

平成 28 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、昨年7月に実施し、お客様から多数のご意見ご要望をいただいた。これらを受けて、ドックのしおりやスリッパ、観葉植物を更新した。今年度も引き続き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28年9月1日から9月30日までの30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・心臓ドック）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

医師による検査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

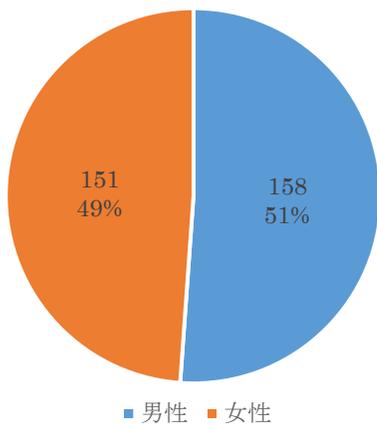
回答者数・回答率

受診者数 326 名のうち回答者 309 名（回答率 94.8%）。

回答者の内訳

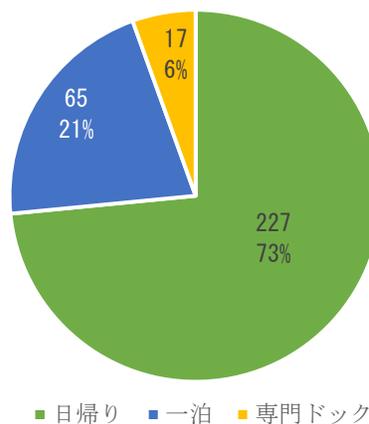
男女別

| | 人数 | 割合 |
|----|-----|-------|
| 男性 | 158 | 51.1 |
| 女性 | 151 | 48.9 |
| 総計 | 309 | 100.0 |



ドック種別

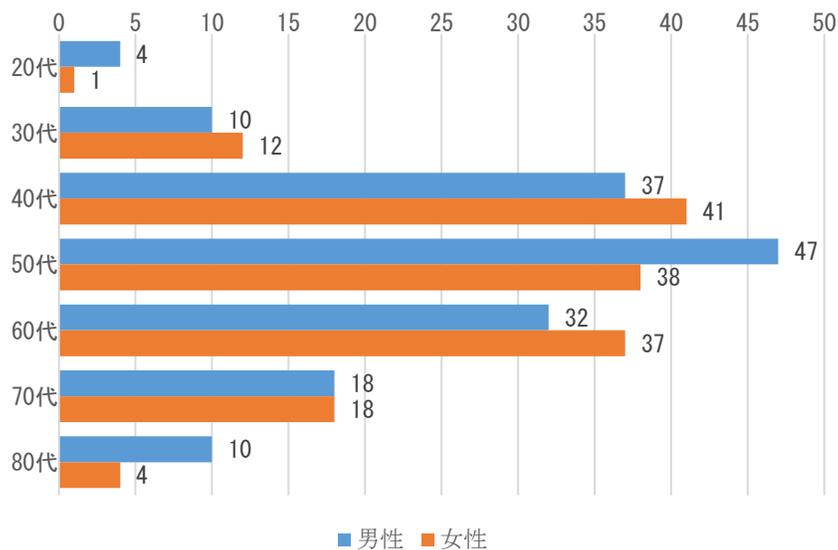
| | 回答者数 | 割合% |
|-------|------|-------|
| 日帰り | 227 | 73.5 |
| 一泊 | 65 | 21.0 |
| 専門ドック | 17 | 5.5 |
| 総計 | 309 | 100.0 |



年齢階層別

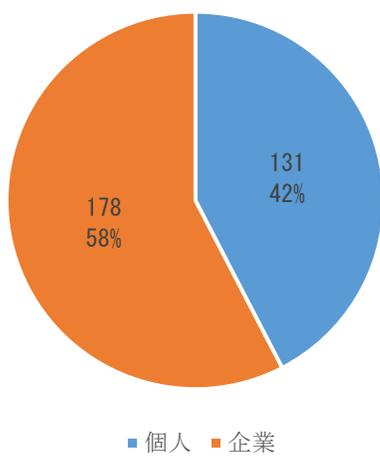
| 年代 | 回答者数 | 割合% |
|-----|------|-------|
| 20代 | 5 | 1.6 |
| 30代 | 22 | 7.1 |
| 40代 | 78 | 25.2 |
| 50代 | 85 | 27.5 |
| 60代 | 69 | 22.3 |
| 70代 | 36 | 11.7 |
| 80代 | 14 | 4.5 |
| 総計 | 309 | 100.0 |

