

令和3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基に業務改善を実施してきた。今回は、コロナ禍において万全の感染対策を実施し、人間ドックの受診が安心・安全であることを伝えてきた。また、4 月より会員制健康クラブを業務委託から内製化し、新たに客室乗務員経験者によるコンシェルジュ業務を開始したので、回答結果にどのような影響を与えるか併せて調査した。

実施期間

令和 3 年 6 月 1 日から 6 月 30 日までの 29 日間（実稼働日 24 日間）。

調査形式

性別や年齢、ドック種別等のお客様情報は択一式。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

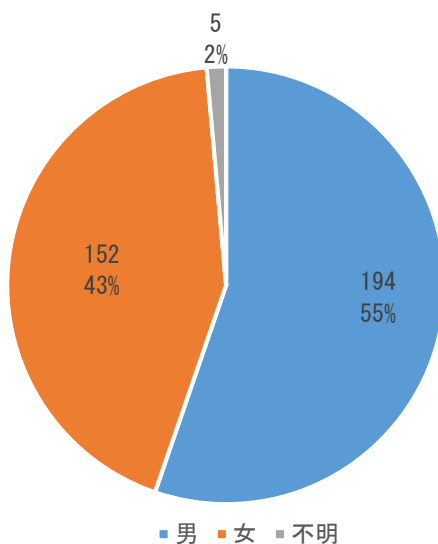
回答者数・回答率

受診者数 360 名のうち回答者 351 名（回答率 97.5%）。
 男性 24 歳～97 歳、女性 28 歳～89 歳

回答者の内訳

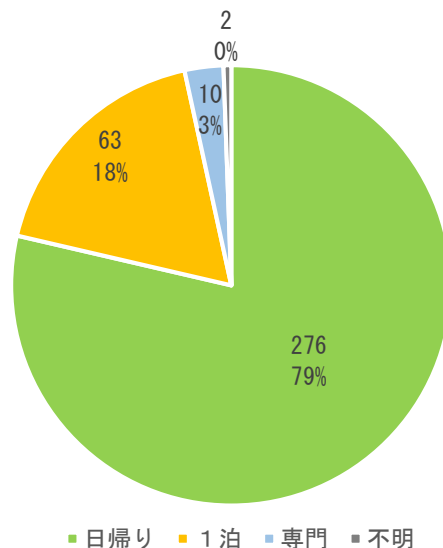
男女別

| | 人数 | 割合 |
|----|-----|-------|
| 男性 | 194 | 55.3 |
| 女性 | 152 | 43.3 |
| 不明 | 5 | 1.4 |
| 総計 | 351 | 100.0 |



ドック種別

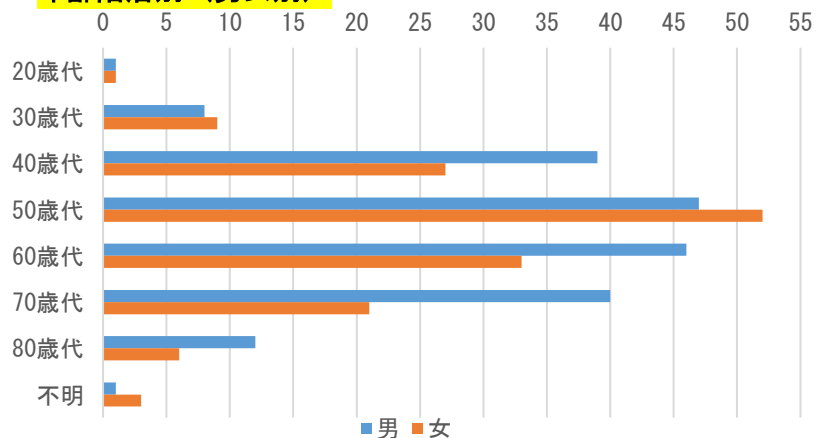
| | 回答者数 | 割合% |
|-------|------|-------|
| 日帰り | 276 | 78.6 |
| 一泊 | 63 | 17.9 |
| 専門ドック | 10 | 2.8 |
| 不明 | 2 | 0.5 |
| 総計 | 351 | 100.0 |



