

平成 29 年度お客様満足度調査結果報告書



健康管理センター

概要

お客様満足度調査については、平成 27 年度より毎年 1 回実施し、お客様からいただいたご意見やご要望を反映させるため業務改善を実施してきた。3 年目に入る今年度は、調査時期を夏から秋に変更し、問題点やニーズが季節により違いがあるかについても併せて調査した。

実施期間

平成 29 年 10 月 1 日から 10 月 31 日までの 31 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

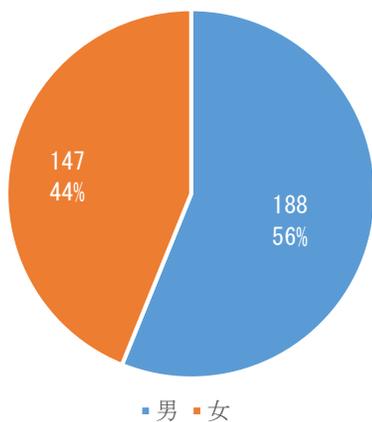
回答者数・回答率

受診者数 343 名のうち回答者 335 名（回答率 97.7%）。

回答者の内訳

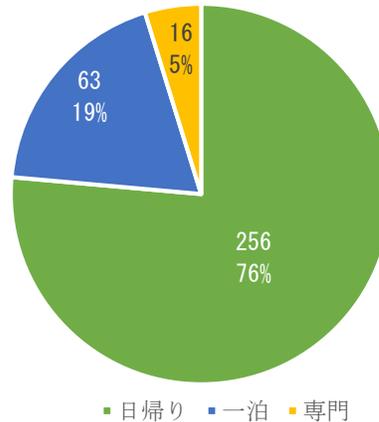
男女別

| | 人数 | 割合 |
|----|-----|-------|
| 男性 | 188 | 56.1 |
| 女性 | 147 | 43.9 |
| 総計 | 335 | 100.0 |



ドック種別

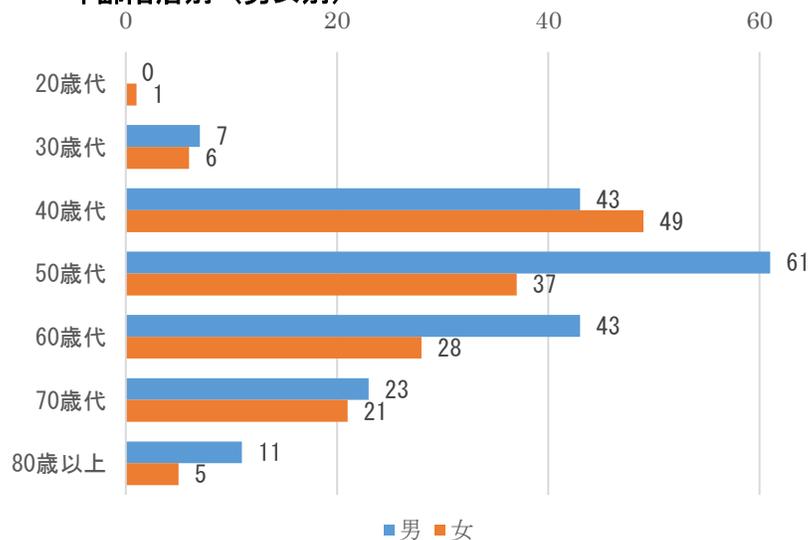
| | 回答者数 | 割合% |
|-------|------|-------|
| 日帰り | 256 | 76.4 |
| 一泊 | 63 | 18.8 |
| 専門ドック | 16 | 4.8 |
| 総計 | 335 | 100.0 |



年齢階層別

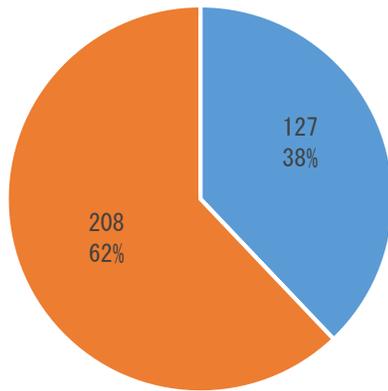
| 年代 | 回答者数 | 割合% |
|-----|------|-------|
| 20代 | 1 | 0.3 |
| 30代 | 13 | 3.9 |
| 40代 | 92 | 27.5 |
| 50代 | 98 | 29.3 |
| 60代 | 71 | 21.2 |
| 70代 | 44 | 13.1 |
| 80代 | 16 | 4.8 |
| 総計 | 335 | 100.0 |

