	181	52.9
企業	161	47.1
総計	342	100.0



受診回数別

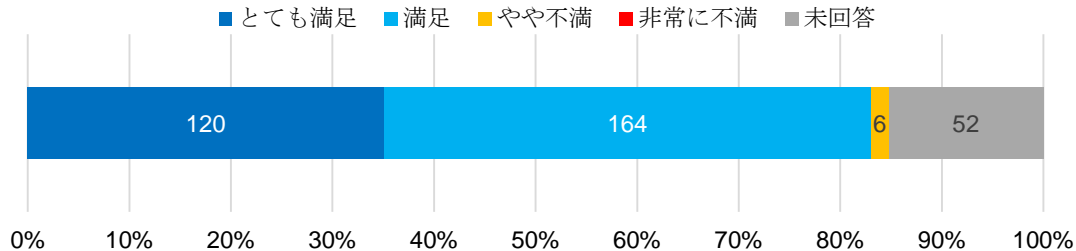
回数	回答者数	割合%
未回答	1	0.3
初回	77	22.5
2回目	35	10.2
3回以上	229	67.0
総計	342	100.0



各設問の回答

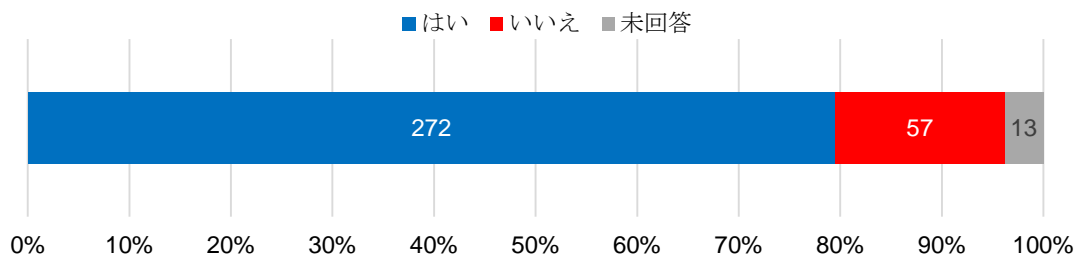
1. 予約する際の電話対応はいかがでしたか

	とても満足	満足	やや不満	非常に不満	未回答
回答	120	164	6	0	52
割合%	35.1	48.0	1.8	0.0	15.1



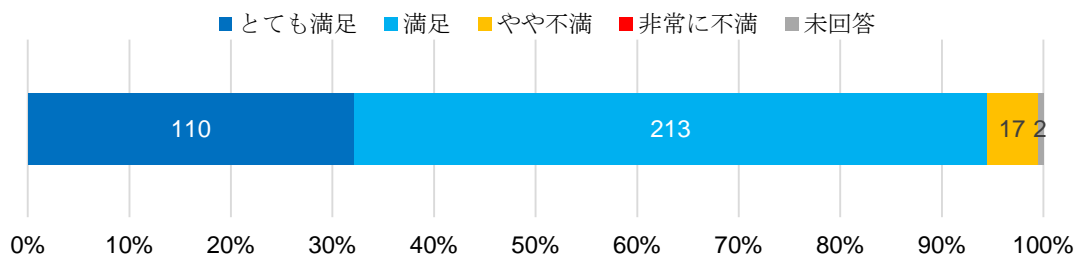
2. 予約はご希望の日でお取りできましたか

	はい	いいえ	未回答
回答	272	57	13
割合%	79.5	16.7	3.8



3. 事前郵送資料の説明書はわかりやすかったですか

	とても満足	満足	やや不満	非常に不満	未回答
回答	110	213	17	0	2
割合%	32.2	62.3	5.0	0.0	0.5

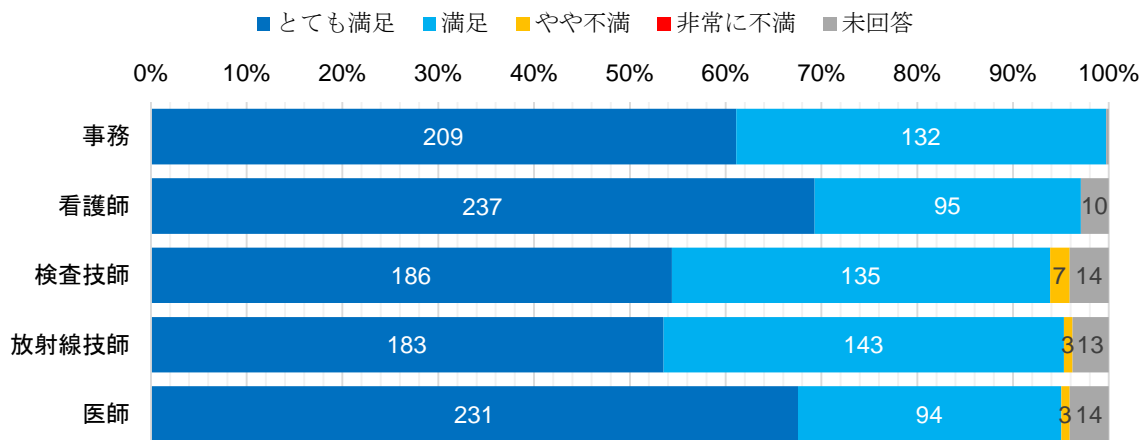


