

2021年度 健診満足度調査



健診接遇委員会



対象および方法

- 対象 医師面談が含まれるコース
- 調査期間 2021年10月1日～14日 14日間
- 医師面談の前に配布し、保健・栄養相談後に回収



質問票

- 自記式質問票（マークシート）
- 設備、食事、接遇、待ち時間、面談、相談、プライバシー、全体満足度、継続受診意志、知人への紹介
- 「不満」「やや不満」「どちらでもない」「ほぼ満足」「満足」の5段階評価

受診者満足度調査

※必ず、皆様について伺います
性別、年齢、受診歴をご記入ください

性別	年齢	受診歴
男性	女性	受診歴
10代	10代	10代
20代	20代	20代
30代	30代	30代
40代	40代	40代
50代	50代	50代
60代	60代	60代
70代以上	70代以上	70代以上

※特約のやにご記入ください
①不満 ②やや不満 ③どちらでもない ④ほぼ満足 ⑤満足

問1.「設備」について

- ・駐車場
- ・トイレ
- ・レストラン
- ・トイレ、レストラン以外の館内
- ・案内表示

問2.「食事」について

- ・お運びいただいた食事（1.弁当 2.麺）
- ・食事はいかがでしたか

問3.「接遇」(説明、言葉遣い、態度、身だしなみ)について

※担当職員は別紙をご参照ください

- ・予約電話対応者
- ・事務職員(朝の受付)
- ・事務職員(フロア案内)
- ・保健師・看護師
- ・検査技師
- ・放射線技師
- ・医師

問4.「待ち時間」について

- ・朝の受付の待ち時間
- ・各検査の待ち時間
- ・医師面談までの待ち時間

問5.「面談や相談」について

- ・医師の結果説明
- ・保健師、管理栄養士の相談

問6.「プライバシー」について

- ・プライバシーの配慮はいかがでしたか

問7.「全体」を通して

- ・健診全体の満足度はいかがでしたか

問8. 次回も当センターを利用したいと思いますか
(下の選択肢からお選び下さい)

(1.利用しない 2.たぶん利用しない 3.どちらでもない 4.たぶん利用する 5.利用する)

問9. 当センターを家族や知人にも勧めたいと思いますか
(下の選択肢からお選び下さい)

(1.勧めない 2.たぶん勧めない 3.どちらでもない 4.たぶん勧める 5.勧める)

問10. 更新した健診者の熱心度はいかがでしたか

1. 不満 2. やや不満 3. どちらでもない 4. ほぼ満足 5. 満足
(理由:)

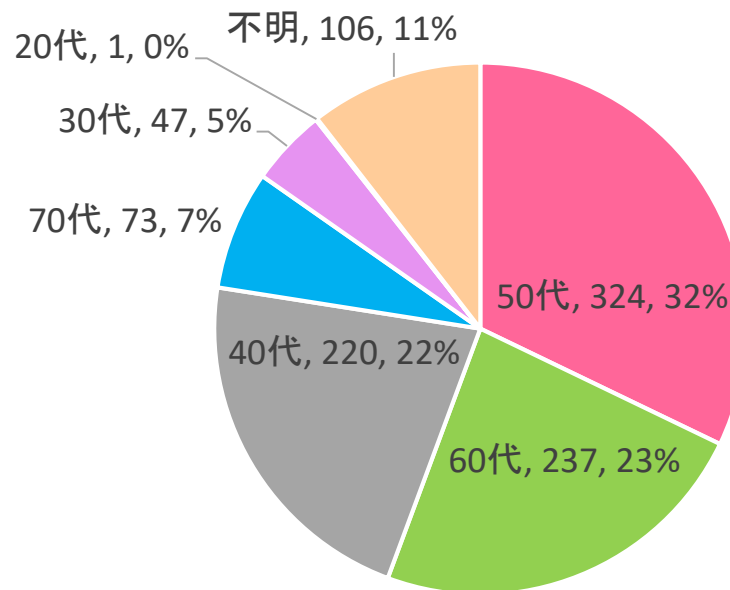
問11. つくば総合健診センター予約について導入希望のものは? 【複数回答可】

1. インターネット予約 2. FAX 予約
3. 専任オペレーターによる予約 4. 特になし
5. その他 ()