年齢階層別

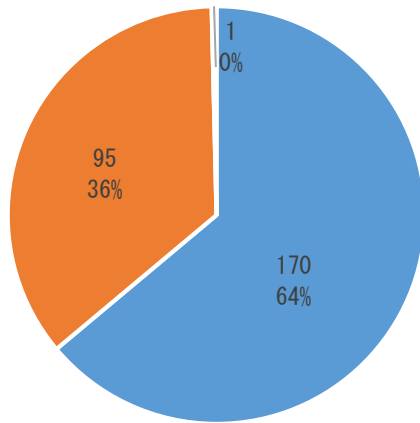
| 年代 | 回答者数 | 割合% |
|------|------|-------|
| 20代 | 2 | 0.6 |
| 30代 | 17 | 4.8 |
| 40代 | 67 | 19.1 |
| 50代 | 99 | 28.2 |
| 60代 | 79 | 22.5 |
| 70代 | 64 | 18.2 |
| 80代～ | 19 | 5.1 |
| 不明 | 5 | 1.1 |
| 総計 | 351 | 100.0 |

年齢階層別（男女別）



個人企業別

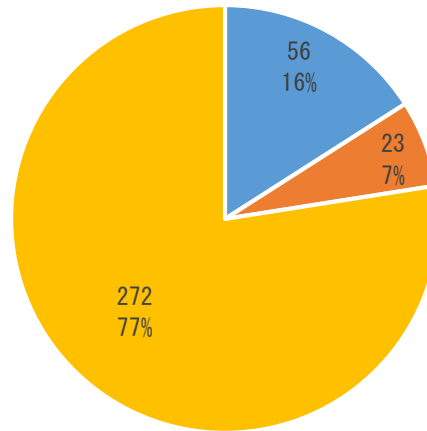
| | 人数 | 割合% |
|----|-----|-------|
| 個人 | 210 | |
| 企業 | 141 | |
| 不明 | 0 | |
| 総計 | 351 | 100.0 |



■ 個人 ■ 企業

受診回数別

| 回数 | 回答者数 | 割合% |
|------|------|-------|
| 初回 | 56 | 16.0 |
| 2回目 | 23 | 6.6 |
| 3回以上 | 272 | 77.5 |
| 総計 | 351 | 100.0 |