年齢階層別（男女別）



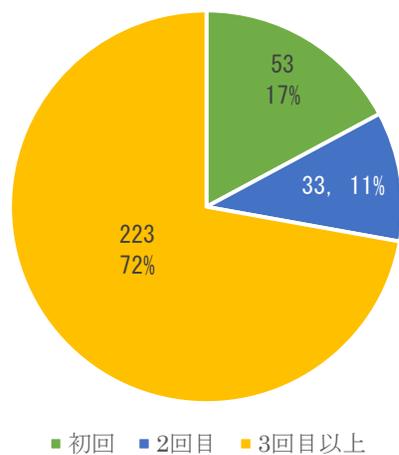
個人企業別

| | 人数 | 割合 |
|----|-----|-------|
| 個人 | 131 | 42.4 |
| 企業 | 178 | 57.6 |
| 総計 | 309 | 100.0 |



受診回数別

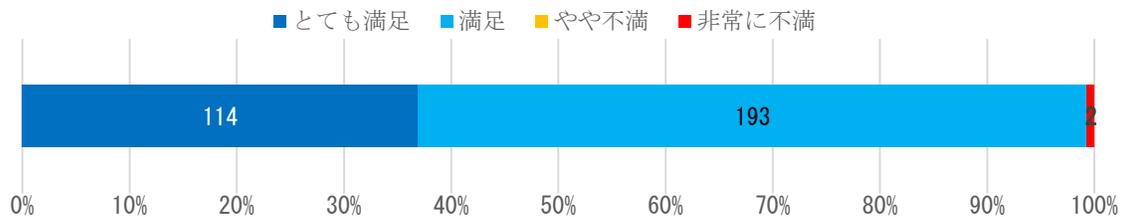
| 回数 | 回答者数 | 割合% |
|------|------|-------|
| 初回 | 53 | 17.2 |
| 2回目 | 33 | 10.7 |
| 3回以上 | 223 | 72.2 |
| 総計 | 309 | 100.0 |



各設問の回答

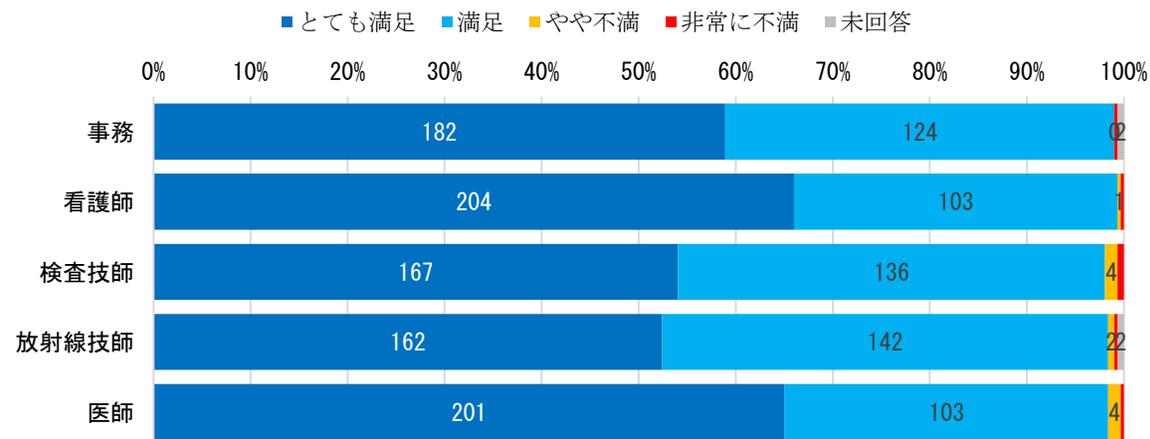
1. 事前郵送資料の説明書はわかりやすかったですか

| | とても満足 | 満足 | やや不満 | 非常に不満 | 未回答 |
|-----|-------|------|------|-------|-----|
| 回答 | 114 | 193 | 0 | 2 | 0 |
| 割合% | 36.9 | 62.5 | 0 | 0.6 | 0 |