年齢階層別（男女別）



個人企業別

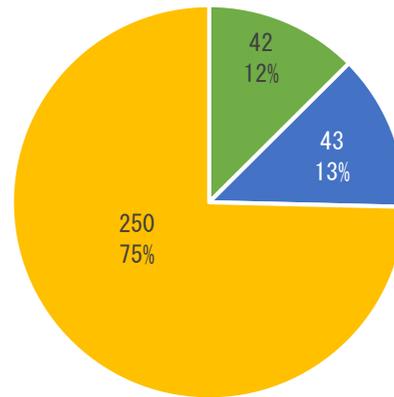
| | 人数 | 割合 |
|----|-----|-------|
| 個人 | 127 | 37.9 |
| 企業 | 208 | 62.1 |
| 総計 | 335 | 100.0 |



■個人 ■企業

受診回数別

| 回数 | 回答者数 | 割合% |
|------|------|-------|
| 初回 | 42 | 12.5 |
| 2回目 | 43 | 12.8 |
| 3回以上 | 250 | 74.6 |
| 総計 | 335 | 100.0 |

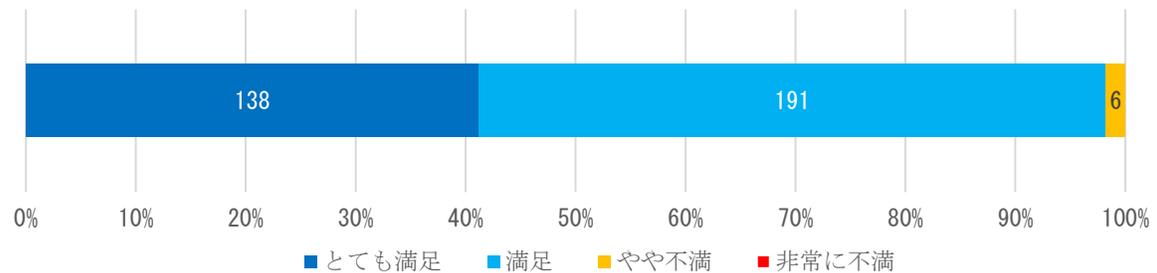


■初回 ■2回目 ■3回目以上

各設問の回答

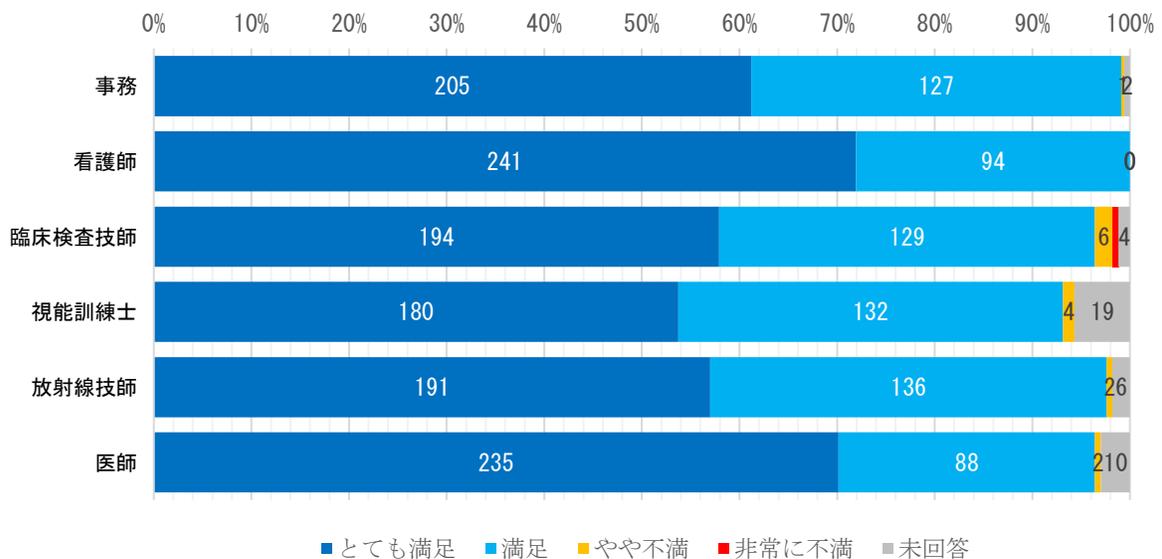
1. 事前郵送資料の説明書はわかりやすかったですか

| | とても満足 | 満足 | やや不満 | 非常に不満 | 未回答 |
|-----|-------|------|------|-------|-----|
| 回答 | 138 | 191 | 6 | 0 | 0 |