(いただきましたご意見に対して)

当院では平成27年8月より健診システムを更新しました。更新に合わせて受診予定の方々へお送りする説明書を見やすく変更しております。

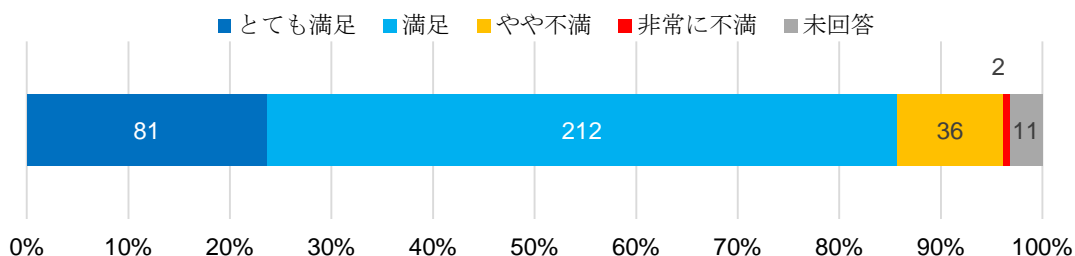
4. ～8. 各スタッフの対応はいかがでしたか

	とても満足	満足	やや不満	非常に不満	未回答
事務	209	132	0	0	1
看護師	237	95	0	0	10
検査技師	186	135	7	0	14
放射線技師	183	143	3	0	13
医師	231	94	3	0	14



9. 検査ごとの待ち時間はいかがでしたか

	とても満足	満足	やや不満	非常に不満	未回答
回答	81	212	36	2	11
割合%	23.7	62.0	10.5	0.6	3.2

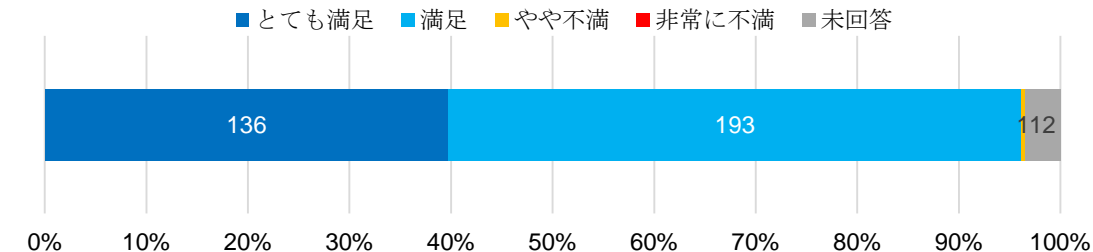


(いただきましたご意見に対して)

人間ドックの受診者様にかかわらず、病院全体で検査の待ち時間について取り組んでおります。当センターでは、検査の待ち時間管理をさせていただき、受診者様のご負担にならないよう心がけております。