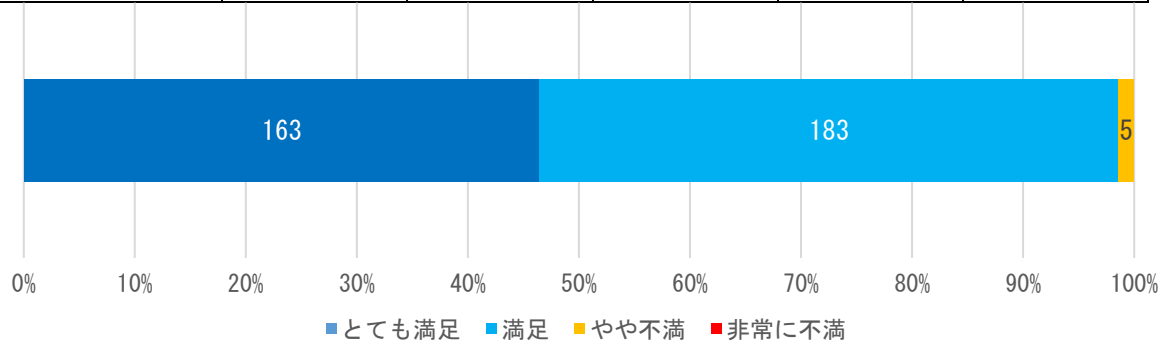


■ 初回 ■ 2回目 ■ 3回目以上

各設問の回答

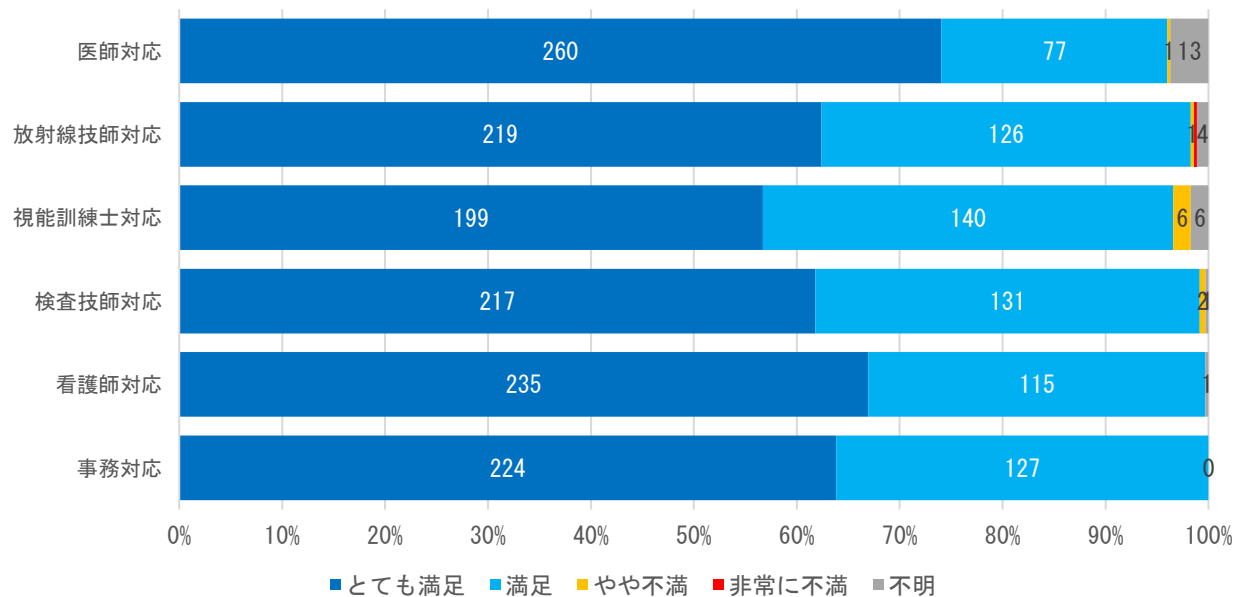
1. 事前にお送りした資料の説明はわかりやすかったですか

| | とても満足 | 満足 | やや不満 | 非常に不満 | 未回答 |
|-----|-------|------|------|-------|-----|
| 回答 | 163 | 183 | 5 | 0 | 0 |
| 割合% | 46.4 | 52.1 | 1.4 | 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。

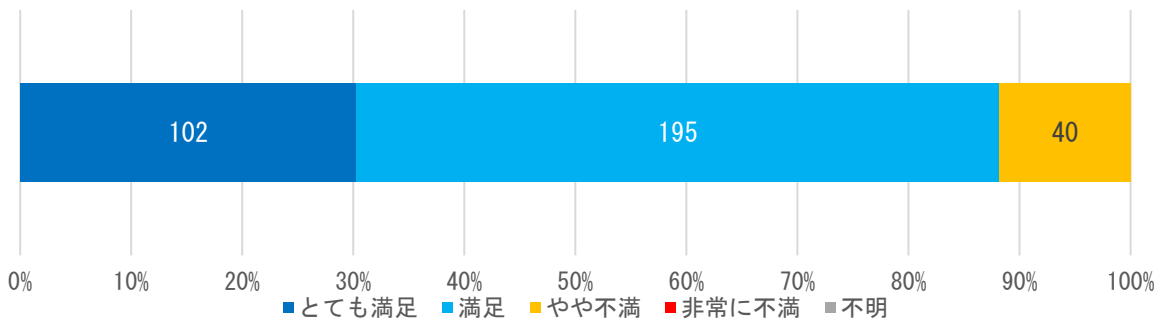
2～7. 各スタッフの対応はいかがでしたか



今春よりお客様が少しでも心地よく検査が受けられるよう、人間ドック専従のコンシェルジュによる案内を開始しております。初めて受診されたお客様から「非常に満足でき安心して受けられました」という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