| 割合% | 41.2 | 57.0 | 1.8 | 0.0 | 0.0 |



より見やすく、より分かりやすいお知らせを同封し、お客様が不安なく検査が受けられるよう工夫しております。昨年より「とても満足」の割合が4.3ポイント増となりました。

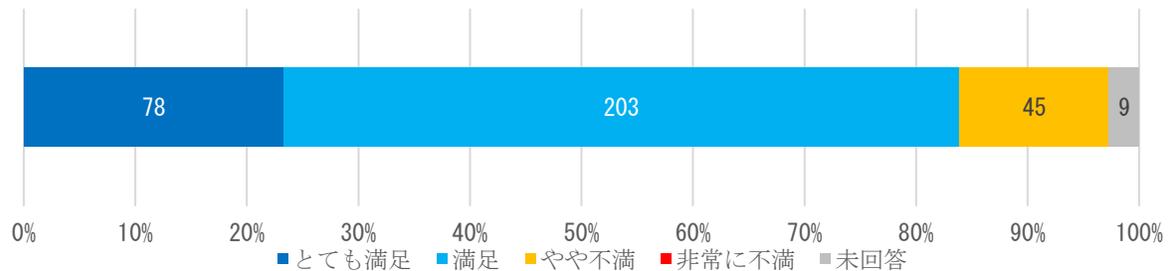
2～7. 各スタッフの対応はいかがでしたか



お客様のご意見をより細かく反映するよう、検査を担当する技師を「臨床検査技師（心電図・超音波を担当）」と「視能訓練士（眼底・眼圧を担当）」に分割しました。すべての職種において昨年より高い評価をいただきました。また、お客様からたくさんのお褒めの言葉をいただきました。

8. 検査ごとの待ち時間はいかがでしたか

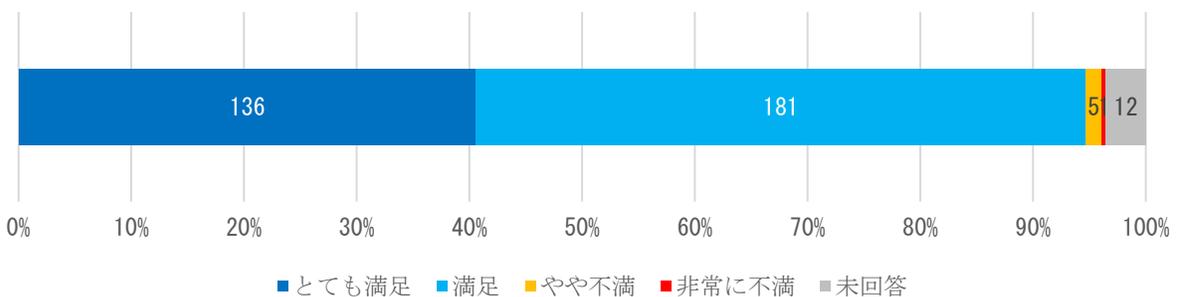
| | とても満足 | 満足 | やや不満 | 非常に不満 | 未回答 |
|-----|-------|------|------|-------|-----|
| 回答 | 78 | 203 | 45 | 0 | 9 |
| 割合% | 23.3 | 60.6 | 13.4 | 0.0 | 2.7 |



