

人間ドック受診者アンケート報告書

(平成29年06月27日 ~ 平成29年07月18日 実施)

共立蒲原総合病院
健康診断センター

I アンケート

1 アンケート概要

1-1 実施期間・対象受診者数

平成29年06月27日(火)～平成29年07月18日(火)に
共立蒲原総合病院 健康診断センターにおいて
人間ドックを受診した304名に対し、アンケートを実施しました。

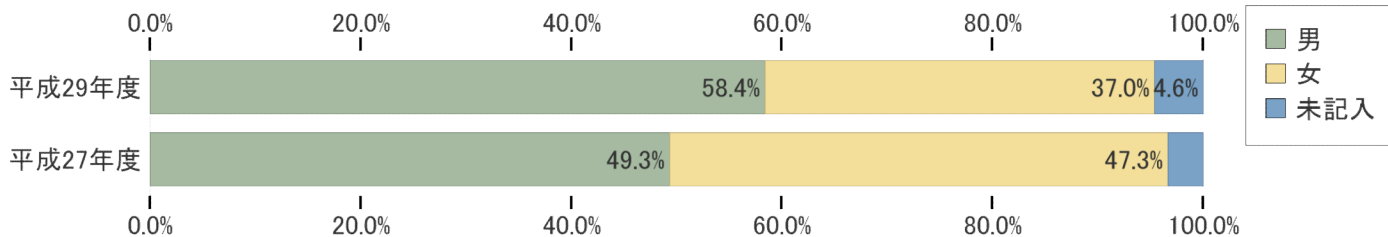
1-2 回収件数

日付	回答数(人)	日付	回答数(人)
6月27日	23	7月11日	21
6月28日	17	7月12日	19
6月29日	17	7月13日	18
6月30日	23	7月14日	27
7月3日	15	7月18日	20
7月4日	17		
7月5日	30		
7月6日	18		
7月7日	26		
7月10日	13		
		合計	304

2-1 性別

性別	回答数(人)	構成比(%)
男	177	58.4
女	112	37.0
未記入	14	4.6
計	303	100.0

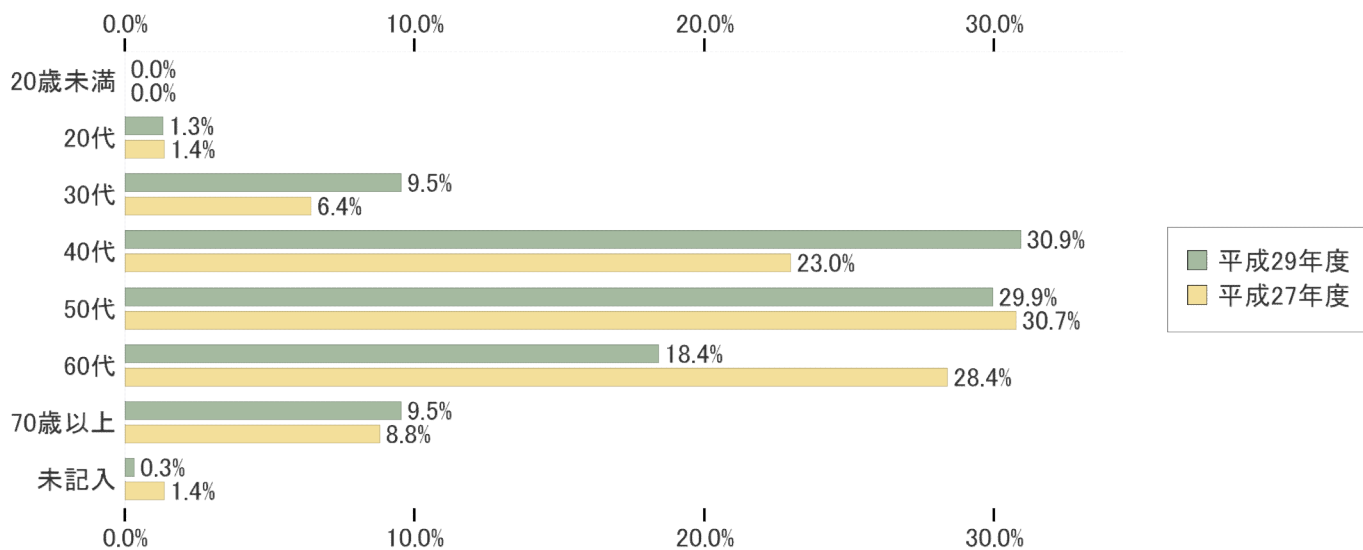
性別回答割合



2-2 年代

年代	回答数(人)	構成比(%)
20歳未満	0	0.0
20代	4	1.3
30代	29	9.5
40代	94	30.9
50代	91	29.9
60代	56	18.4
70歳以上	29	9.5
未記入	1	0.3
計	304	100.0

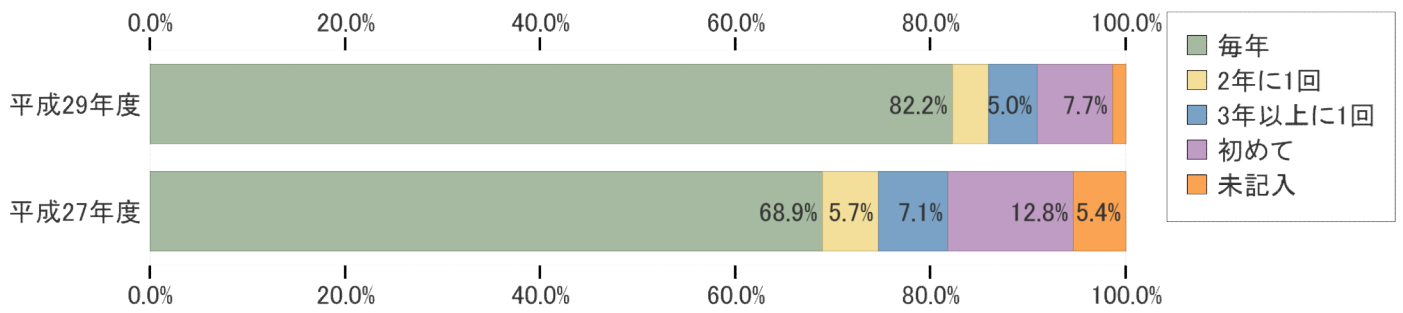
年代別回答割合



2-3 利用頻度

利用頻度	回答数(人)	構成比(%)
毎年	245	82.2
2年に1回	11	3.7
3年以上に1回	15	5.0
初めて	23	7.7
未記入	4	1.3
計	303	100.0