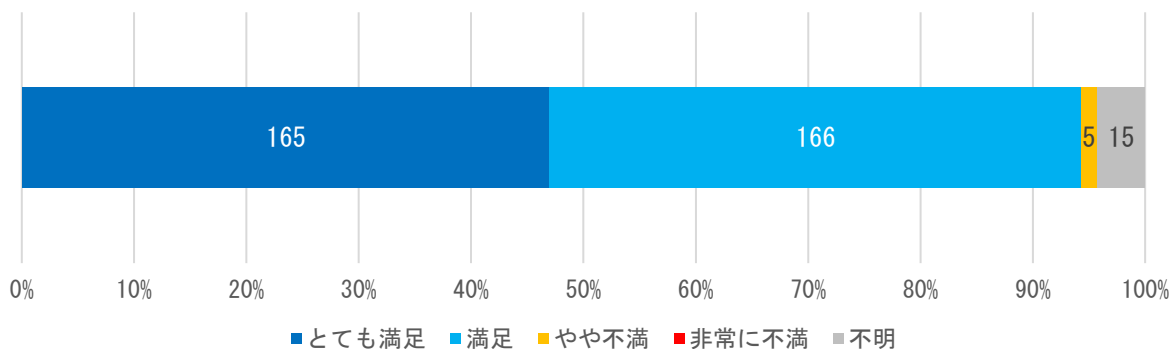
| | とても満足 | 満足 | やや不満 | 非常に不満 | 未回答 |
|-----|-------|------|------|-------|-----|
| 回答 | 102 | 195 | 40 | 0 | 0 |
| 割合% | 30.3 | 57.9 | 11.9 | 0.0 | 0.0 |



病院全体で待ち時間について取り組み、滞在時間を少しでも短くできるよう効率の良い案内を心がけております。当センターでもお客様へ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、工夫してまいります。

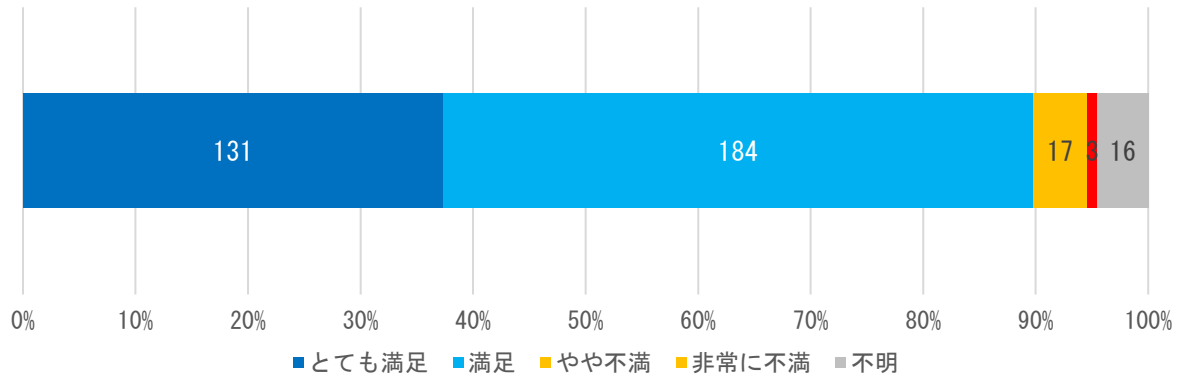
9. プライバシーへの配慮はいかがでしたか

| | とても満足 | 満足 | やや不満 | 非常に不満 | 未回答 |
|-----|-------|------|------|-------|-----|
| 回答 | 165 | 166 | 5 | 0 | 15 |
| 割合% | 47.0 | 47.3 | 1.4 | 0.0 | 4.3 |