10. プライバシーへの配慮はいかがでしたか

	とても満足	満足	やや不満	非常に不満	未回答
回答	136	193	1	0	12
割合%	39.8	56.4	0.3	0.0	3.5

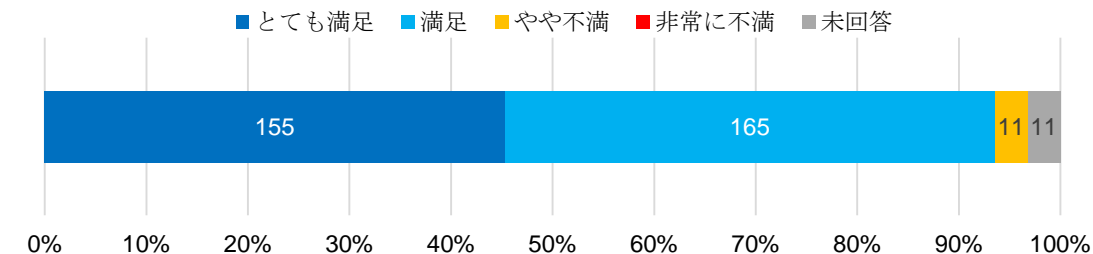


(いただきましたご意見に対して)

乳がんマンモグラフィー撮影時にお使いいただけるよう、検診用ケープをご用意しました。

11. 施設内の環境は検査を受けやすいものでしたか(検査着やガウン、スリッパ・空調・照明・音楽・更衣室・お手洗いの清潔さ・ドリンク・雑誌等の品揃え等)

	とても満足	満足	やや不満	非常に不満	未回答
回答	155	165	11	0	11
割合%	45.3	48.3	3.2	0.0	3.2



(いただきましたご意見に対して)

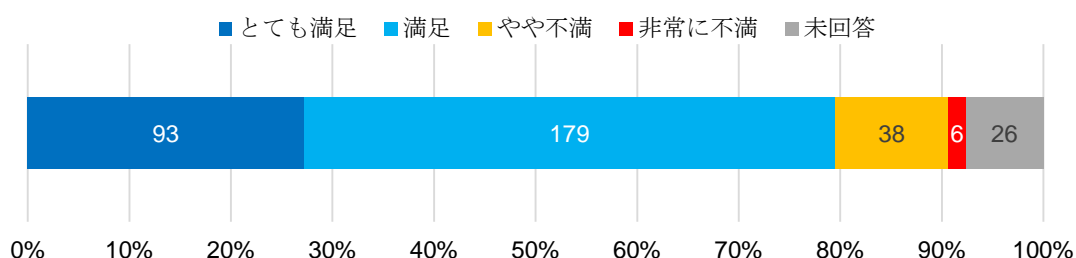
検査中に履いていただくスリッパについて、脱げやすいとのご意見がありましたので脱げにくい形状のスリッパに変更予定です。

12. ~13. オプション検査についてご意見をお聞かせください (複数回答可)

	受けた	受けなかった	補助あり	補助なし	未回答
回答	163	32	14	33	100

14. ドックのお食事はいかがでしたか

	とても満足	満足	やや不満	非常に不満	未回答
回答	93	179	38	6	26
割合%	27.2	52.3	11.1	1.8	7.6

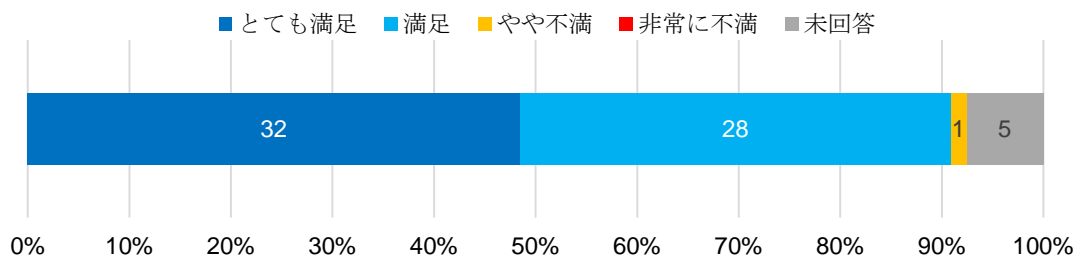


(いただきましたご意見に対して)