病院全体で待ち時間について取り組んでおります。当センターでもお声掛けをする等少しでも心地よく検査を受けていただけるよう努力しております。

9. プライバシーへの配慮はいかがでしたか

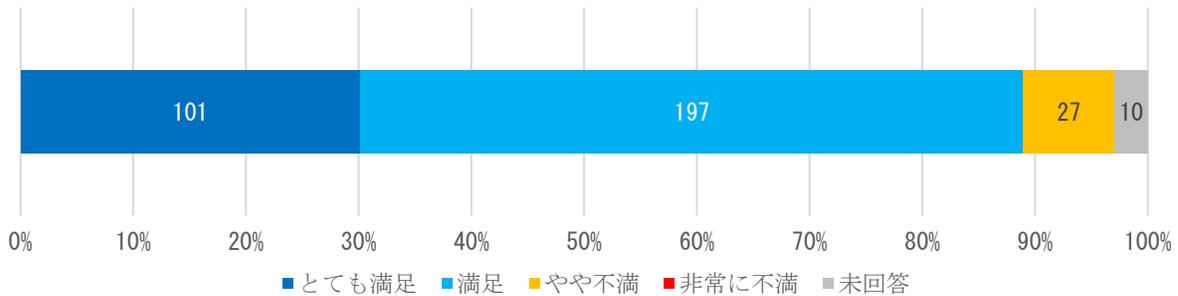
| | とても満足 | 満足 | やや不満 | 非常に不満 | 未回答 |
|-----|-------|------|------|-------|-----|
| 回答 | 136 | 181 | 5 | 1 | 12 |
| 割合% | 40.4 | 54.0 | 1.5 | 0.3 | 3.6 |



昨年同様、高い評価をいただきましたが、受付時近くに他のお客様がいると体調について話しにくいとのご意見をいただきました。今後はより一層、お客様のお心に配慮した受付を心がけます。

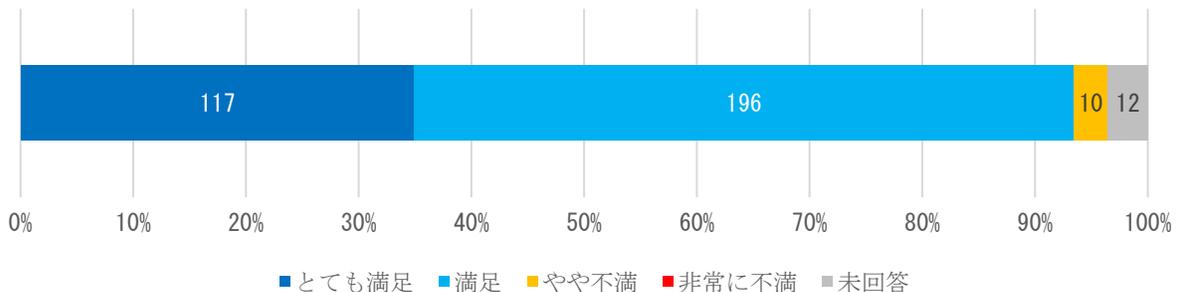
10. 検査着やガウンの着心地、スリッパの履き心地はいかがでしたか

| | とても満足 | 満足 | やや不満 | 非常に不満 | 未回答 |
|-----|-------|------|------|-------|-----|
| 回答 | 101 | 197 | 27 | 0 | 10 |
| 割合% | 30.1 | 58.8 | 8.1 | 0.0 | 3.0 |



11. センター内の空調・照明・音楽はいかがでしたか

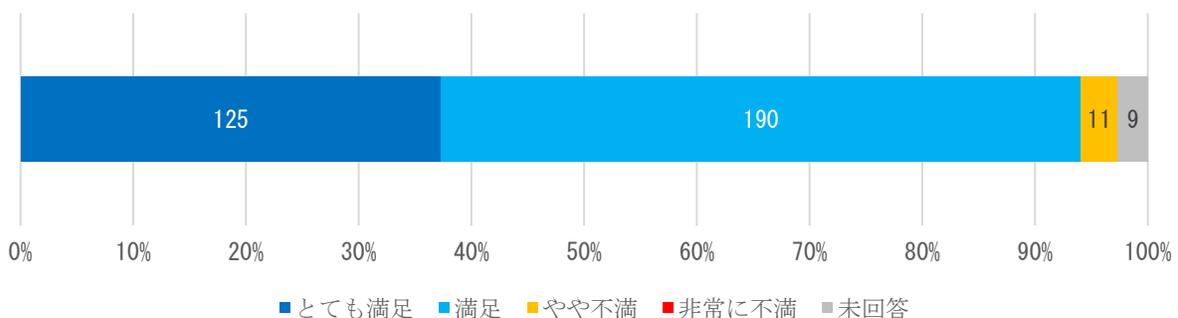
| | とても満足 | 満足 | やや不満 | 非常に不満 | 未回答 |
|-----|-------|------|------|-------|-----|
| 回答 | 117 | 196 | 10 | 0 | 12 |
| 割合% | 34.9 | 58.5 | 3.0 | 0.0 | 3.6 |