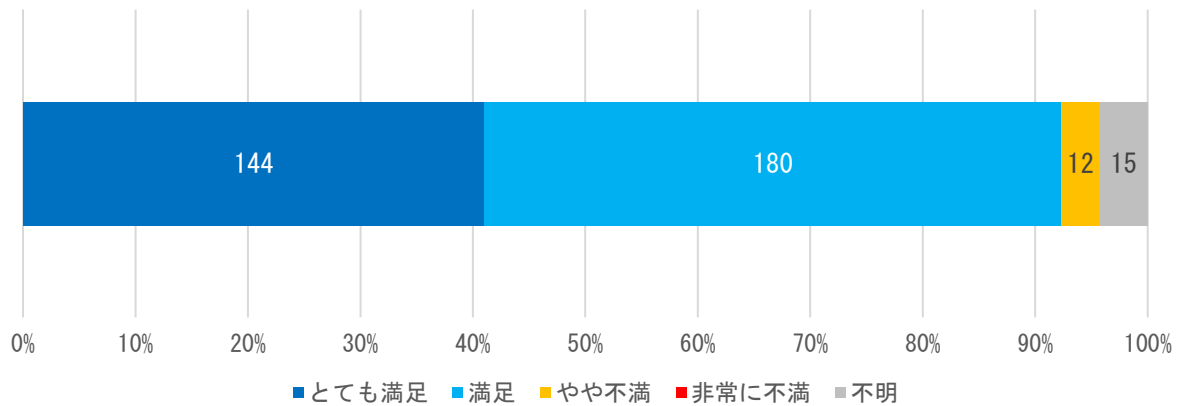
10. 当院がご用意した検査着やガウン、スリッパはいかがでしたか

| | とても満足 | 満足 | やや不満 | 非常に不満 | 未回答 |
|-----|-------|------|------|-------|-----|
| 回答 | 131 | 184 | 17 | 3 | 16 |
| 割合% | 37.3 | 52.4 | 4.8 | 0.9 | 4.6 |



11. センター内の空調・照明・音楽はいかがでしたか

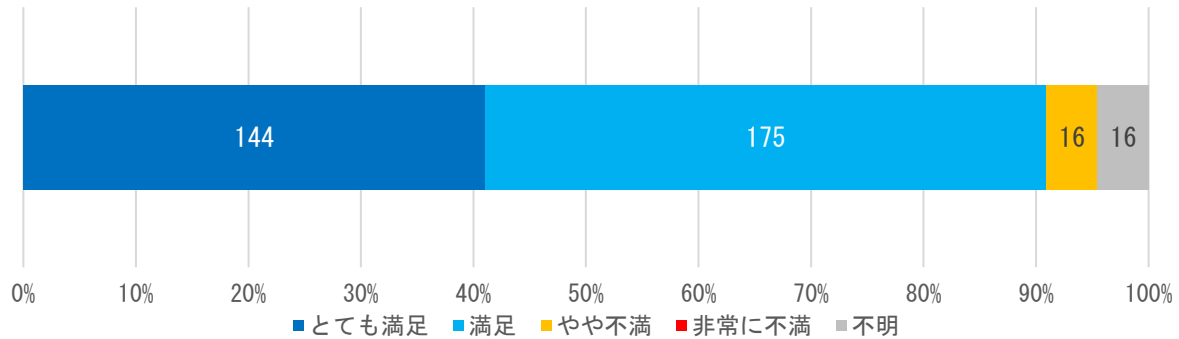
| | とても満足 | 満足 | やや不満 | 非常に不満 | 未回答 |
|-----|-------|------|------|-------|-----|
| 回答 | 144 | 180 | 12 | 0 | 15 |
| 割合% | 41.0 | 51.3 | 3.4 | 0.0 | 4.3 |



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、一部の検査を実施する中で「寒い」といった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