※折り曲げないでください。裏面もあります。

結果

- 1008名に依頼し、1008名の方から回収（回答率100%）
- 1008件のデータで分析
- リピーター率 72%（初回5%、不明23%）
- 性別：男性 406名、女性508名 不明94名
- 年代：



■ 50代 ■ 60代 ■ 40代 ■ 70代 ■ 30代 ■ 20代 ■ 不明



2021年度 項目別

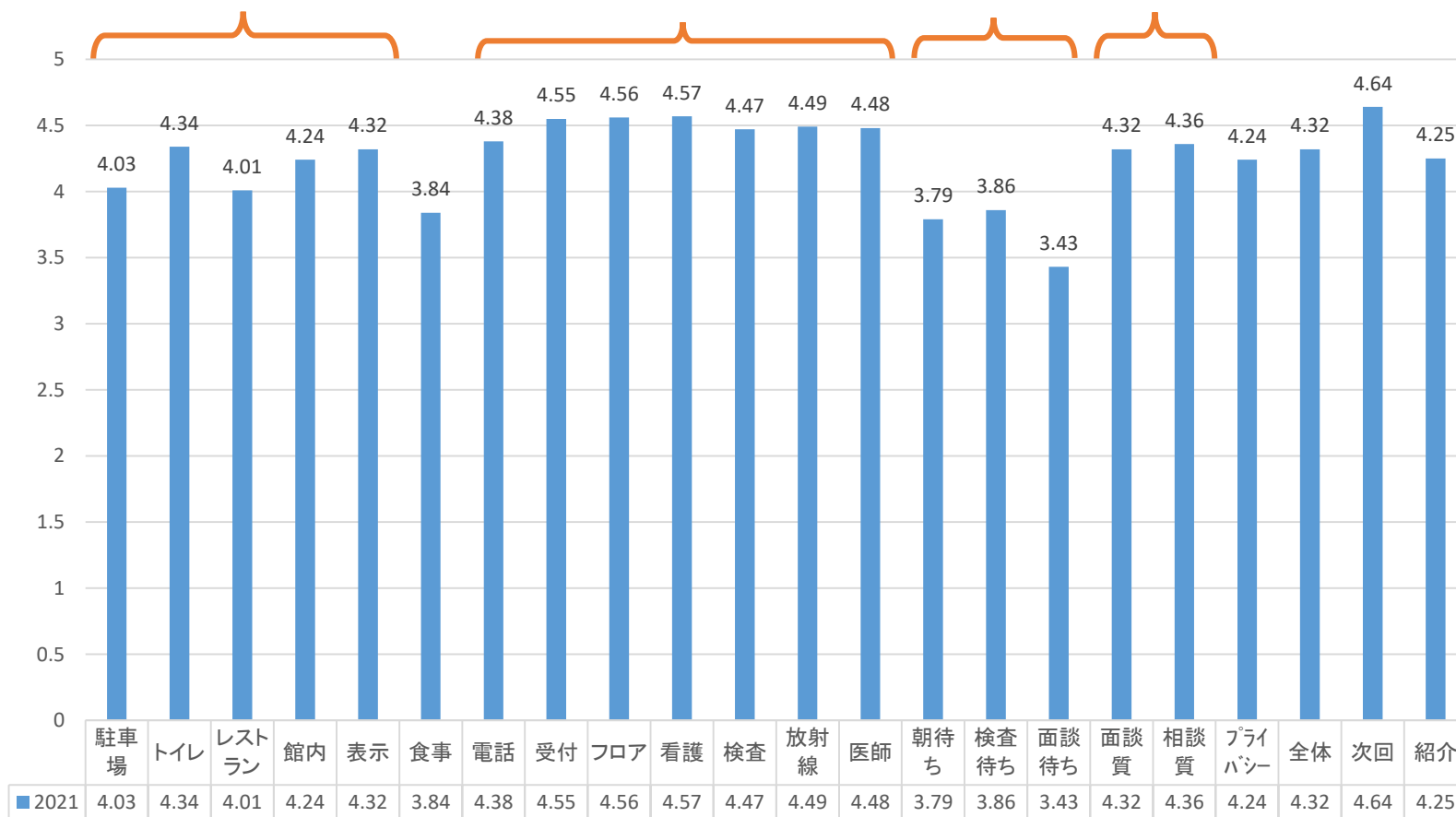
設備

食事

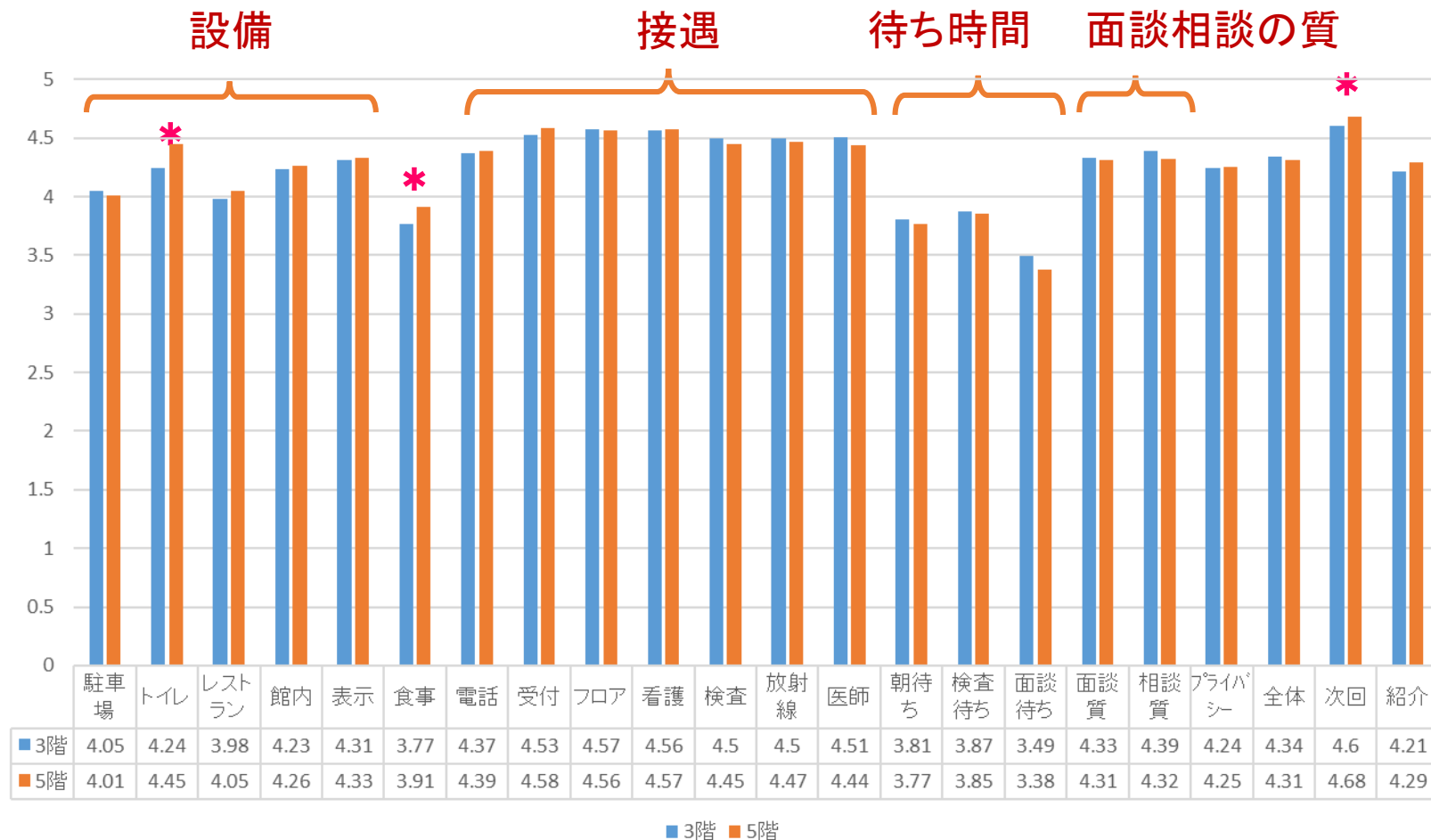
接遇

待ち時間

面談相談の質



2021年度 フロア別



5Fの方が高い：トイレ、食事、次回

