

2022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 2022年10月3日～14日 12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

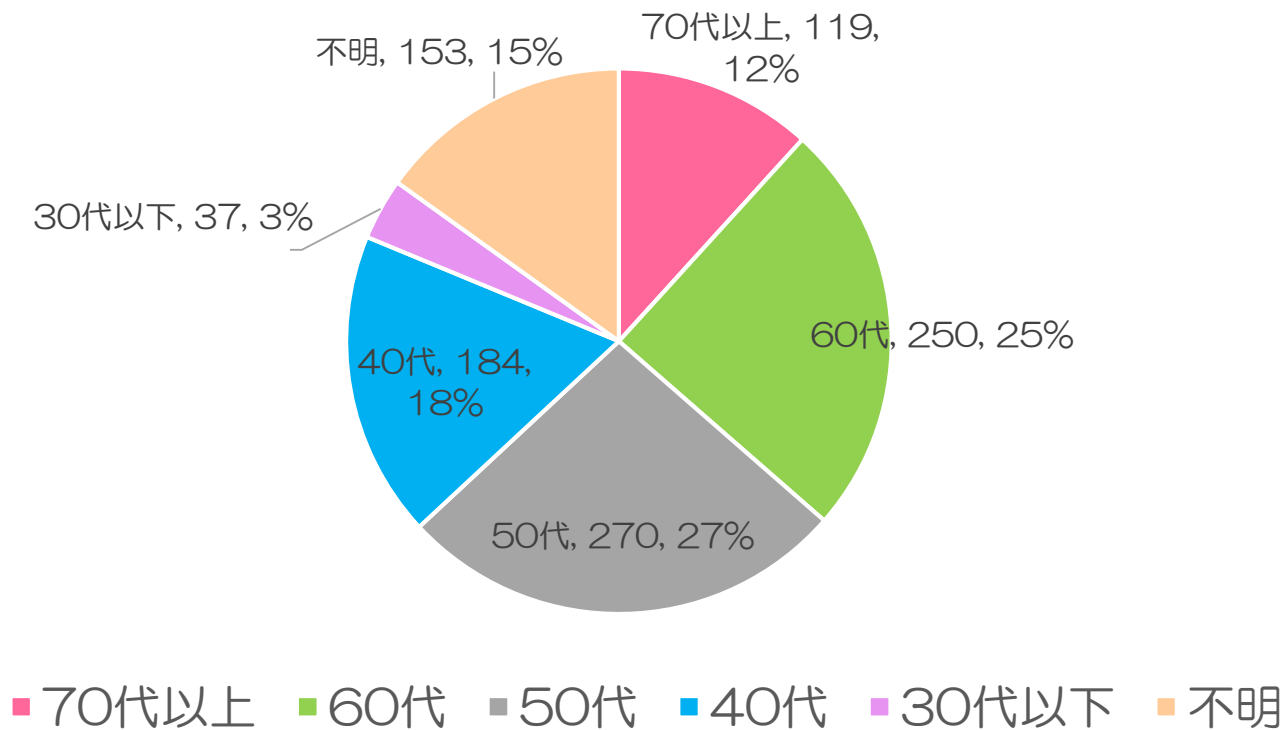
- 自記式質問票（マークシート）
- 設備、食事、接遇、待ち時間、面談、相談、プライバシー、全体満足度、継続受診意志、知人への紹介
- 「不満」「やや不満」「どちらでもない」「ほぼ満足」「満足」の5段階評価

受診者満足度調査		※特約の欄にご記入ください
性別	年齢	受診歴
男性 女性	10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代以上	1回目 2回目 3回目 4回目 5回目 6回目 7回目 8回目 9回目 10回目以上
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		☐ 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. 青カメラオポジション地選択予約 ☐ 4. 特になし ☐ 5. その他 ()

折り曲げないでください。裏側もあります。

結果

- 1013名に依頼し、1013名の方から回収（回答率100%）
- 1013件のデータで分析
- リピーター率 65%（初回4%、不明31%）
- 性別：男性 392名、女性425名 不明196名
- 年代：