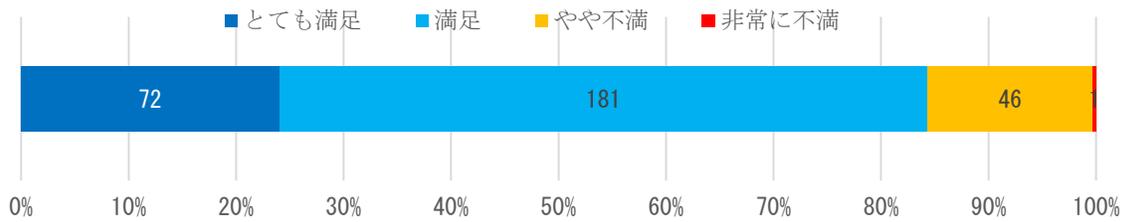
受診される方へ事前にお届けする人間ドックのしおりをカラー刷りに改訂し、より見やすく、より分かりやすく変更しました。昨年より「とても満足」「満足」合わせて4.9ポイント上昇しております。

2～6. 各スタッフの対応はいかがでしたか



7. 検査ごとの待ち時間はいかがでしたか

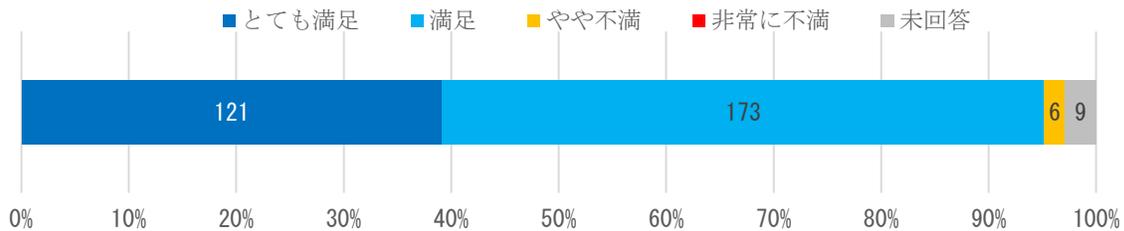
| | とても満足 | 満足 | やや不満 | 非常に不満 | 未回答 |
|-----|-------|------|------|-------|-----|
| 回答 | 72 | 181 | 46 | 1 | 0 |
| 割合% | 23.3 | 58.6 | 14.9 | 0.3 | 0 |



病院全体で検査の待ち時間について取り組んでおり、当センターでもお声かけ等を行い受診者様のご負担にならないように努力して参ります。

8. プライバシーへの配慮はいかがでしたか

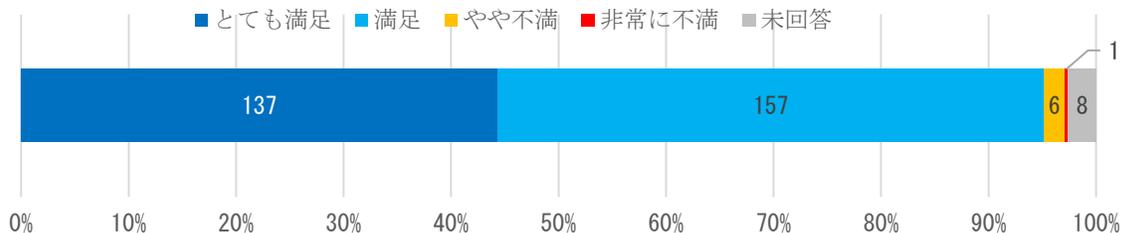
| | とても満足 | 満足 | やや不満 | 非常に不満 | 未回答 |
|-----|-------|------|------|-------|-----|
| 回答 | 121 | 173 | 6 | 0 | 9 |
| 割合% | 39.2 | 56.0 | 1.9 | 0 | 2.9 |