利用頻度構成比



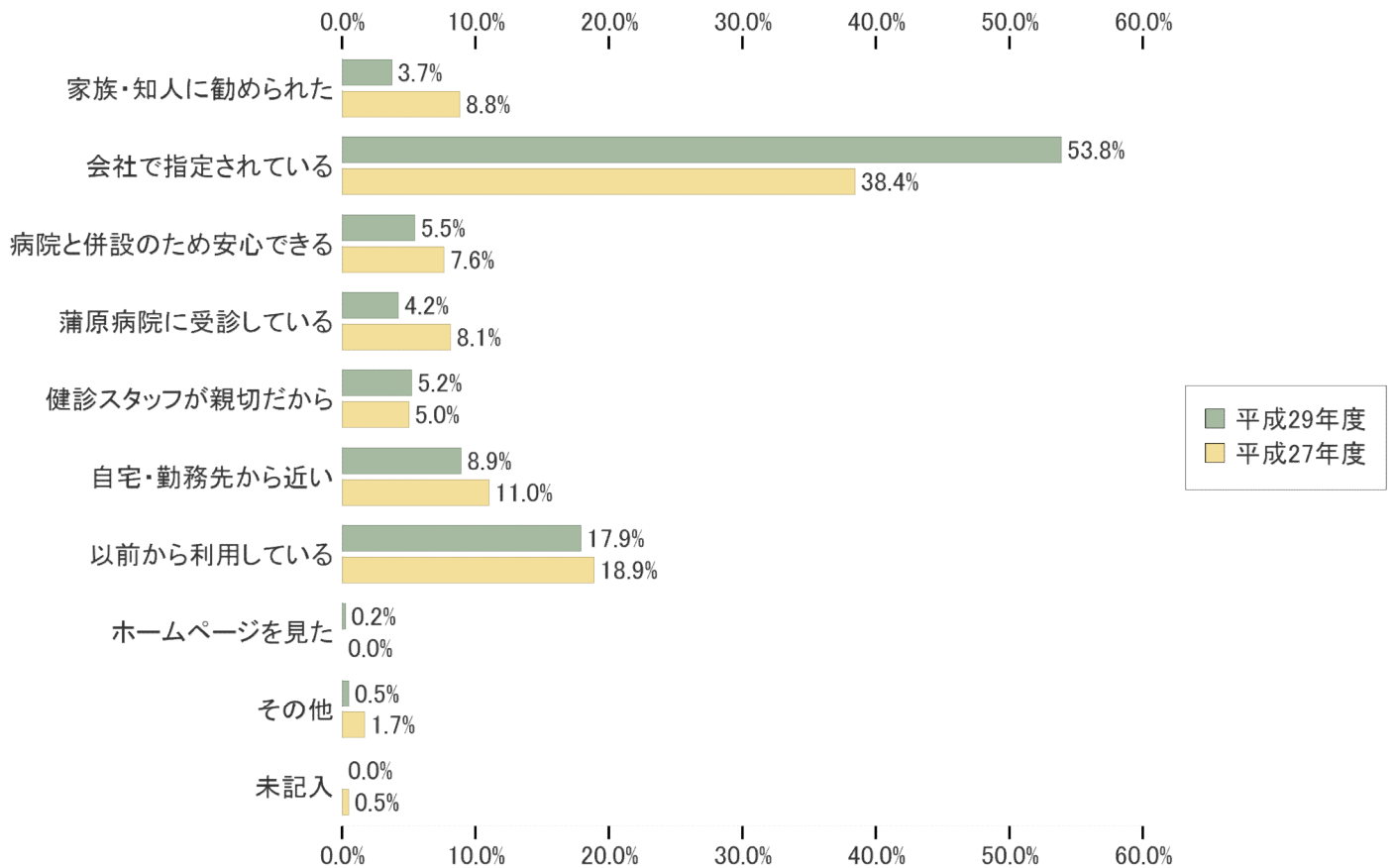
2-4 当健診センターをご利用いただいた理由は？（複数回答）

理由	回答数(人)	構成比(%)
家族・知人に勧められた	15	3.7
会社で指定されている	217	53.8
病院と併設のため安心できる	22	5.5
蒲原病院に受診している	17	4.2
健診スタッフが親切だから	21	5.2
自宅・勤務先から近い	36	8.9
以前から利用している	72	17.9
ホームページを見た	1	0.2
その他	2	0.5
未記入	0	0.0
計	403	100.0

その他の理由

施設」がきれいめだから

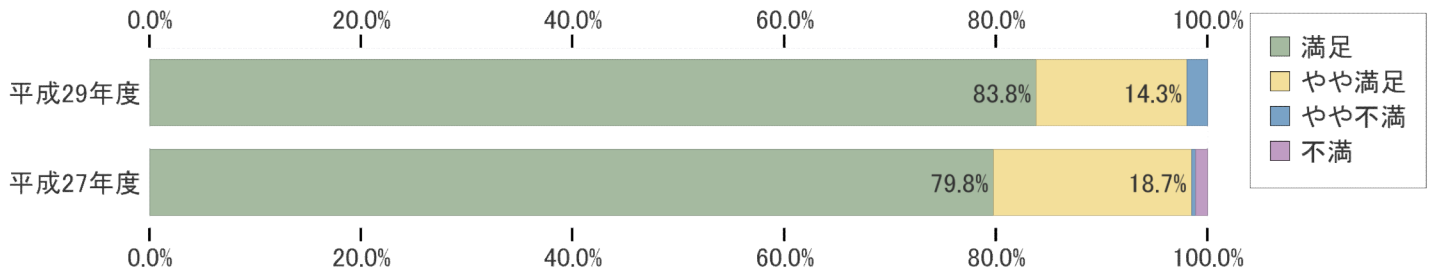
利用した理由



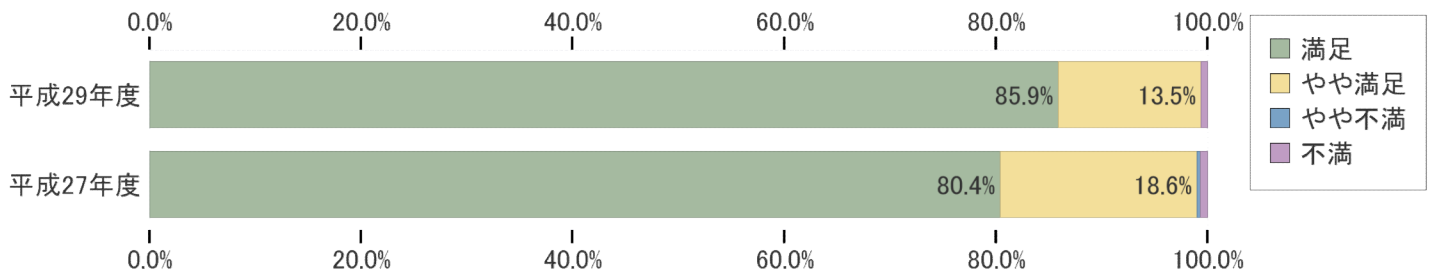
2-5 職員の応対 ※ 集計にあたって、「未記入」は省いています。

	満足	やや満足	やや不満	不満	計
人間ドック予約時の応対	217	37	5	0	259
受付職員の応対	261	41	0	2	304
採血担当看護師の応対	267	34	1	2	304
測定コーナー職員の応対	262	41	0	0	303