一年を通して快適に検査を受けていただけるよう、検査着や空調で温度管理しておりますが、急な温度変化に対応できず「足元が寒い」というご意見をいただきました。

12. 更衣室は使いやすかったですか

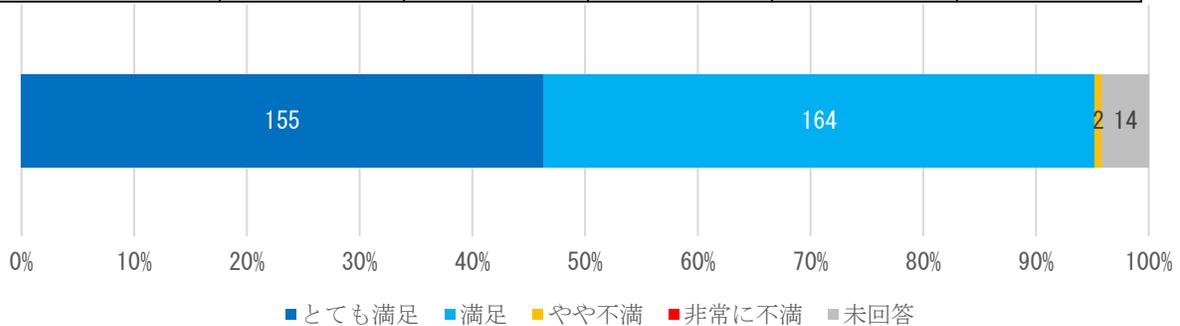
| | とても満足 | 満足 | やや不満 | 非常に不満 | 未回答 |
|-----|-------|------|------|-------|-----|
| 回答 | 125 | 190 | 11 | 0 | 9 |
| 割合% | 37.3 | 56.7 | 3.3 | 0.0 | 2.7 |



広くゆったりとしたスペースとあらゆる体型の方に合わせた検査着をご用意しております。パウダースペースを備えた女性用更衣室が特に高い評価をいただきました。

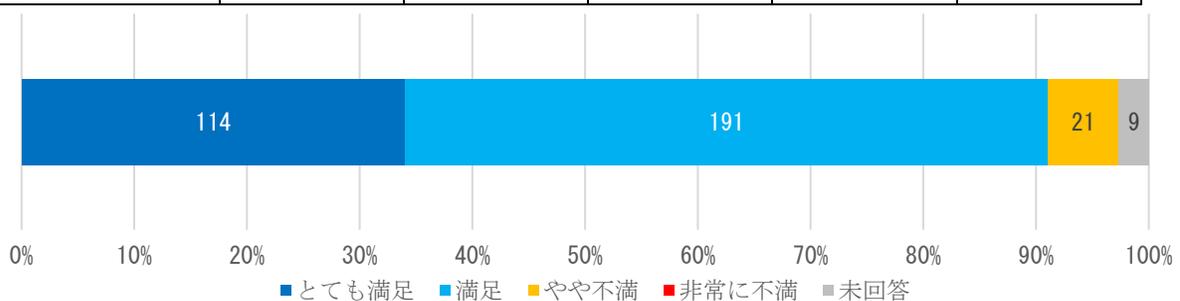
13. お手洗いは清潔で使いやすかったですか

| | とても満足 | 満足 | やや不満 | 非常に不満 | 未回答 |
|-----|-------|------|------|-------|-----|
| 回答 | 155 | 164 | 2 | 0 | 14 |
| 割合% | 46.3 | 49.0 | 0.6 | 0.0 | 4.2 |