$\alpha=0.05$

* 有意差あり



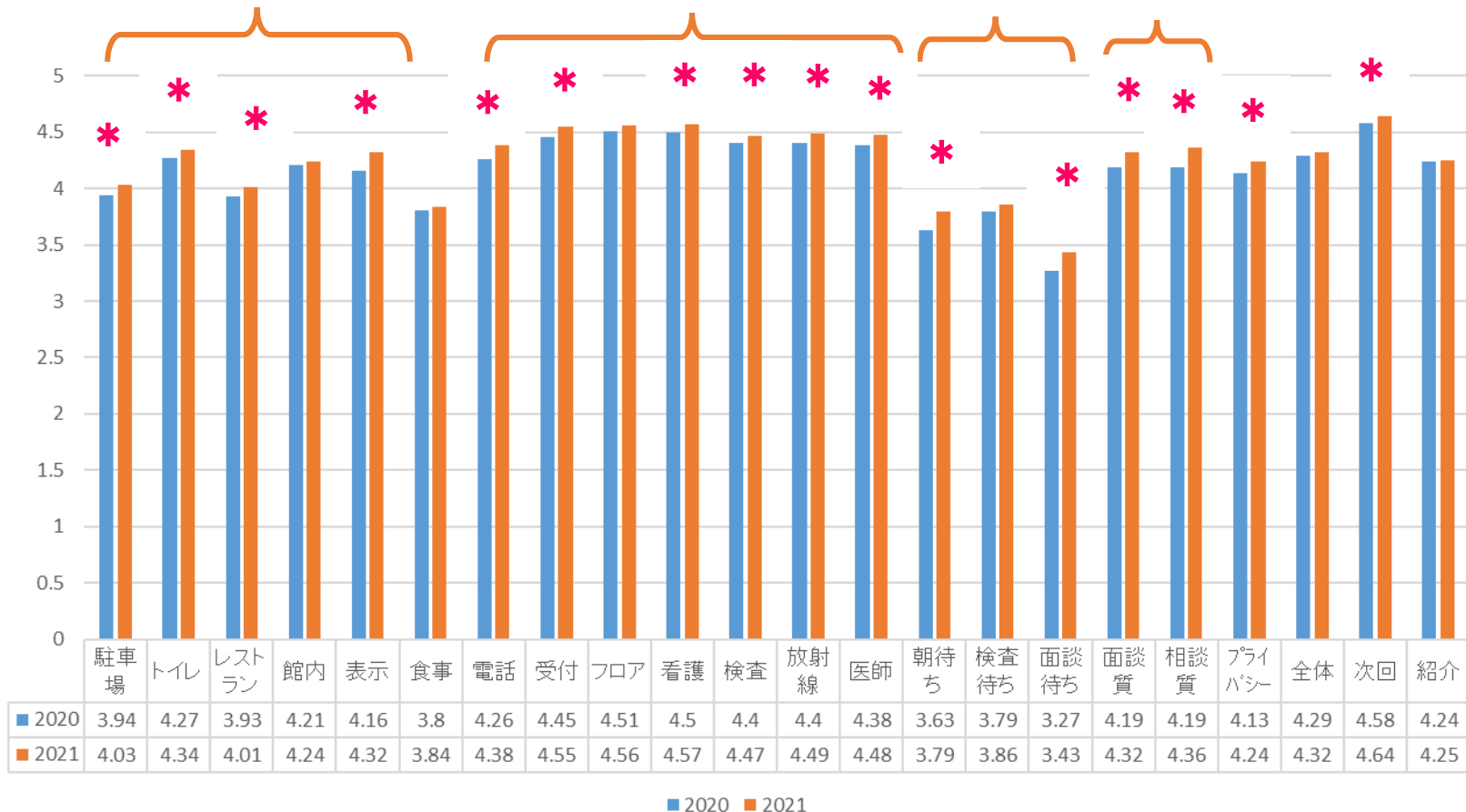
2020 2021年度 項目別

設備

接遇

待ち時間

面談相談の質



低下：なし

上昇：駐車場、トイレ、レストラン、表示、電話、受付、看護、検査、放射、医師、朝、面談、相談、プライバシー、次回