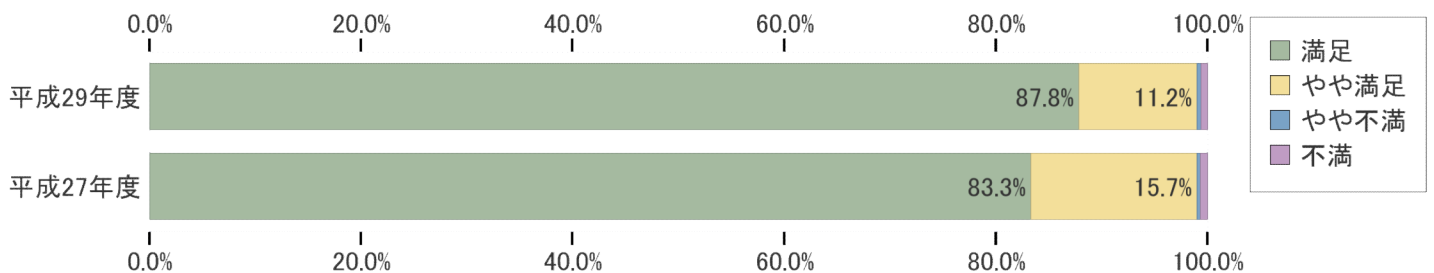
人間ドック予約時の応対



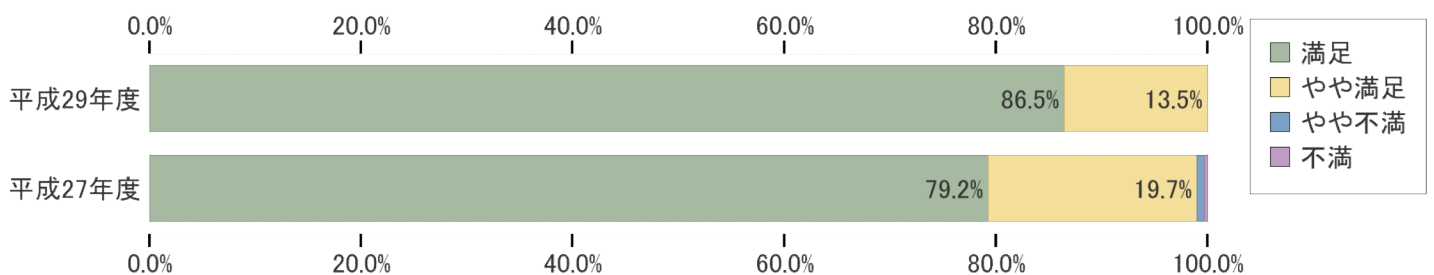
受付職員の応対



採血担当看護師の応対

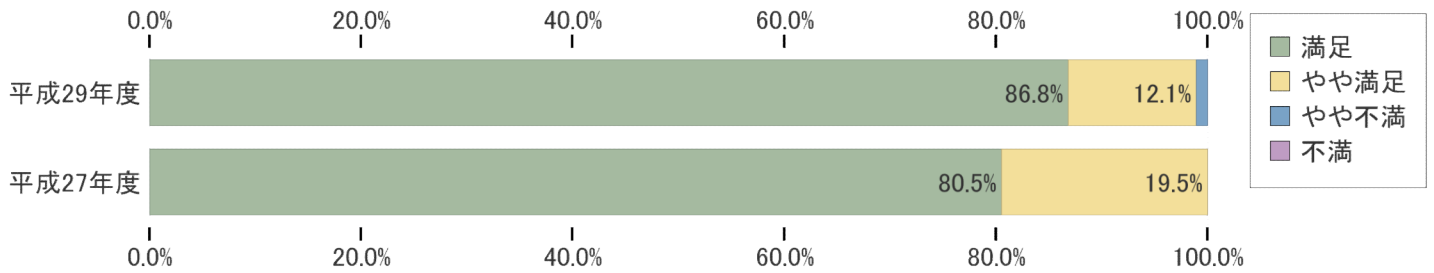


測定コーナー職員の応対

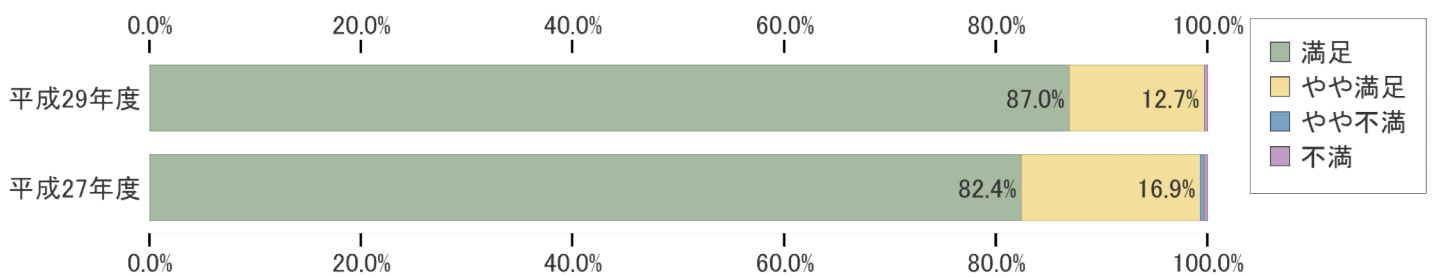


	満足	やや満足	やや不満	不満	計
乳腺視触診担当医師の応対	79	11	1	0	91
検査技師の応対	260	38	0	1	299
血圧担当看護師の応対	259	40	0	0	299
放射線技師の応対	239	41	0	1	281

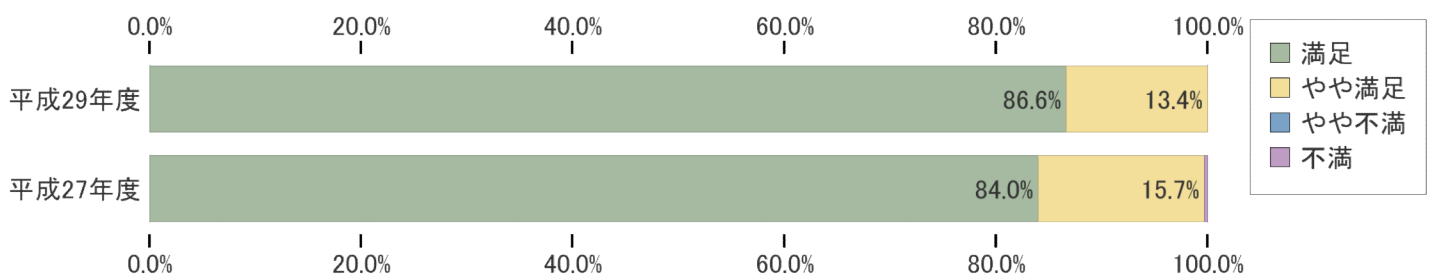
乳腺視触診担当医師の応対



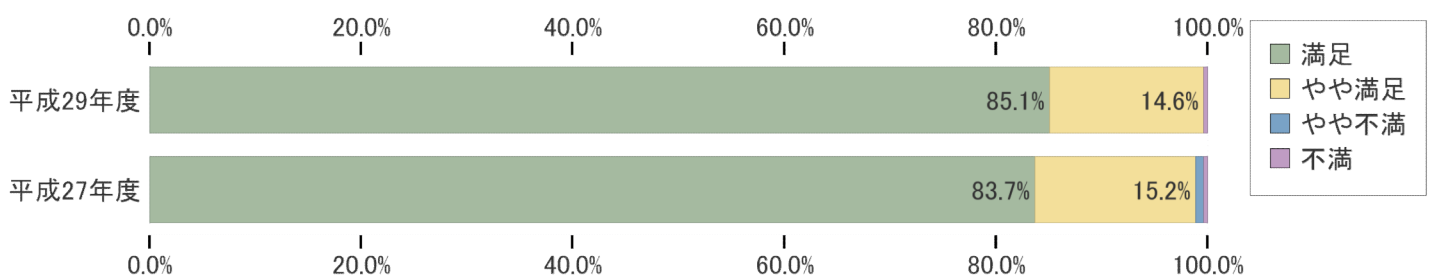
検査技師の応対



血圧担当看護師の応対

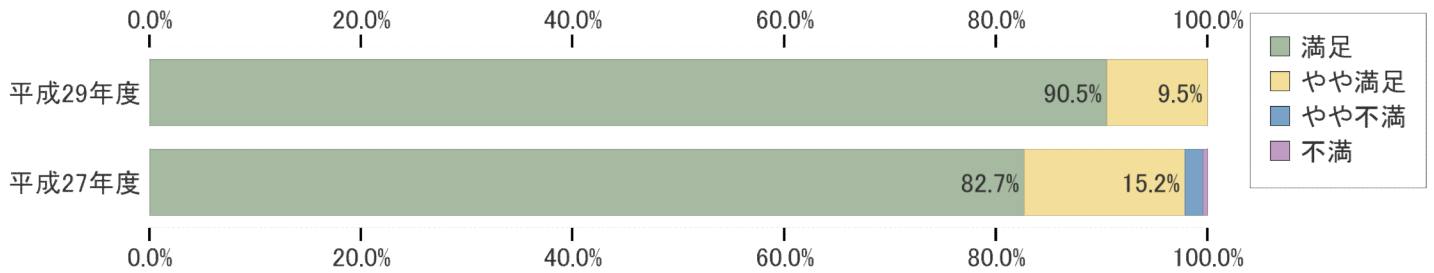


放射線技師の応対

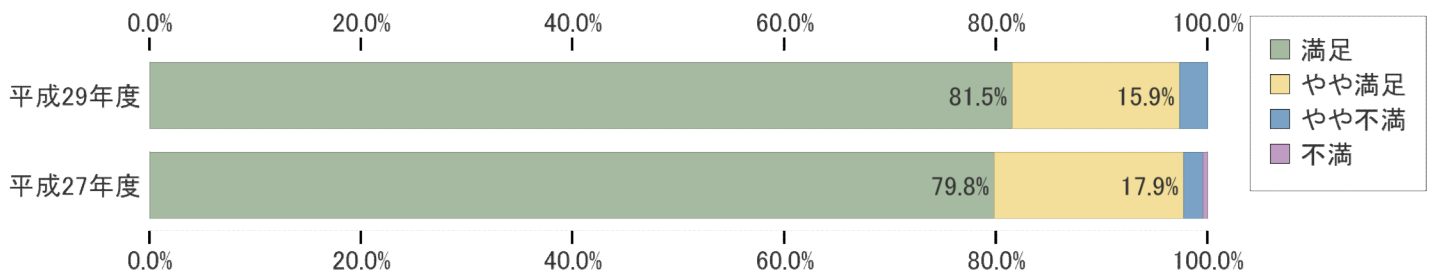


	満足	やや満足	やや不満	不満	計
内視鏡担当看護師の応対	209	22	0	0	231
内視鏡担当医師の応対	185	36	6	0	227
子宮がん検診担当医師の応対	60	22	2	0	84
マンモグラフィ担当放射線技師の応対	57	11	2	0	70