プライバシーの面からお名前ではなく番号でお呼びするようご要望をいただきましたが、受診者様お一人おひとりとのふれあいを重視する観点から、お名前でお呼びしております。

9. 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）

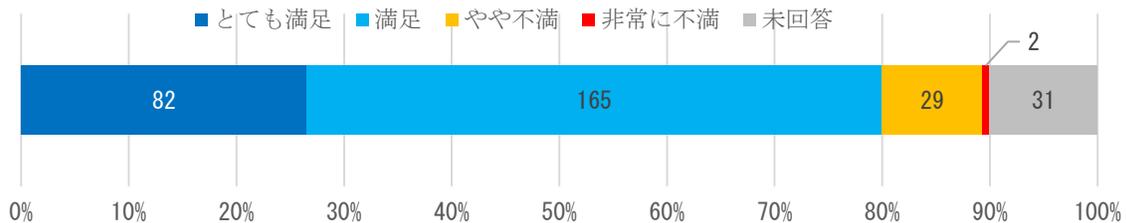
| | とても満足 | 満足 | やや不満 | 非常に不満 | 未回答 |
|-----|-------|------|------|-------|-----|
| 回答 | 137 | 157 | 6 | 1 | 8 |
| 割合% | 44.3 | 50.8 | 1.9 | 0.3 | 2.6 |



昨年更新した検査着について、「暑い」又は「寒い」の両方のご意見をいただいております。受診者様にお声かけし、少しでも快適に受診していただくよう努めてまいります。

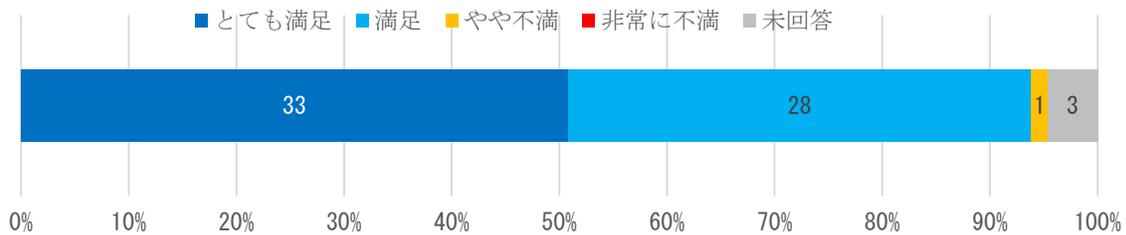
10. ドックのお食事はいかがでしたか

| | とても満足 | 満足 | やや不満 | 非常に不満 | 未回答 |
|-----|-------|------|------|-------|------|
| 回答 | 82 | 165 | 29 | 2 | 31 |
| 割合% | 26.5 | 53.4 | 9.4 | 0.6 | 10.0 |



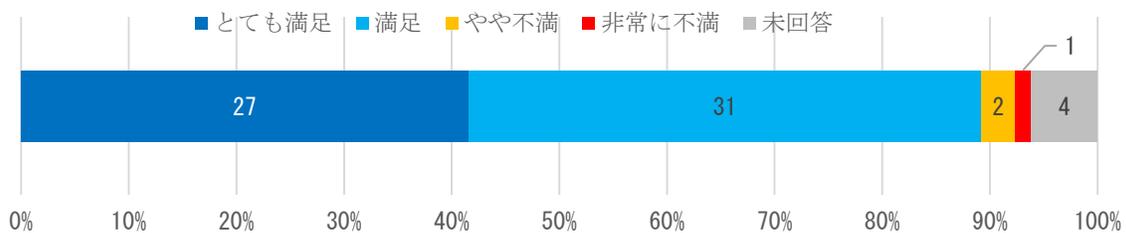
11. (一泊ドックをご利用の方へ) 病棟看護師の対応はいかがでしたか

| | とても満足 | 満足 | やや不満 | 非常に不満 | 未回答 |
|-----|-------|------|------|-------|-----|
| 回答 | 33 | 28 | 1 | 0 | 3 |
| 割合% | 50.8 | 43.1 | 1.5 | 0 | 4.6 |