2022年度 項目別

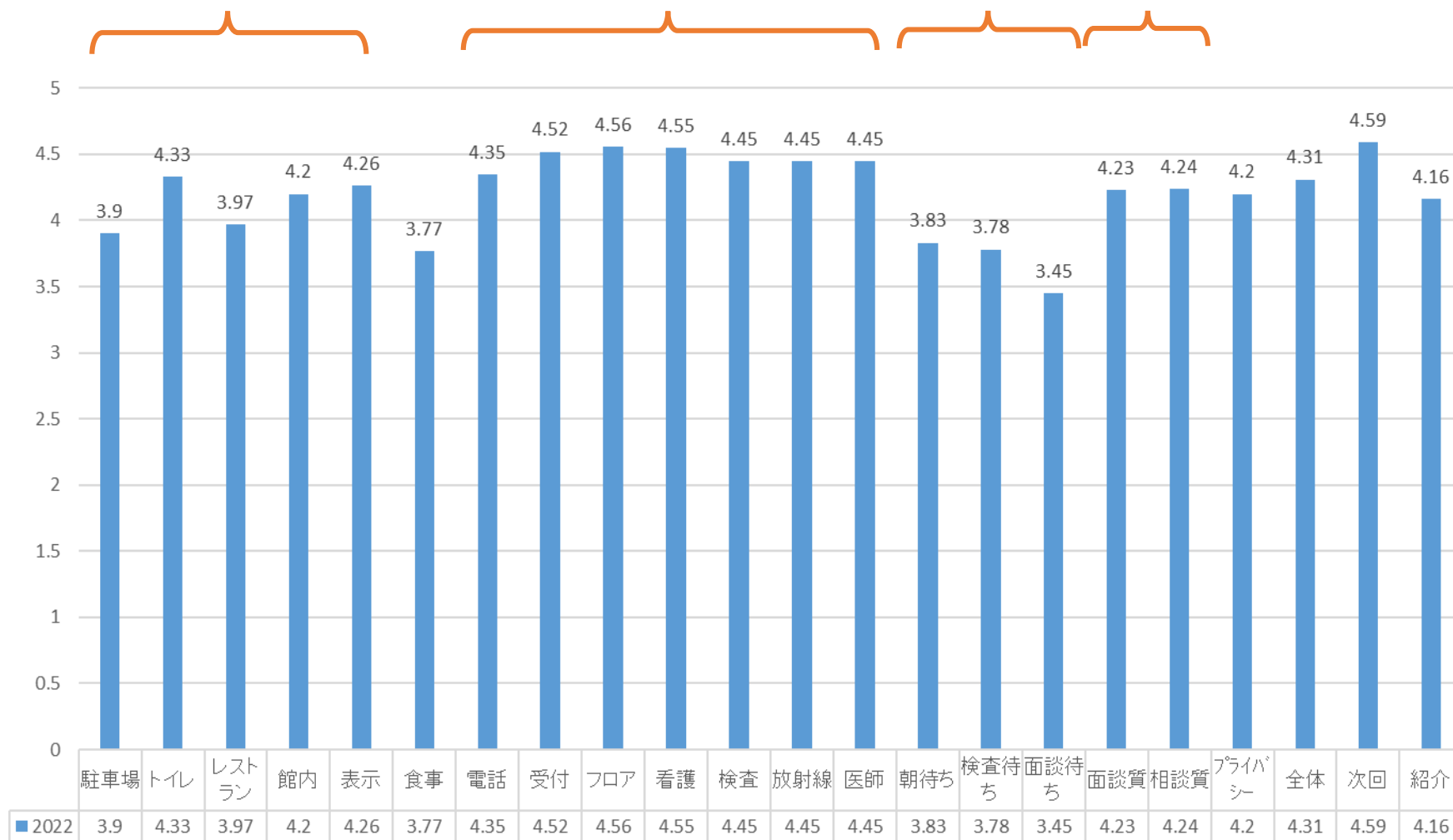
設備

食事

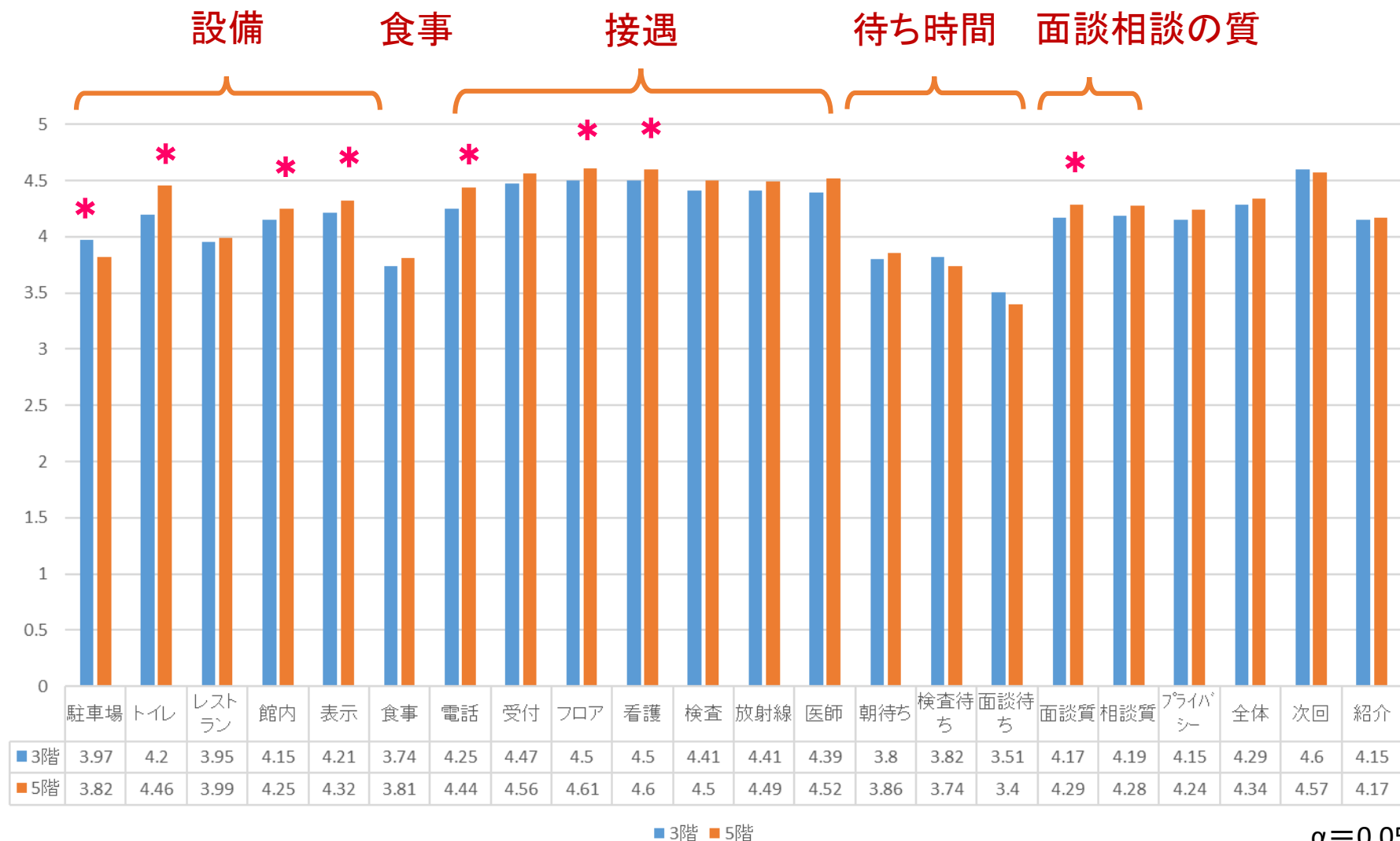
接遇

待ち時間