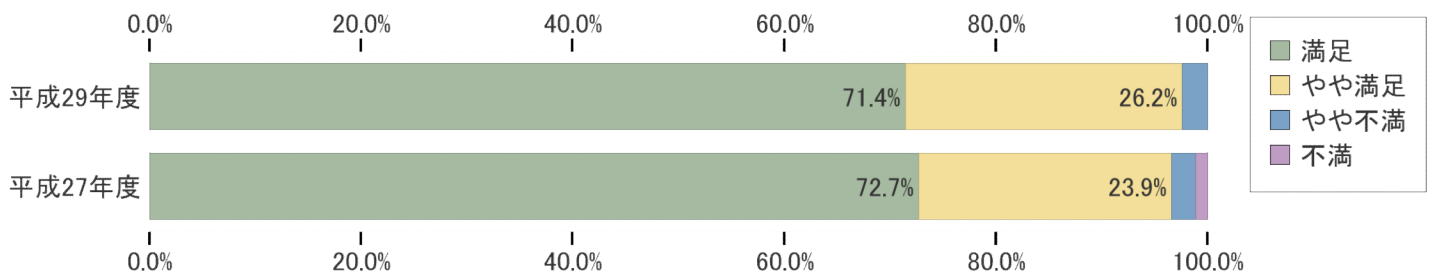
内視鏡担当看護師の応対



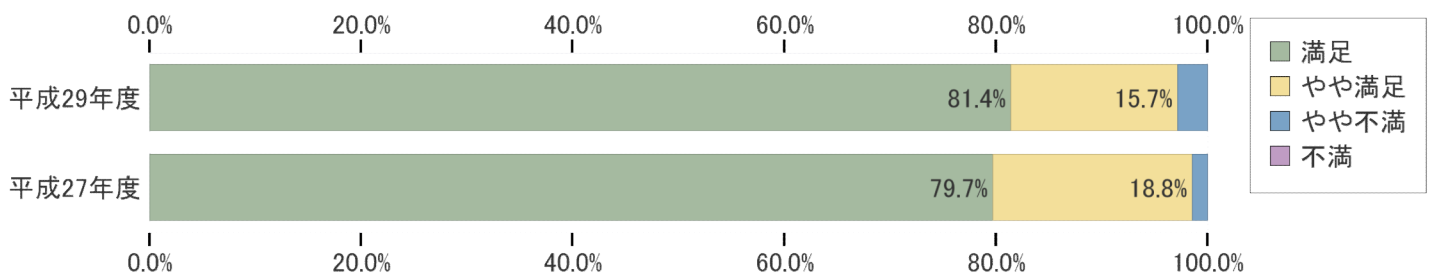
内視鏡担当医師の応対



子宮がん検診担当医師の応対

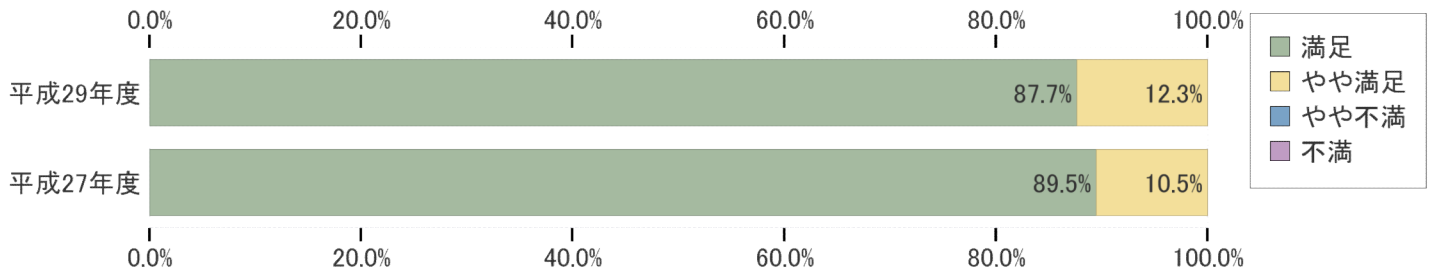


マンモグラフィ担当放射線技師の応対

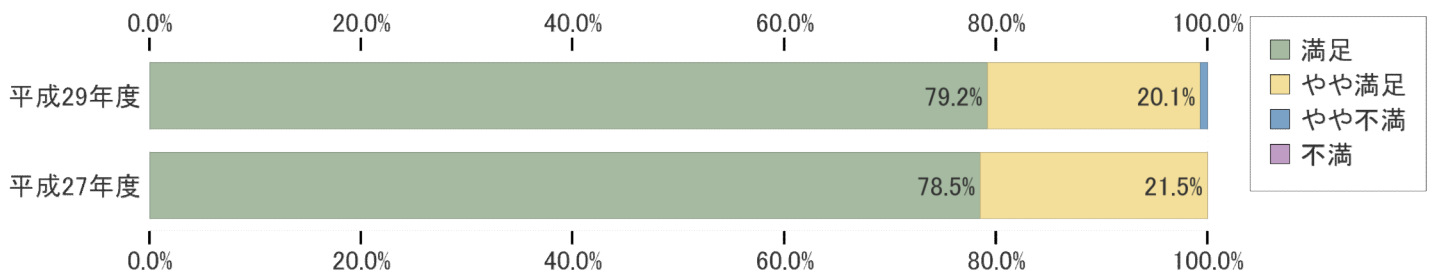


	満足	やや満足	やや不満	不満	計
乳腺超音波担当検査技師の応対	64	9	0	0	73
栄養相談担当管理栄養士の応対	114	29	1	0	144
診察担当医師の応対	237	63	0	0	300
診察担当看護師の応対	234	56	1	0	291