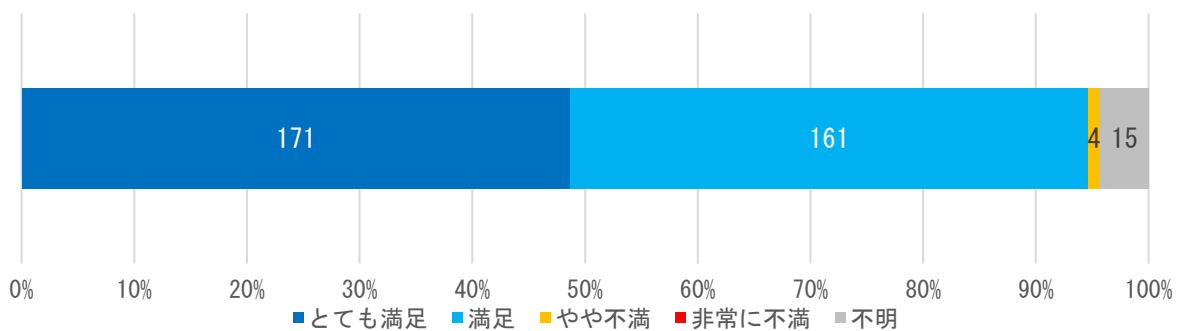
| | とても満足 | 満足 | やや不満 | 非常に不満 | 未回答 |
|-----|-------|------|------|-------|-----|
| 回答 | 144 | 175 | 16 | 0 | 16 |
| 割合% | 41.0 | 49.9 | 4.6 | 0.0 | 4.6 |



コロナ禍での感染拡大予防のため、更衣室のロッカーにつきましては広く間隔を空けてご利用いただいておりますが、入口に近いロッカーをご利用のお客様から、他のお客様の動線と重なるため更衣しにくいとのご意見をいただきました。

13. お手洗いは清潔で使いやすかったですか

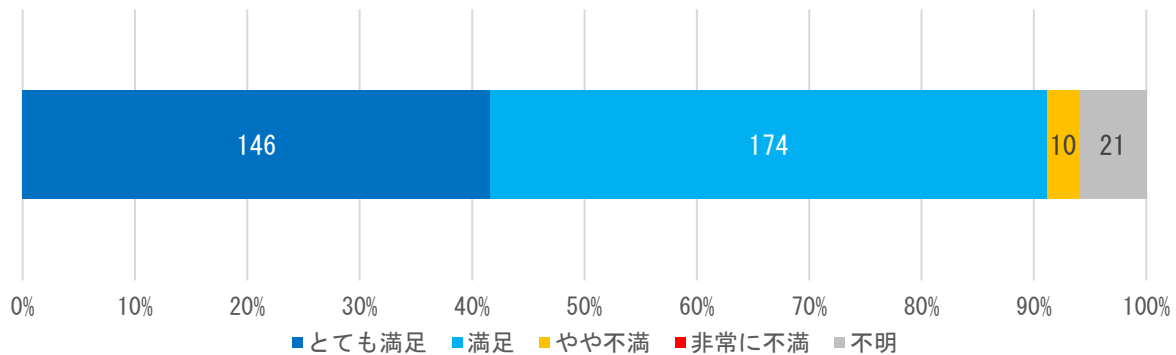
| | とても満足 | 満足 | やや不満 | 非常に不満 | 未回答 |
|-----|-------|------|------|-------|-----|
| 回答 | 171 | 161 | 4 | 0 | 15 |
| 割合% | 48.7 | 45.9 | 1.1 | 0.0 | 4.3 |