12. (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

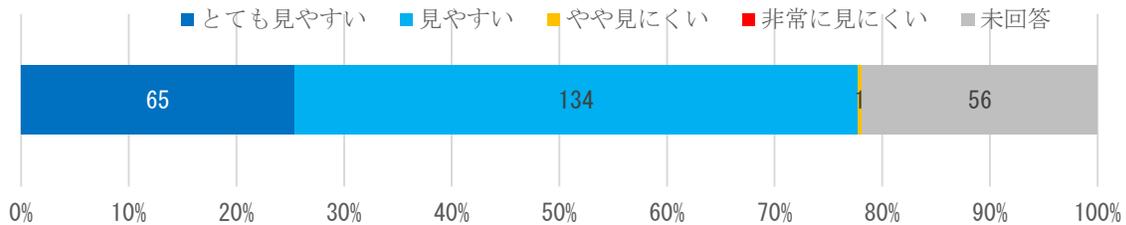
| | とても満足 | 満足 | やや不満 | 非常に不満 | 未回答 |
|-----|-------|------|------|-------|-----|
| 回答 | 27 | 31 | 2 | 1 | 4 |
| 割合% | 41.5 | 47.7 | 3.1 | 1.5 | 6.2 |



宿泊していただくお部屋にごみが残っていたというご指摘をいただきました。清掃責任者と対策を協議し、改善してまいります。

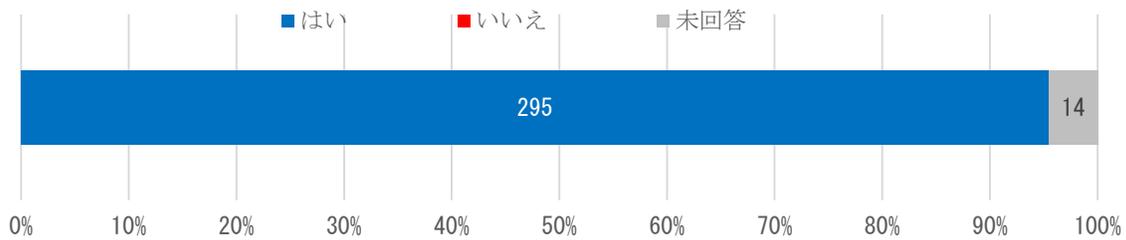
13. 昨年より健康診断結果通知書がカラーになりましたが、検査結果が見やすくなりましたか。

| | とても見やすい | 見やすい | やや見にくい | 非常に見にくい | 未回答 |
|-----|---------|------|--------|---------|------|
| 回答 | 65 | 134 | 1 | 0 | 56 |
| 割合% | 25.4 | 52.3 | 0.4 | 0.0 | 21.9 |



14. 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 | 295 | 0 | 14 |
| 割合% | 95.5 | 0.0 | 4.5 |



15. 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 | 129 | 41.7 |
| 2 | 前回とても良かった | 126 | 40.8 |
| 3 | スタッフの対応が良い | 99 | 32.0 |
| 4 | 説明が丁寧 | 80 | 25.9 |
| 5 | 会社の補助が出る | 69 | 22.3 |
| 6 | 評判がよい | 64 | 20.7 |
| 7 | 結果通知がわかりやすい | 57 | 18.4 |
| 8 | ドック後のケアが充実 | 56 | 18.1 |
| 9 | 自宅・職場が近い | 54 | 17.5 |
| 10 | 交通の便がよい | 41 | 13.3 |
| 11 | 会社の指示 | 27 | 8.7 |
| 12 | オプション検査が充実 | 24 | 7.8 |
| 13 | 知人からの紹介 | 22 | 7.1 |

| | | | |
|----|----------------|----|-----|
| 14 | 昼食時に栄養士の説明がある | 17 | 5.5 |
| 15 | 予約が取りやすい | 15 | 4.9 |
| 16 | 土曜日に実施している | 12 | 3.9 |
| 17 | 当院・他院の主治医からの紹介 | 7 | 2.3 |
| 18 | ホームページを見て | 6 | 1.9 |
| 19 | 料金が手頃 | 2 | 0.6 |