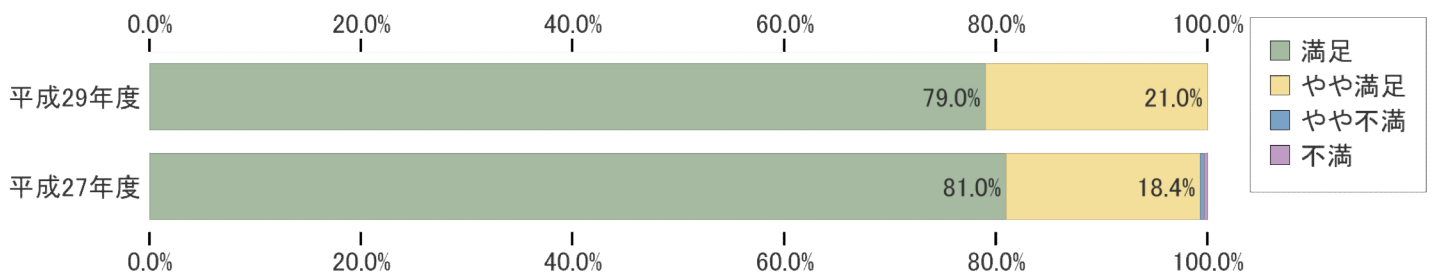
乳腺超音波担当検査技師の応対



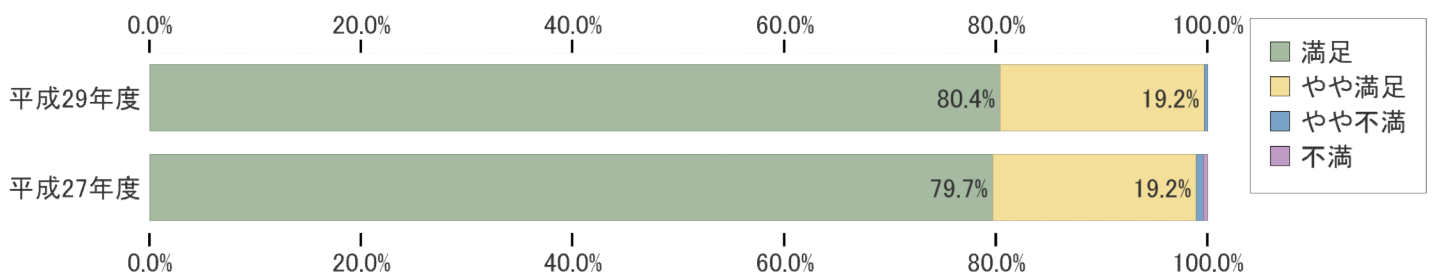
栄養相談担当管理栄養士の応対



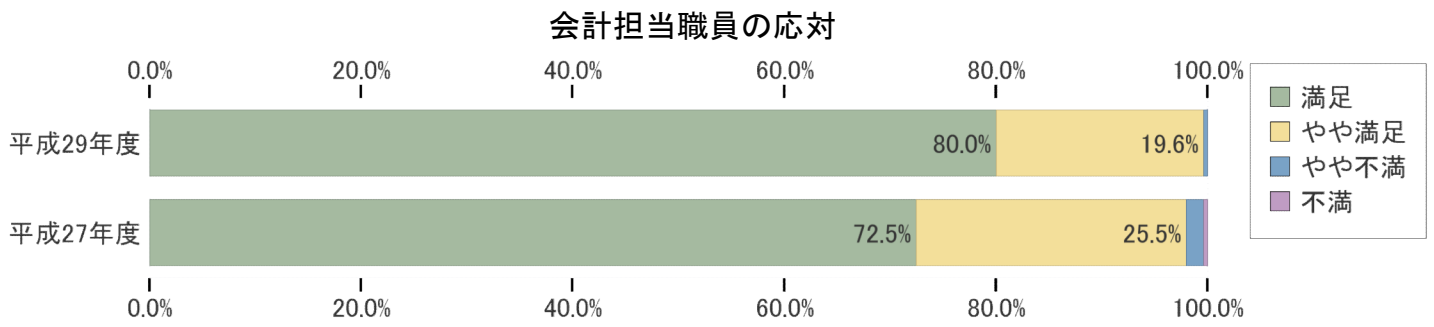
診察担当医師の応対



診察担当看護師の応対



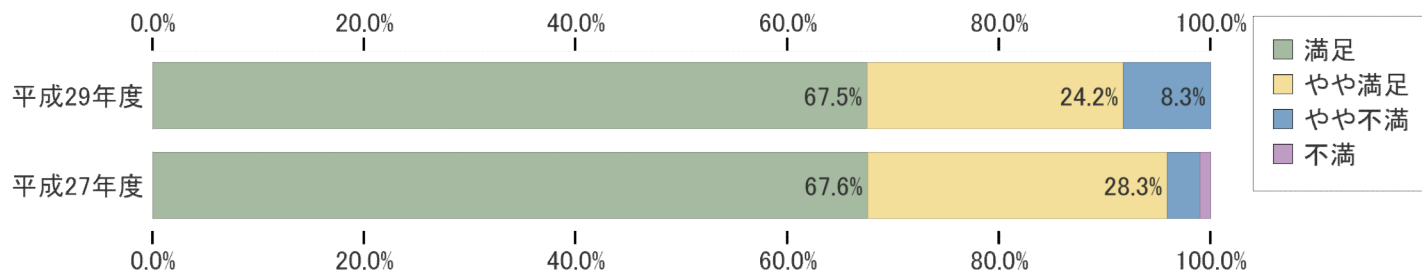
	満足	やや満足	やや不満	不満	計
会計担当職員の応対	204	50	1	0	255



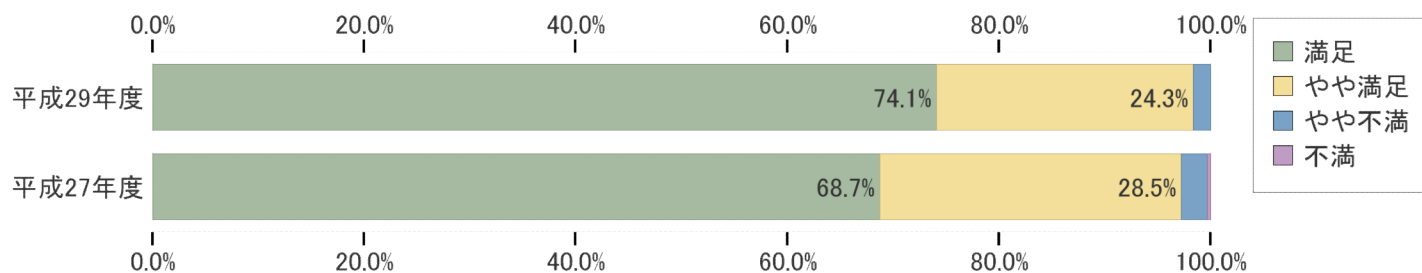
2-6 病院の設備 ※ 集計にあたって、「未記入」は省いています。

	満足	やや満足	やや不満	不満	計
病院からセンターまでの案内	204	73	25	0	302
ドックフロア内の案内表示	223	73	5	0	301
ドック内はきれいか	237	57	5	0	299
服装について	211	68	21	2	302

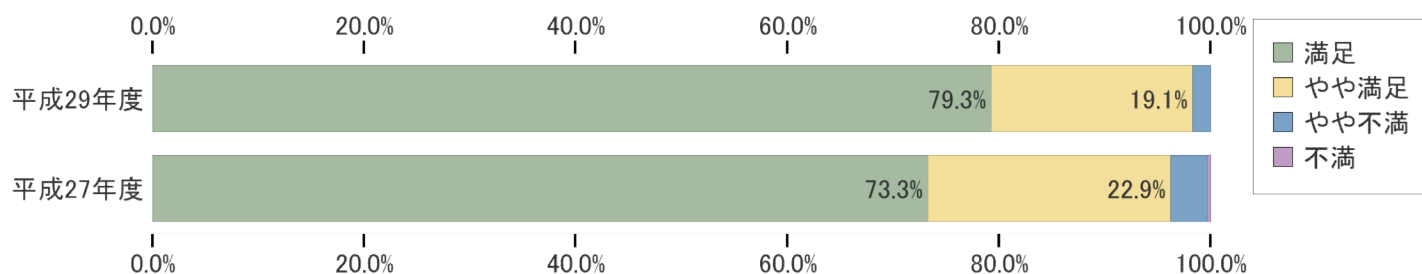
病院からセンターまでの案内



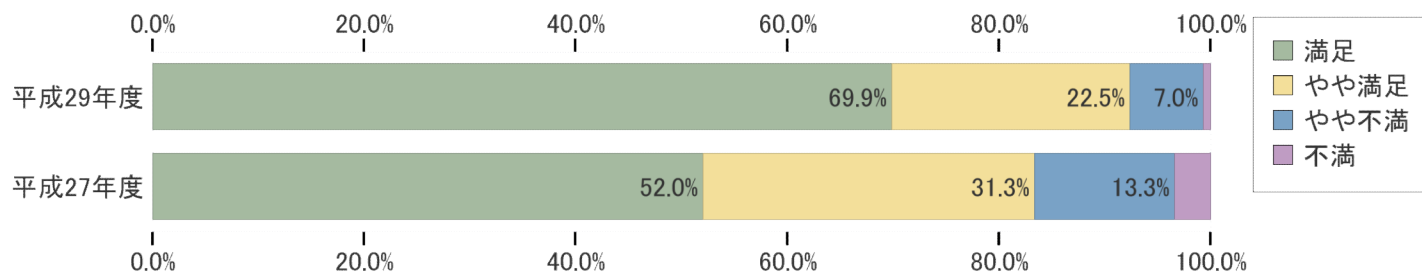
ドックフロア内の案内表示



ドック内はきれいか

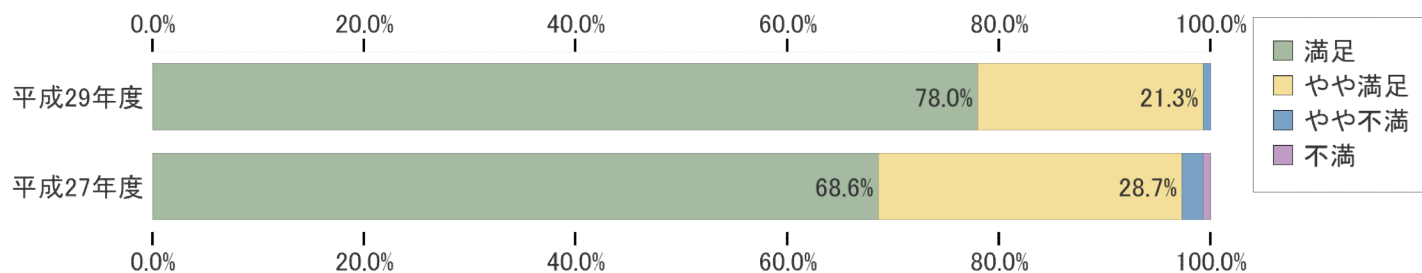


服装について

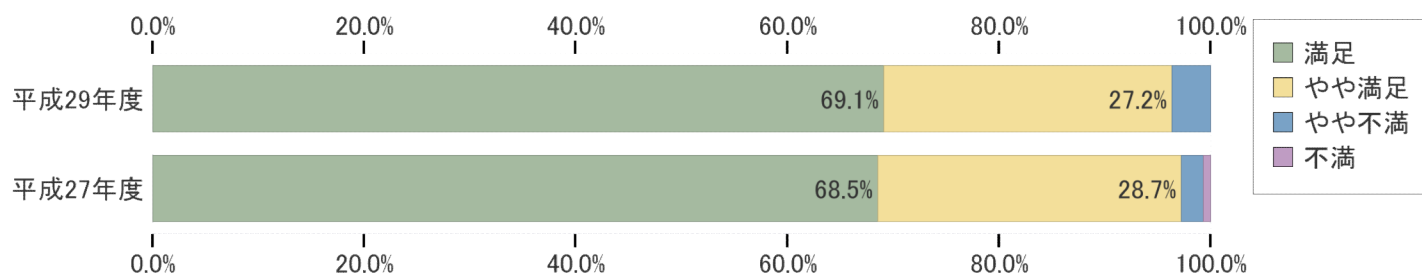


	満足	やや満足	やや不満	不満	計
診察室等の設備や広さ	234	64	2	0	300
ロビー内の快適度	208	82	11	0	301
病院内の案内表示	205	51	6	0	262
レストランまでの道順	187	87	19	2	295