14. 飲み物や雑誌等の品揃えにはご満足いただけましたか

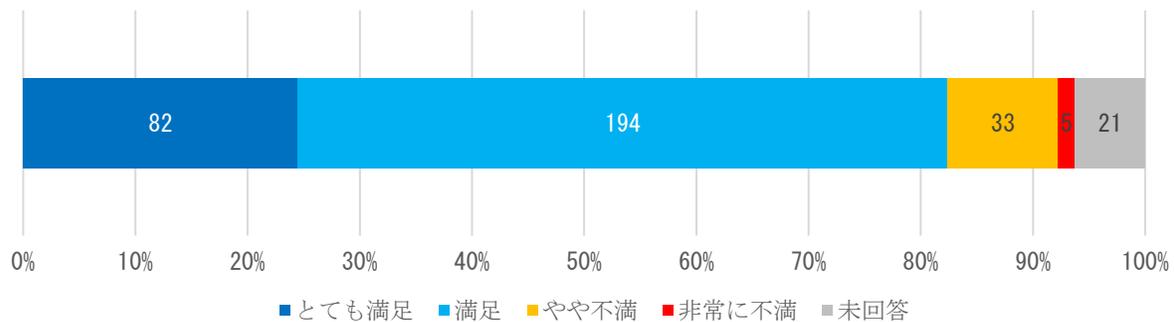
| | とても満足 | 満足 | やや不満 | 非常に不満 | 未回答 |
|-----|-------|------|------|-------|-----|
| 回答 | 114 | 191 | 21 | 0 | 9 |
| 割合% | 34.0 | 57.0 | 6.3 | 0.0 | 2.7 |



雑誌の品揃えを増やしてほしいとのご意見をいただきましたので、現在設置している雑誌のジャンル、対象年齢を調査し、あらゆる年齢の方にご満足いただけるようラインナップを変更いたしました。

15. ドックのお食事はいかがでしたか

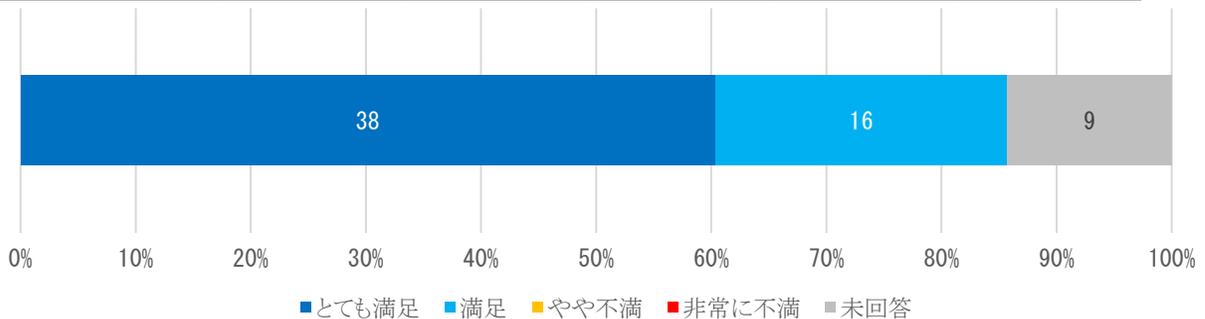
| | とても満足 | 満足 | やや不満 | 非常に不満 | 未回答 |
|-----|-------|------|------|-------|-----|
| 回答 | 82 | 194 | 33 | 5 | 21 |
| 割合% | 24.5 | 57.9 | 9.9 | 1.5 | 6.3 |



検査を受けられたお客様から“ゆっくりと食事を味わいたい”といったご意見に配慮し、管理栄養士による栄養の講義をリーフレットに変更し、持ち帰って再度読み返しができるように改善いたしました。お客様から「リラックスして食事ができる」というご意見がある一方で「栄養士の説明を楽しみにしているので再開してほしい」というご意見もいただきました。