$\alpha=0.05$



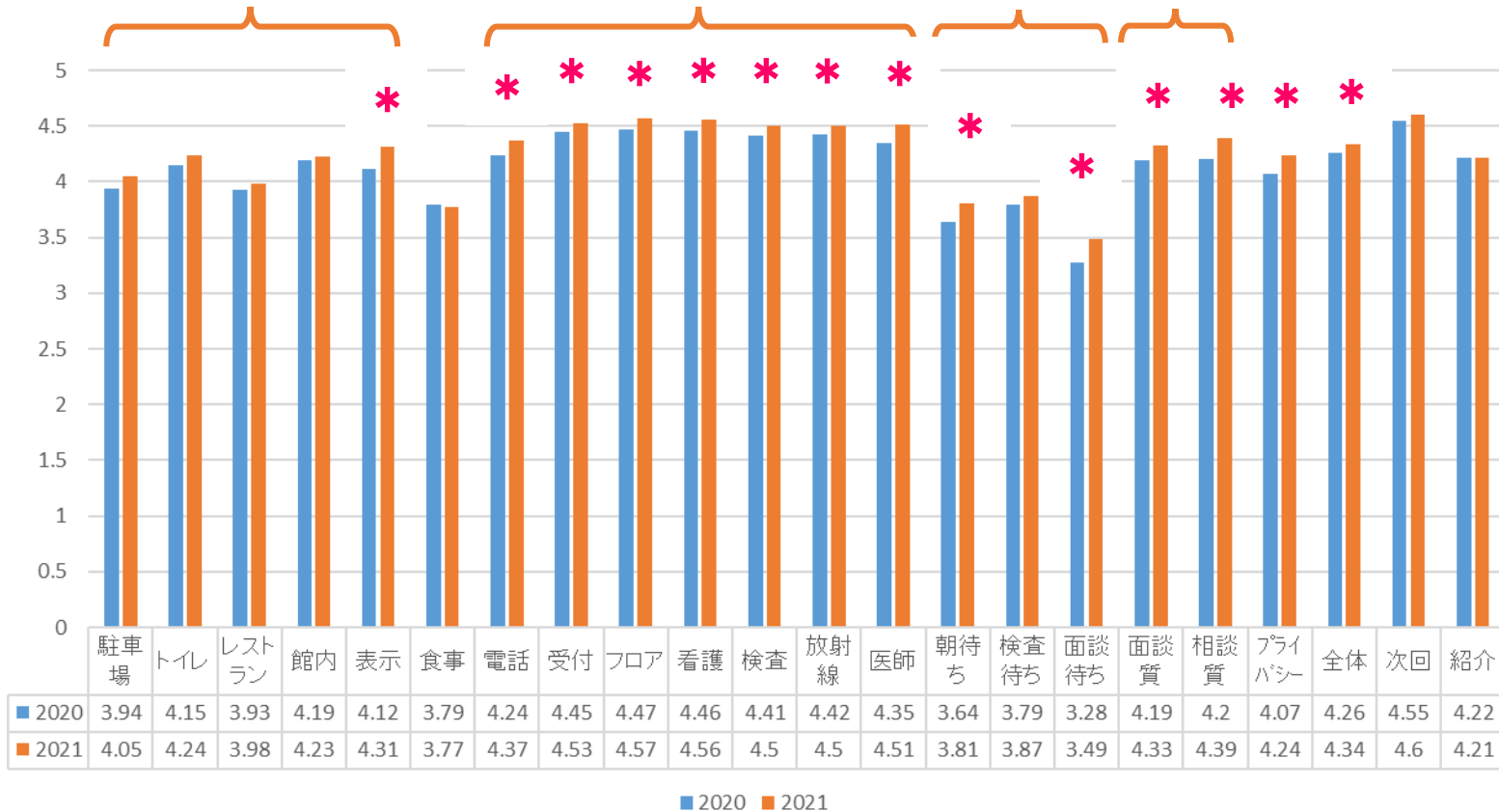
2020 2021年度 3階フロア

設備

接遇

待ち時間

面談相談の質



低下：なし

上昇：表示、電話、受付、フロア、看護、検査、放射、医師、朝待ち時間、理解、相談、プライバシー、全体