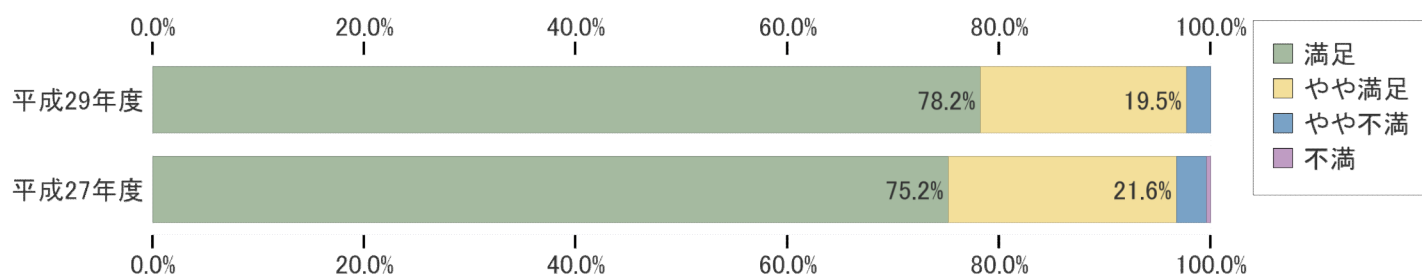
診察室等の設備や広さ



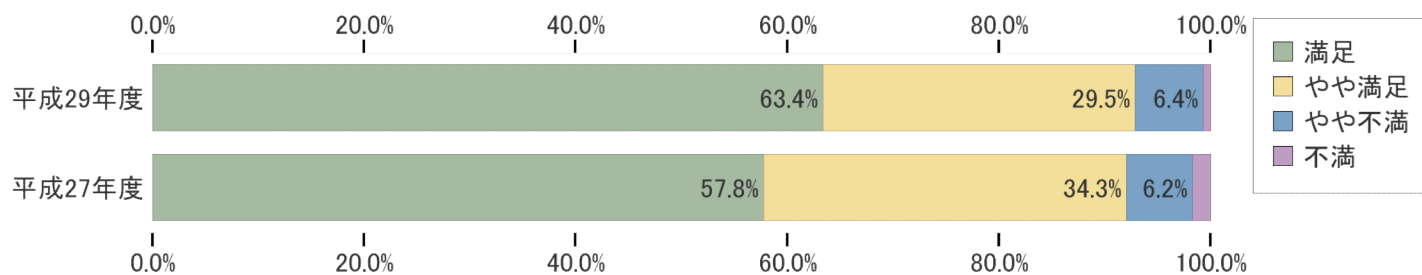
ロビー内の快適度



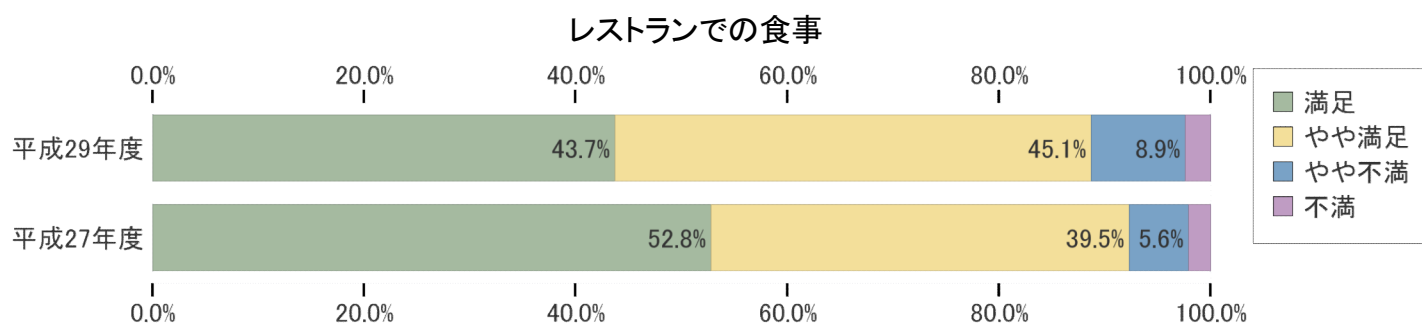
病院内の案内表示



レストランまでの道順



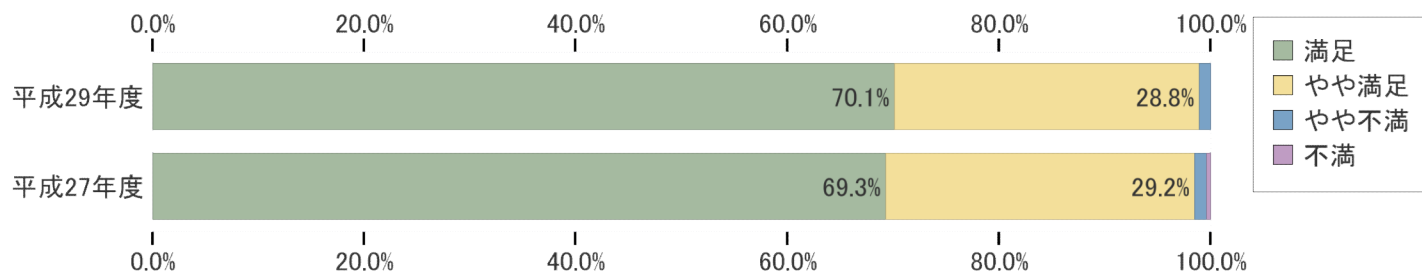
	満足	やや満足	やや不満	不満	計
レストランでの食事	128	132	26	7	293



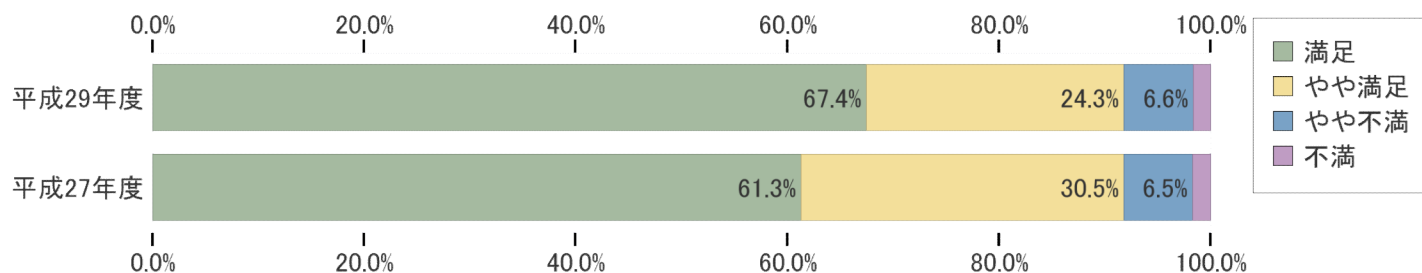
2-7ドックの検査について ※ 集計にあたって、「未記入」は省いています。

	満足	やや満足	やや不満	不満	計
オプションの種類	197	81	3	0	281
検査の流れのスムーズさ	205	74	20	5	304
検査に関する説明	238	59	6	0	303
医師の診察時間	219	66	6	2	293