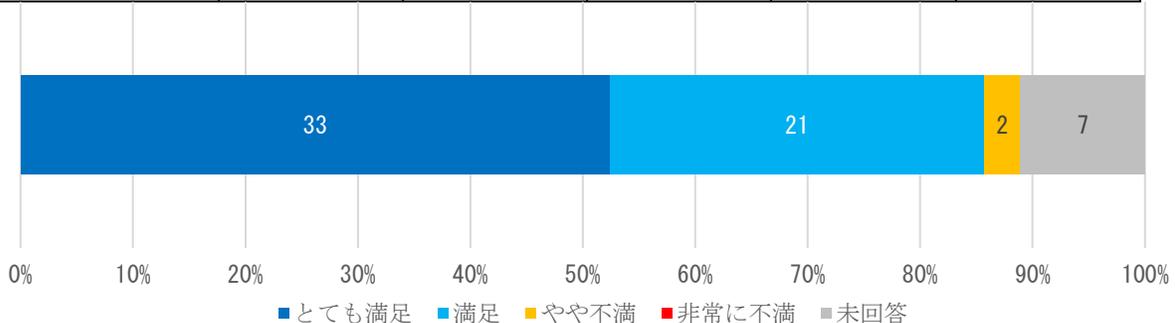
16. (一泊ドックをご利用の方へ) 病棟看護師の対応はいかがでしたか

| | とても満足 | 満足 | やや不満 | 非常に不満 | 未回答 |
|-----|-------|------|------|-------|------|
| 回答 | 38 | 16 | 0 | 0 | 9 |
| 割合% | 60.3 | 25.4 | 0.0 | 0.0 | 14.3 |



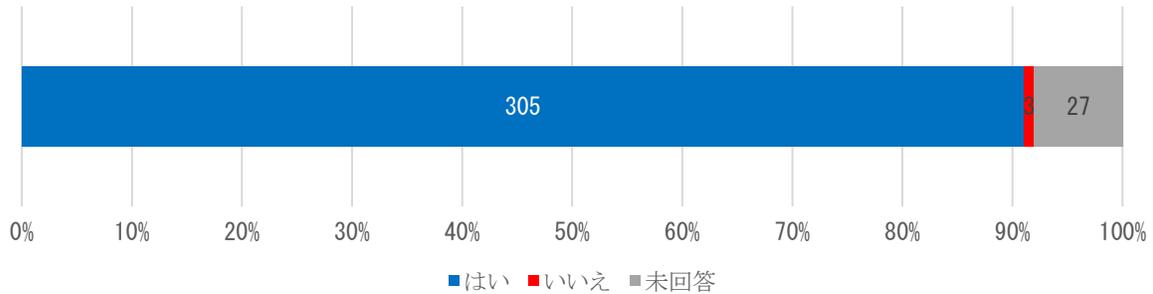
17. (一泊ドックをご利用の方へ) お部屋の環境はいかがでしたか

| | とても満足 | 満足 | やや不満 | 非常に不満 | 未回答 |
|-----|-------|------|------|-------|------|
| 回答 | 33 | 21 | 2 | 0 | 7 |
| 割合% | 52.4 | 33.3 | 3.2 | 0.0 | 11.1 |



18. 次回も当センターの人間ドックを利用しようと思いませんか

| | はい | いいえ | 未回答 |
|-----|------|-----|-----|
| 回答 | 305 | 3 | 27 |
| 割合% | 91.0 | 0.9 | 8.1 |



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 | 156 | 46.6 |
| 2 | 前回とても良かった | 147 | 43.9 |
| 3 | 説明が丁寧 | 130 | 38.8 |
| 4 | スタッフの対応が良い | 99 | 29.6 |
| 5 | 自宅・職場が近い | 86 | 25.7 |
| 6 | 会社の補助が出る | 83 | 24.8 |
| 7 | 交通の便がよい | 78 | 23.3 |
| 8 | 評判がよい | 74 | 22.1 |
| 9 | ドック後のケアが充実 | 49 | 14.6 |
| 10 | 結果通知がわかりやすい | 48 | 14.3 |
| 11 | 会社の指示 | 34 | 10.1 |
| 12 | オプション検査が充実 | 32 | 9.6 |
| 13 | 知人からの紹介 | 19 | 5.7 |
| 14 | 当院・他院の主治医からの紹介 | 15 | 4.5 |
| 15 | 予約が取りやすい | 10 | 3.0 |
| 16 | 土曜日に実施している | 8 | 2.4 |
| 17 | 料金が手頃 | 4 | 1.2 |
| 18 | ホームページを見て | 4 | 1.2 |

アンケートにご協力いただいたお客様の4割以上が『前回とても良かった』事を理由に挙げております。また、『説明が丁寧』が昨年に比べ12.9ポイント増となりました。