面談相談の質



2022年度 フロア別



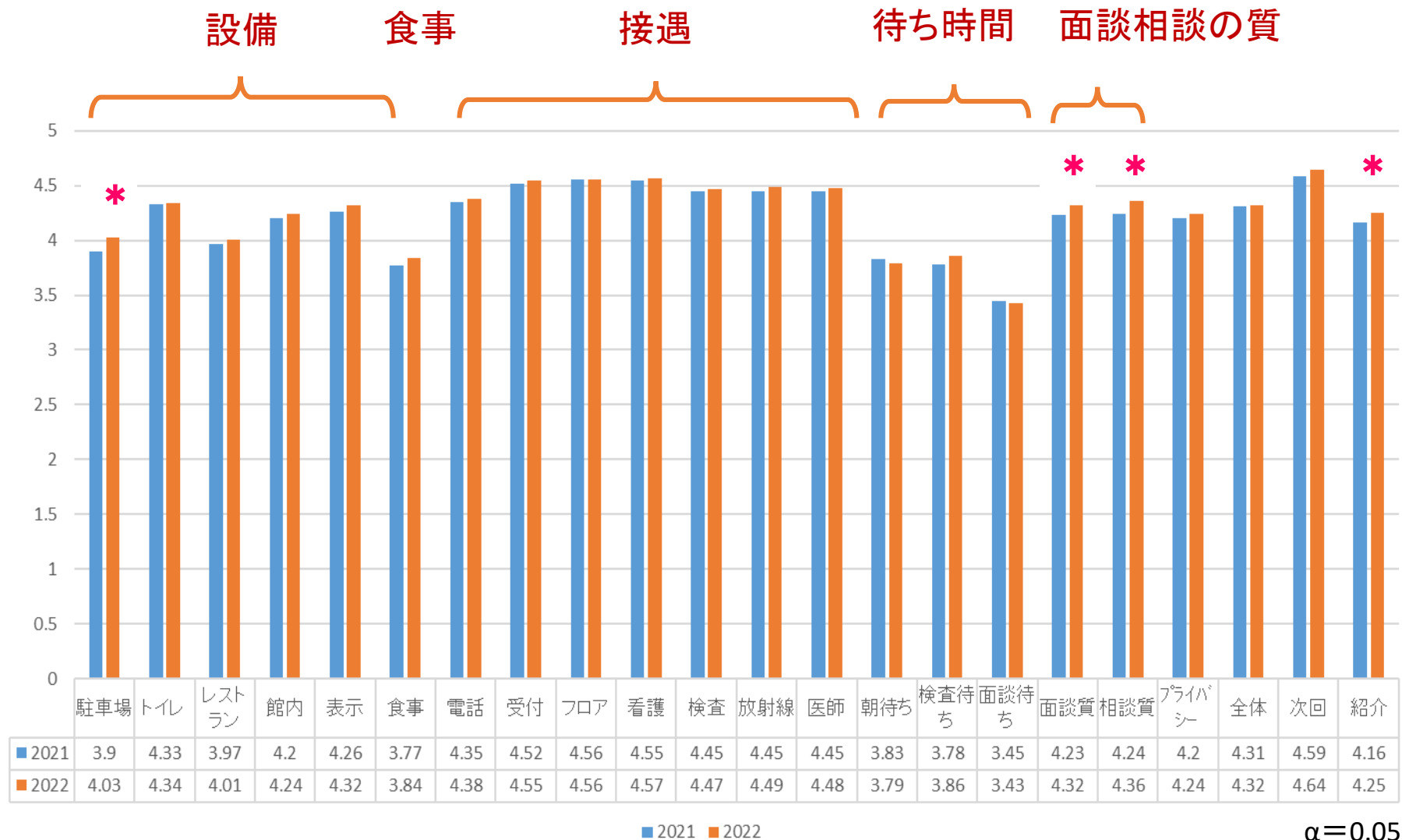
$\alpha = 0.05$

* 有意差あり

3Fの方が高い：駐車場