受診者様にお召し上がりいただくドックのお食事につきましては、平成27年7月末よりメニューを一新しております。また、管理栄養士による栄養指導につきましても内容をリニューアルしております。

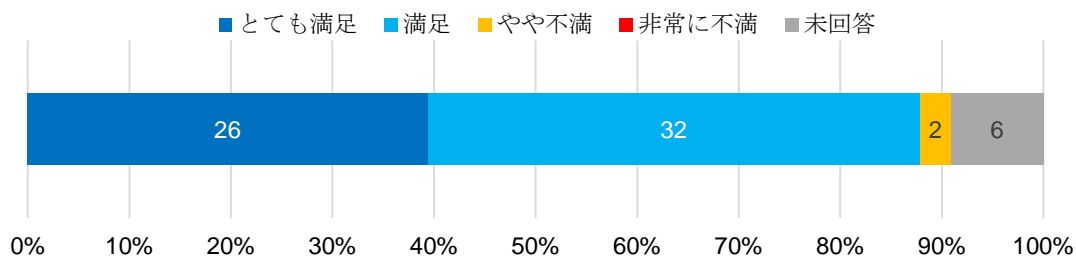
15. (一泊ドックをご利用の方へ) 病棟看護師の対応はいかがでしたか

	とても満足	満足	やや不満	非常に不満	未回答
回答	32	28	1	0	5
割合%	48.5	42.4	1.5	0.0	7.6



16. (一泊ドックをお受けになられた方へ) お部屋の環境はいかがでしたか

	とても満足	満足	やや不満	非常に不満	未回答
回答	26	32	2	0	6
割合%	39.4	48.5	3.0	0.0	9.1

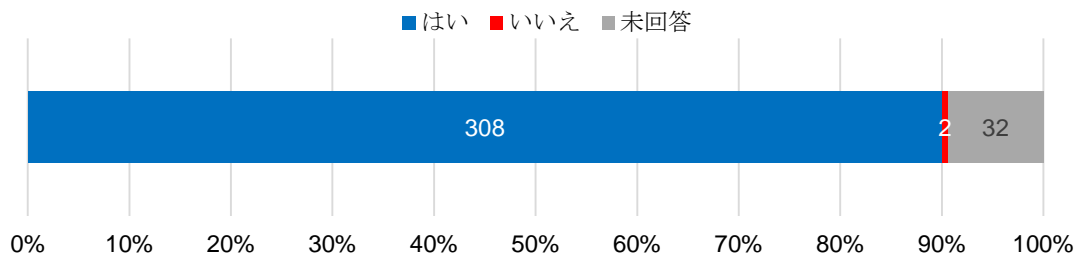


17. 北野病院健康管理センターをお選びになった理由を教えてください（複数回答可）

順位	項目	回答数	割合%
1	毎年受けている	146	42.7
2	前回とても良かった	142	41.5
3	スタッフの対応が良い	95	27.8
4	説明が丁寧	81	23.7
5	評判がよい	76	22.2
6	会社の補助が出る	66	19.3
7	結果通知がわかりやすい	63	18.4
8	交通の便がよい	62	18.1
9	自宅・職場が近い	62	18.1
10	ドック後のケアが充実	52	15.2
11	知人からの紹介	36	10.5
12	会社の指示	30	8.8
13	昼食時に栄養士の説明がある	25	7.3
14	当院・他院の主治医からの紹介	18	5.3
15	オプション検査が充実	17	5.0
16	予約が取りやすい	15	4.4
17	ホームページを見て	9	2.6
18	土曜日に実施している	8	2.3
19	料金が手頃	1	0.3

18. 次回も当センターの人間ドックを利用しようと思えますか

	はい	いいえ	未回答
回答	308	2	32
割合%	90.1	0.6	9.3



19. 当センターの人間ドックを人に紹介したいと思いませんか

	はい	いいえ	未回答
回答	284	13	45
割合%	83.0	3.8	13.2