$\alpha=0.05$

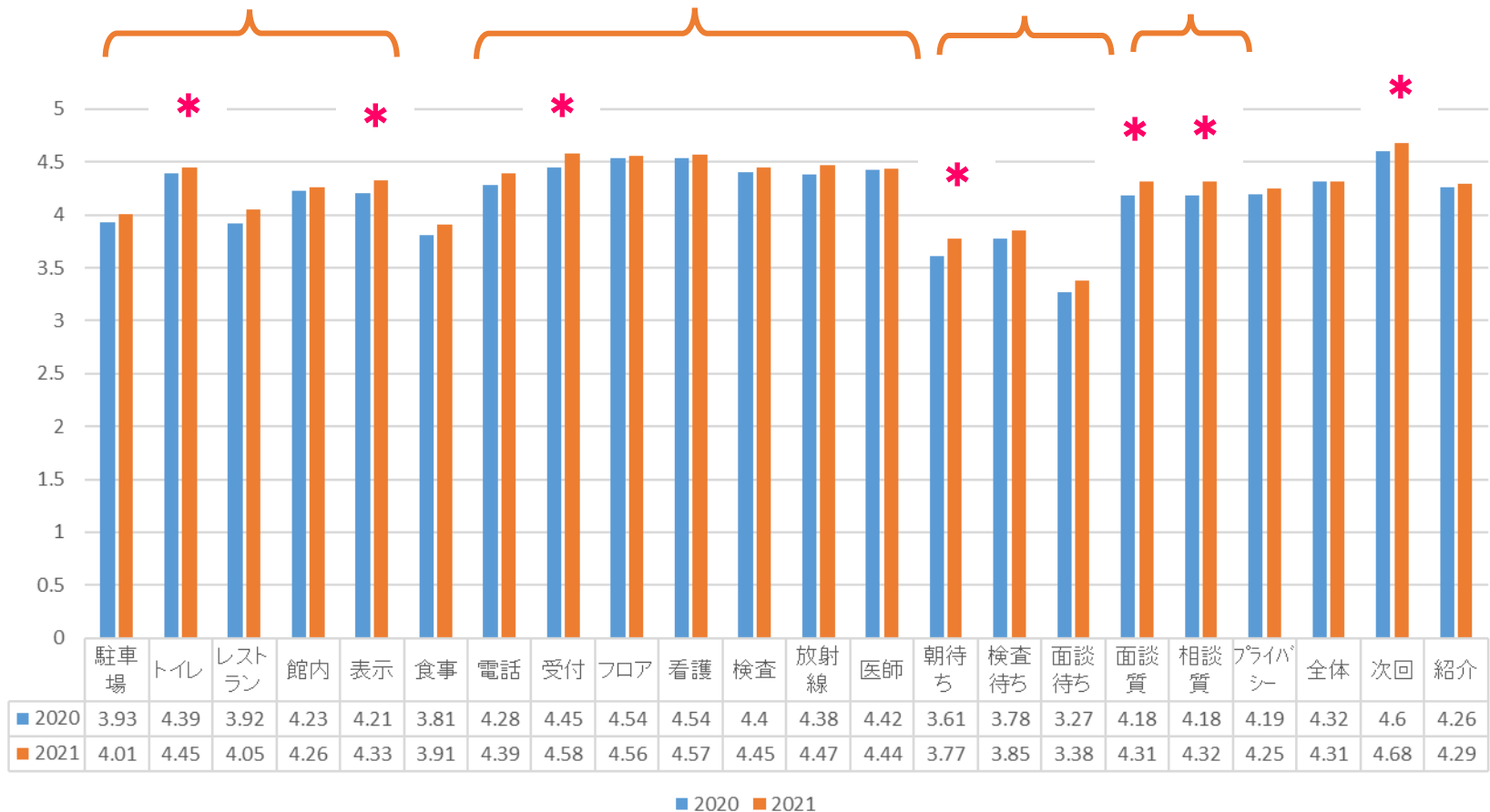


2020 2021年度 5階フロア

設備

接遇

待ち時間 面談相談の質



低下：なし

上昇：レストラン、表示、受付、朝、理解、相談、次回

$\alpha=0.05$