5Fの方が高い：トイレ、館内、表示、電話・フロア・看護の接遇、面談の質

2021 2022年度 項目別



上昇：駐車場、館内、面談・相談の質、知人への紹介

2021 2022年度 3階フロア

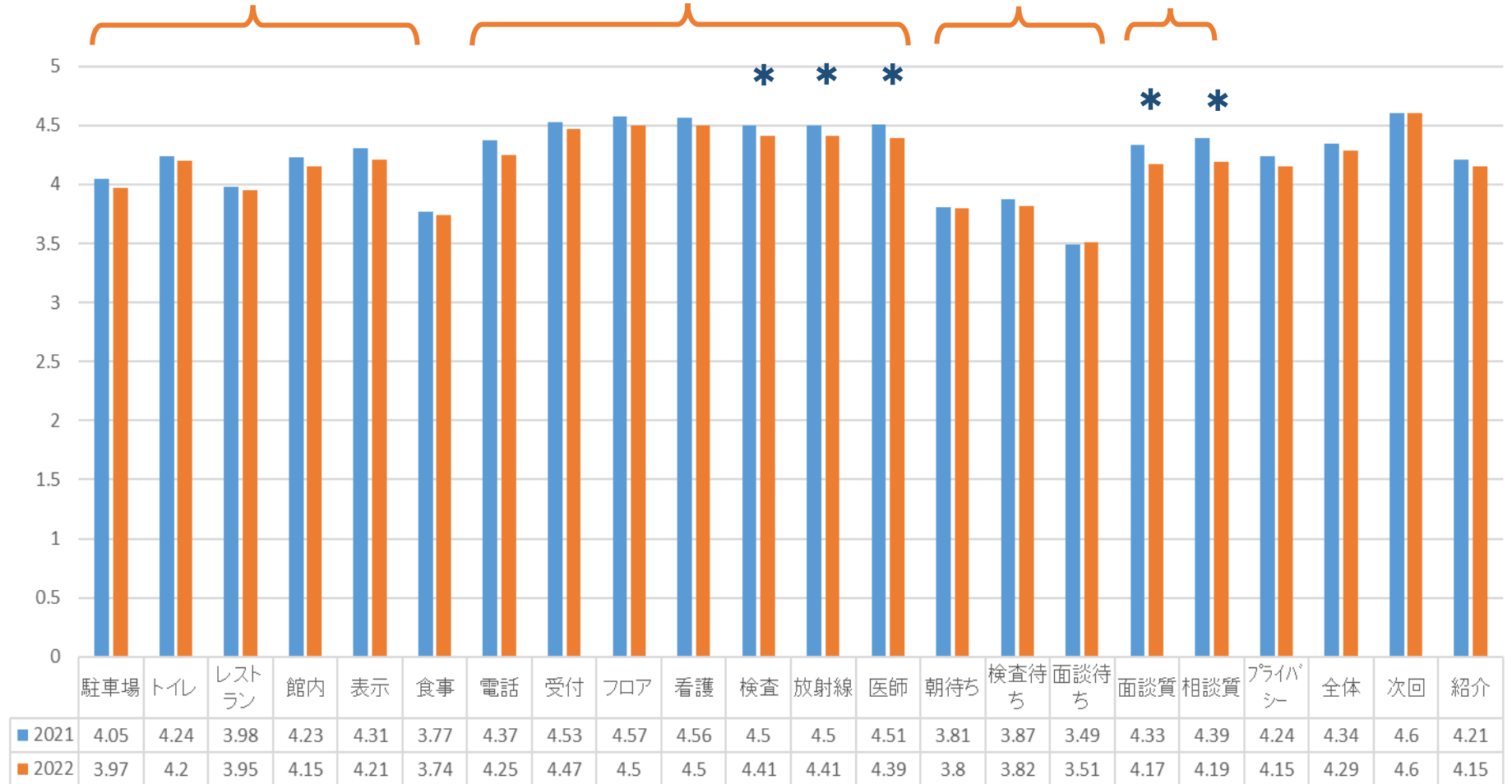
設備

食事

接遇

待ち時間

面談相談の質



■ 2021 ■ 2022

$\alpha=0.05$

低下：医師・検査科・放射線科の接遇、面談・相談の質