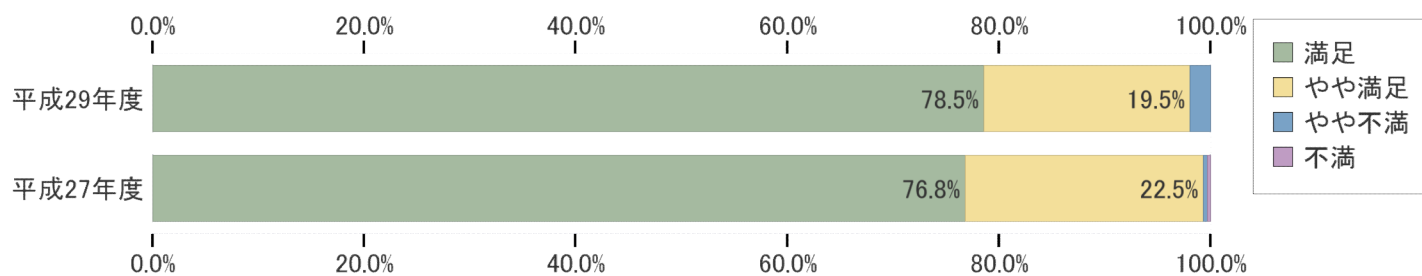
オプションの種類



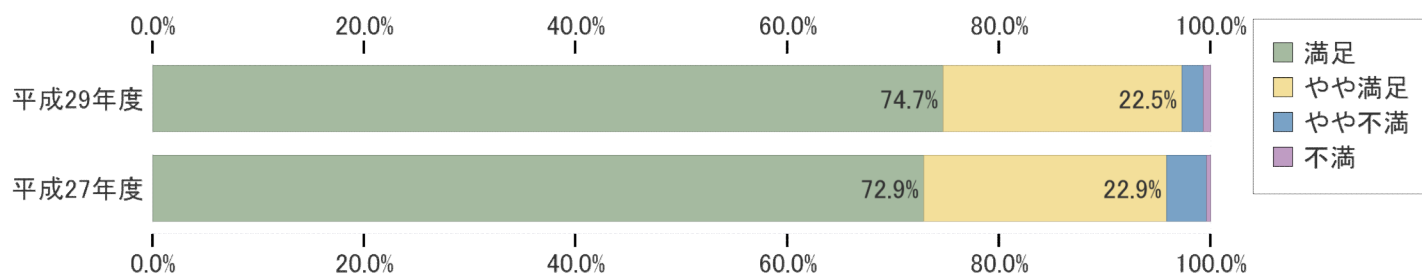
検査の流れのスムーズさ



検査に関する説明

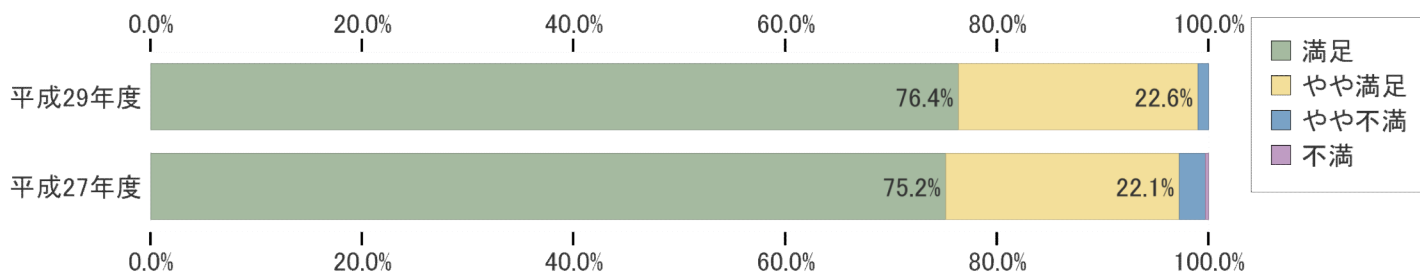


医師の診察時間

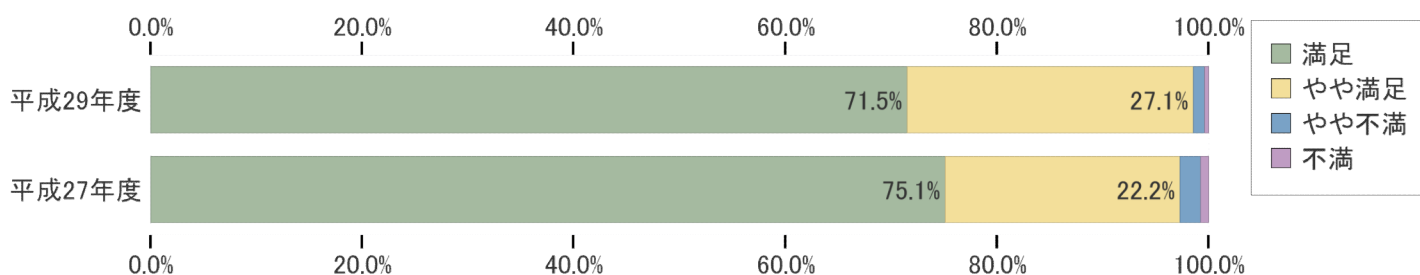


	満足	やや満足	やや不満	不満	計
医師による結果説明	226	67	3	0	296
アドバイスは役立つか	198	75	3	1	277
プライバシーについて	185	68	13	1	267
ドックで満足感は得られたか	194	95	3	0	292

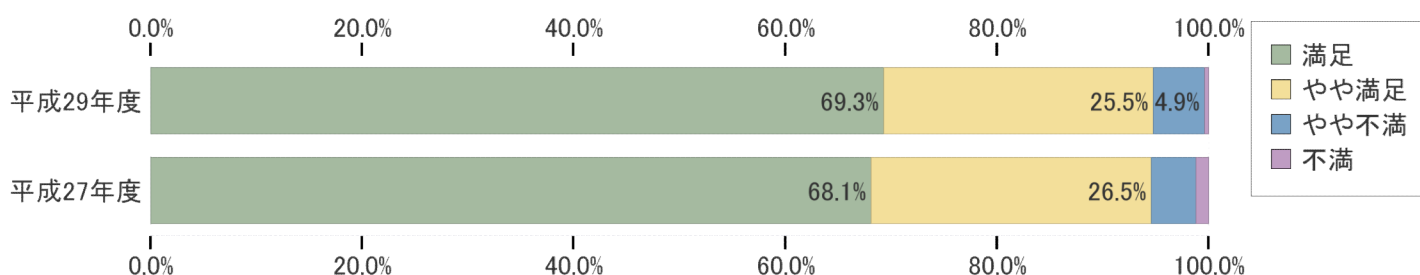
医師による結果説明



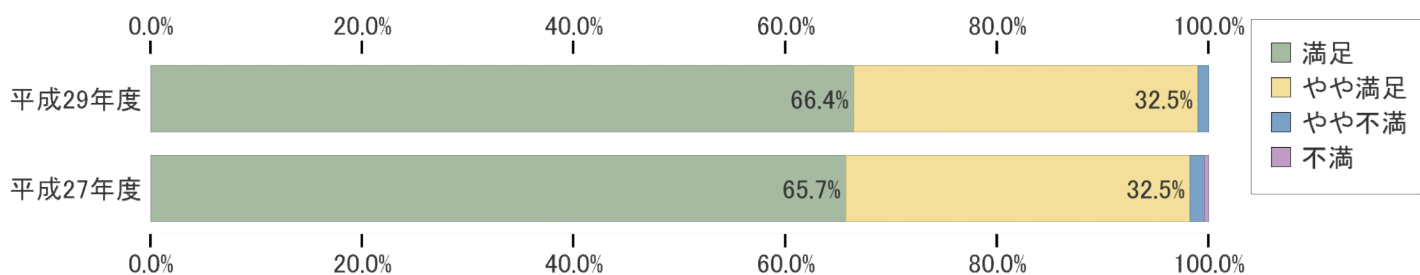
アドバイスは役立つか



プライバシーについて



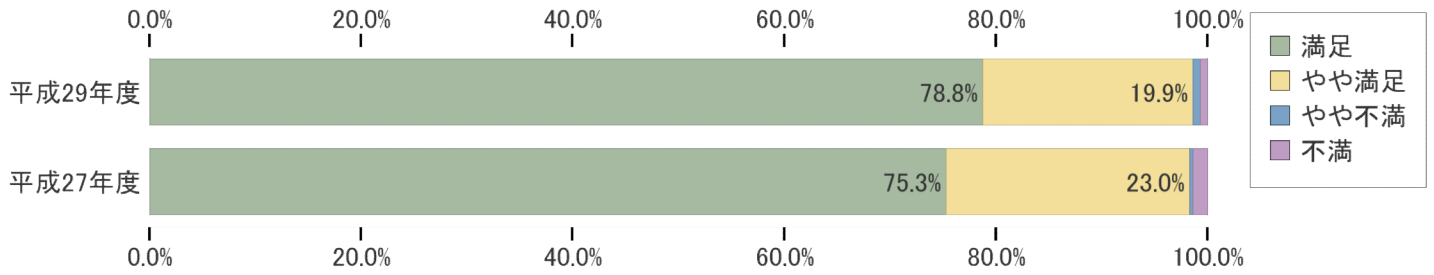
ドックで満足感は得られたか



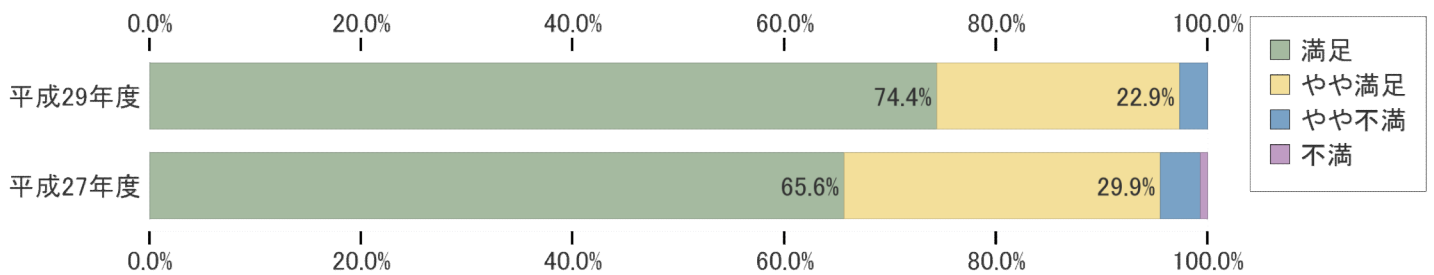
2-8 ドックのシステムについて ※ 集計にあたって、「未記入」は省いています。