お手洗いを気持ちよくご使用いただくため、洗面台や鏡につきましては、定期的にコンシエルジュが拭き上げを行っております。

14. 飲み物の品揃えにはご満足いただけましたか

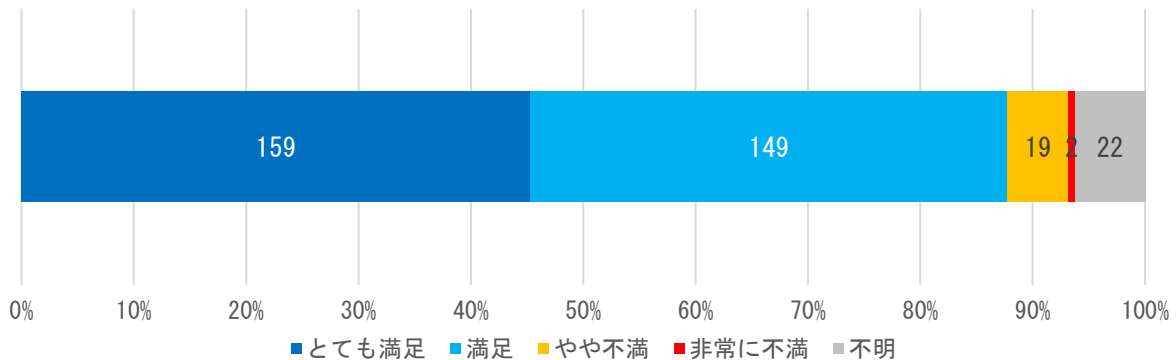
| | とても満足 | 満足 | やや不満 | 非常に不満 | 未回答 |
|-----|-------|------|------|-------|-----|
| 回答 | 146 | 174 | 10 | 0 | 21 |
| 割合% | 41.6 | 49.6 | 2.8 | 0.0 | 6.0 |



感染拡大防止のため、昨年より雑誌等の設置は控えさせていただいております。

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 | 159 | 149 | 19 | 2 | 22 |
| 割合% | 45.3 | 42.5 | 5.4 | 0.6 | 6.3 |

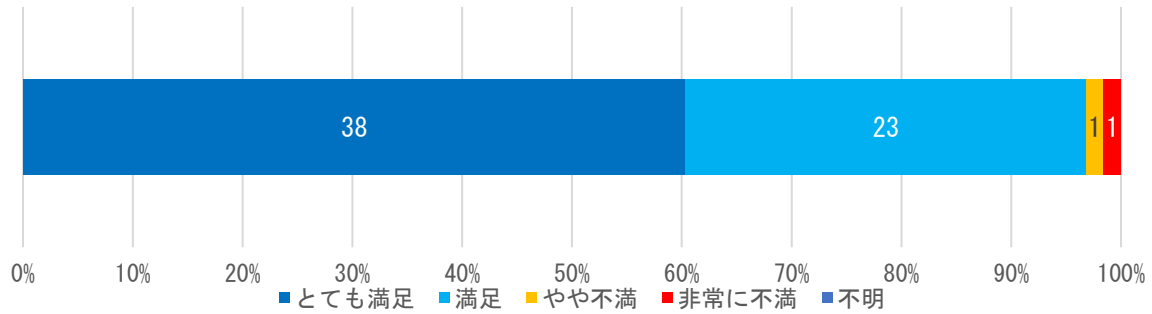


お食事を召し上がっていただく専用の食堂においてはお客様との間隔を十分にとり、感染拡大防止のため黙食をお願いしております。

人間ドックのお食事はホテルニューオータニと共同してメニューを考案し、毎年違ったテーマでお楽しみいただけるよう工夫しております。今回のアンケートでは「とても満足」の割合が前回のアンケート実施時より10ポイント上がり高評価をいただきました。