2021 2022年度 5階フロア

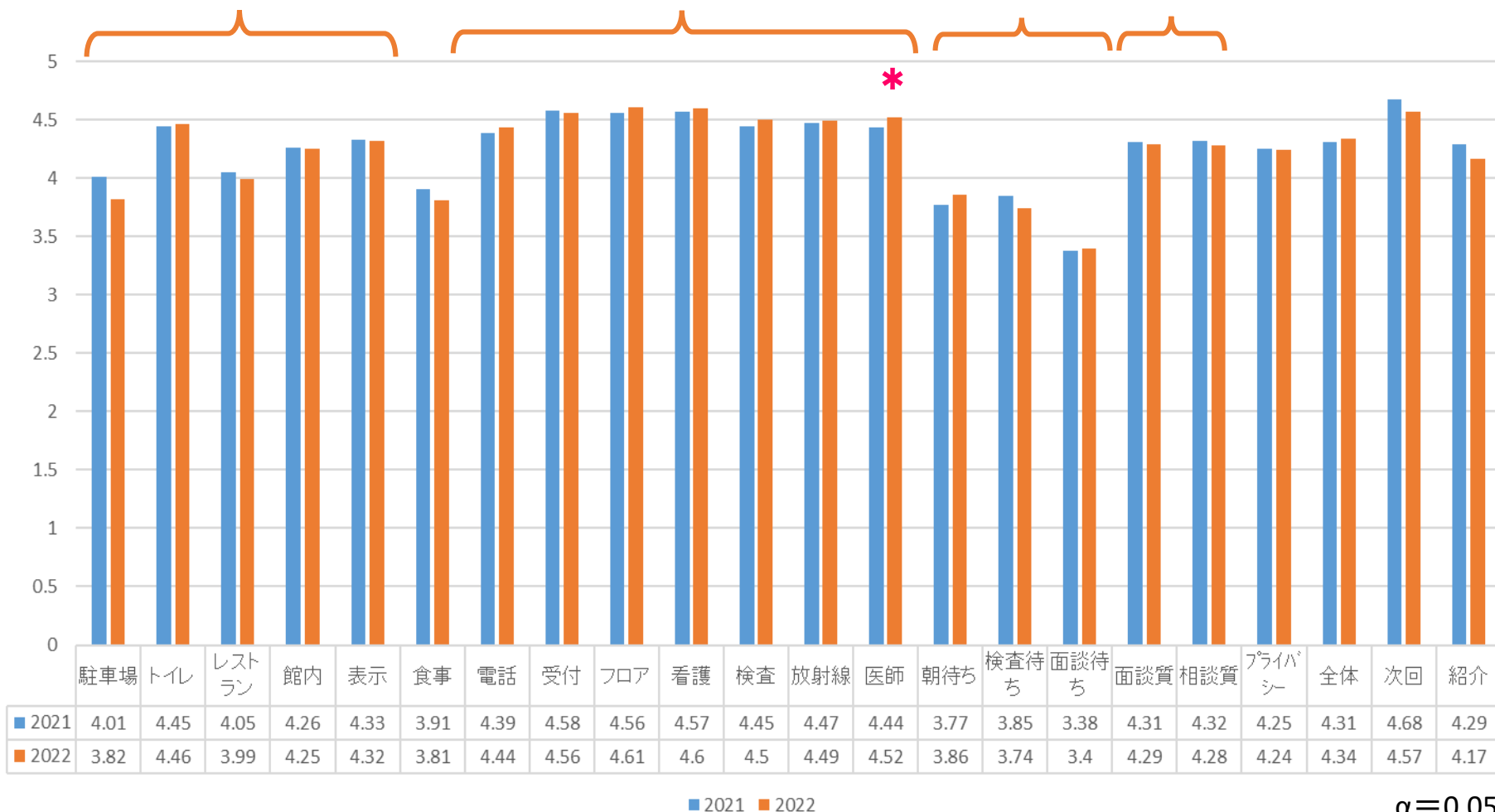
設備

食事

接遇

待ち時間

面談相談の質



$\alpha=0.05$

上昇：医師面談の接遇