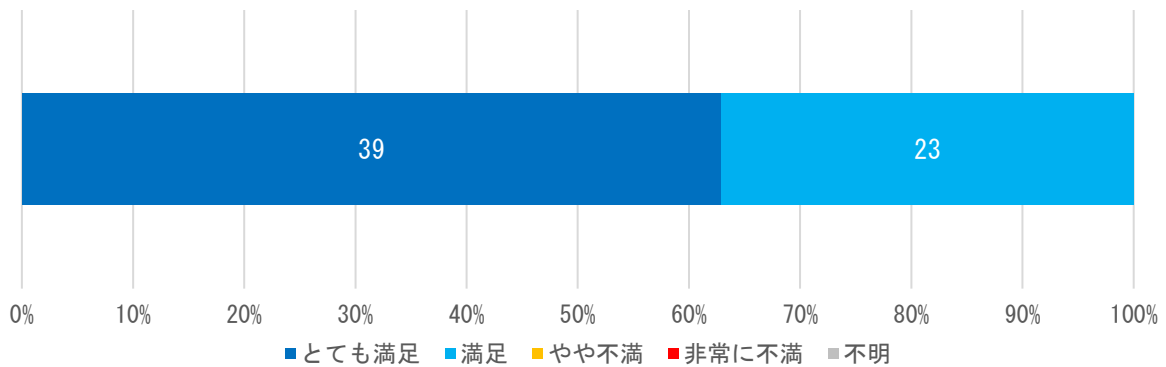
16. (一泊ドックをご利用の方へ) 病棟看護師の対応はいかがでしたか

| | とても満足 | 満足 | やや不満 | 非常に不満 | 未回答 |
|-----|-------|------|------|-------|-----|
| 回答 | 38 | 23 | 1 | 1 | 0 |
| 割合% | 60.3 | 36.5 | 1.6 | 1.6 | 0.0 |



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

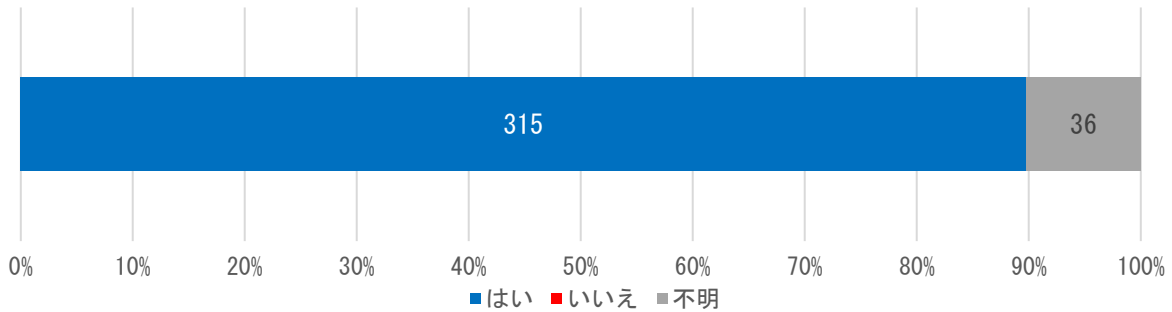
| | とても満足 | 満足 | やや不満 | 非常に不満 | 未回答 |
|-----|-------|------|------|-------|-----|
| 回答 | 39 | 23 | 0 | 0 | 0 |
| 割合% | 61.9 | 36.5 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |



宿泊ドックのご利用のお客様に少しでも心地よくお過ごしいただけるよう、入室時に専用コンシェルジュからお部屋の設備について説明させていただきます。

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 | 315 | 0 | 36 |
| 割合% | 89.7 | 0.0 | 10.3 |



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% | 前回順位 |
|----|----------------|-----|------|------|
| 1 | 毎年受けている | 175 | 49.9 | 1 |
| 2 | 前回とても良かった | 129 | 36.8 | 2 |
| 3 | 説明が丁寧 | 125 | 35.6 | 3 |
| 4 | スタッフの対応が良い | 100 | 28.5 | 4 |
| 5 | 評判がよい | 61 | 17.4 | 5 |
| 5 | 会社の補助が出る | 61 | 17.4 | 10 |
| 7 | 交通の便がよい | 57 | 16.2 | 5 |
| 8 | 結果通知がわかりやすい | 53 | 15.1 | 7 |
| 9 | ドック後のケアが充実 | 48 | 13.7 | 9 |
| 10 | 自宅・職場が近い | 39 | 11.1 | 8 |
| 11 | 会社の指示 | 35 | 10.0 | 12 |
| 12 | オプション検査が充実 | 24 | 6.8 | 11 |
| 13 | 知人からの紹介 | 16 | 4.6 | 13 |
| 14 | 予約が取りやすい | 13 | 3.7 | 16 |
| 15 | 当院・他院の主治医からの紹介 | 11 | 3.1 | 14 |
| 16 | 土曜日に実施している | 7 | 2.0 | 14 |
| 17 | ホームページを見て | 5 | 1.4 | 18 |
| 18 | 料金が手頃 | 2 | 0.6 | 17 |

上位5項目につきましては、前回のアンケート実施時と同じ順位という結果となりました。待ち時間の短縮や時間差受診のご要望など、コロナ禍での受診を反映する内容のご意見を多くいただきました。