	満足	やや満足	やや不満	不満	計
案内書類・記入用紙	230	58	2	2	292
ドック開始時間	224	69	8	0	301
受付業務のスムーズさ	234	61	7	2	304
人間ドックの料金	130	93	24	2	249

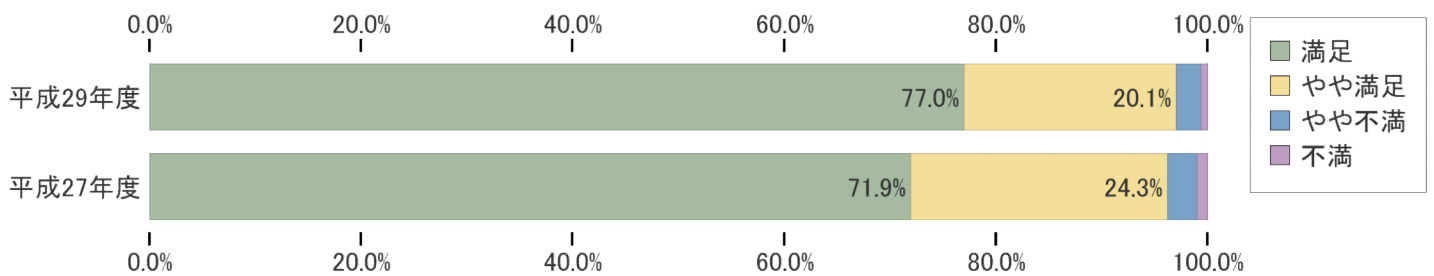
案内書類・記入用紙



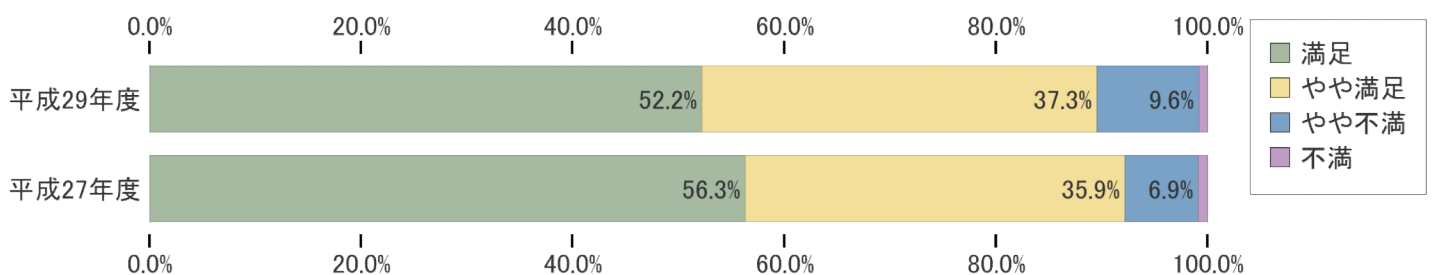
ドック開始時間



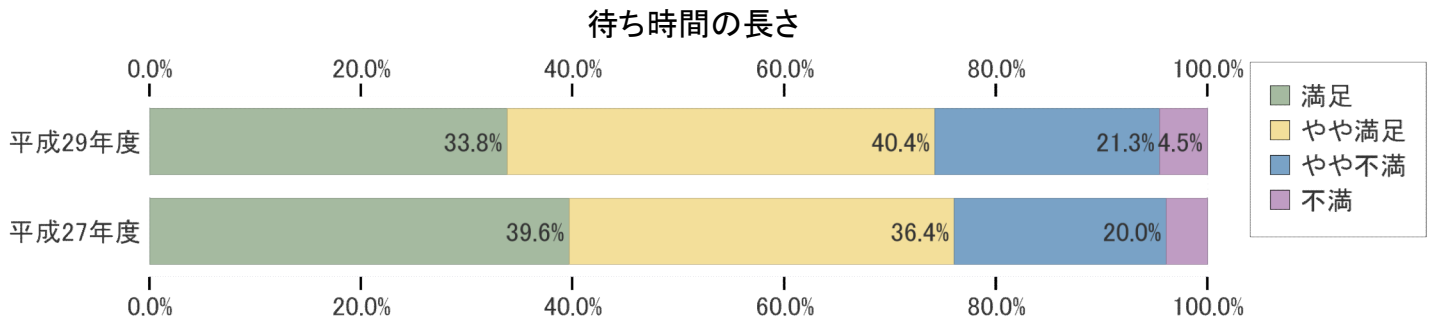
受付業務のスムーズさ



人間ドックの料金



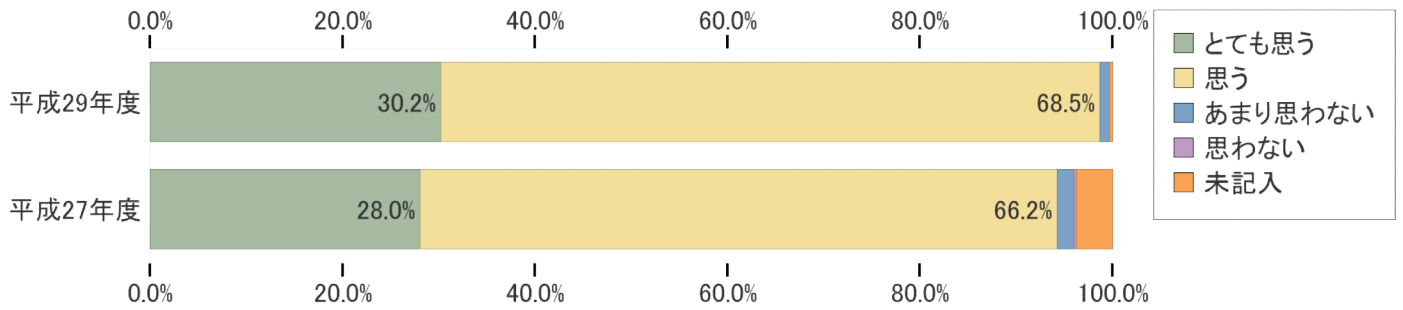
	満足	やや満足	やや不満	不満	計
待ち時間の長さ	97	116	61	13	287



2-9 次回も受けたいと思いますか？

次回も受けたいと思うか	回答数(人)	構成比(%)
とても思う	90	30.2
思う	204	68.5
あまり思わない	3	1.0
思わない	0	0.0
未記入	1	0.3
計	298	100.0

次回も受けたいと思うか



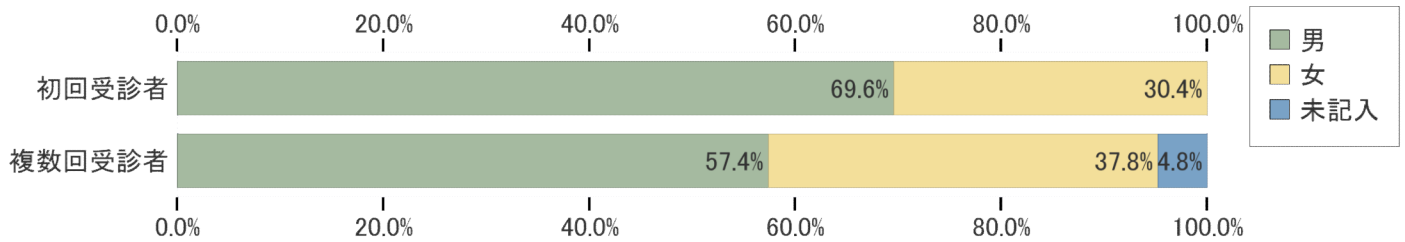
3 アンケート集計結果(初回・複数回比較)

初回・複数回比較

3-1 性別

性別	初回受診者	複数回受診者
男	16	155
女	7	102
未記入	0	13
計	23	270

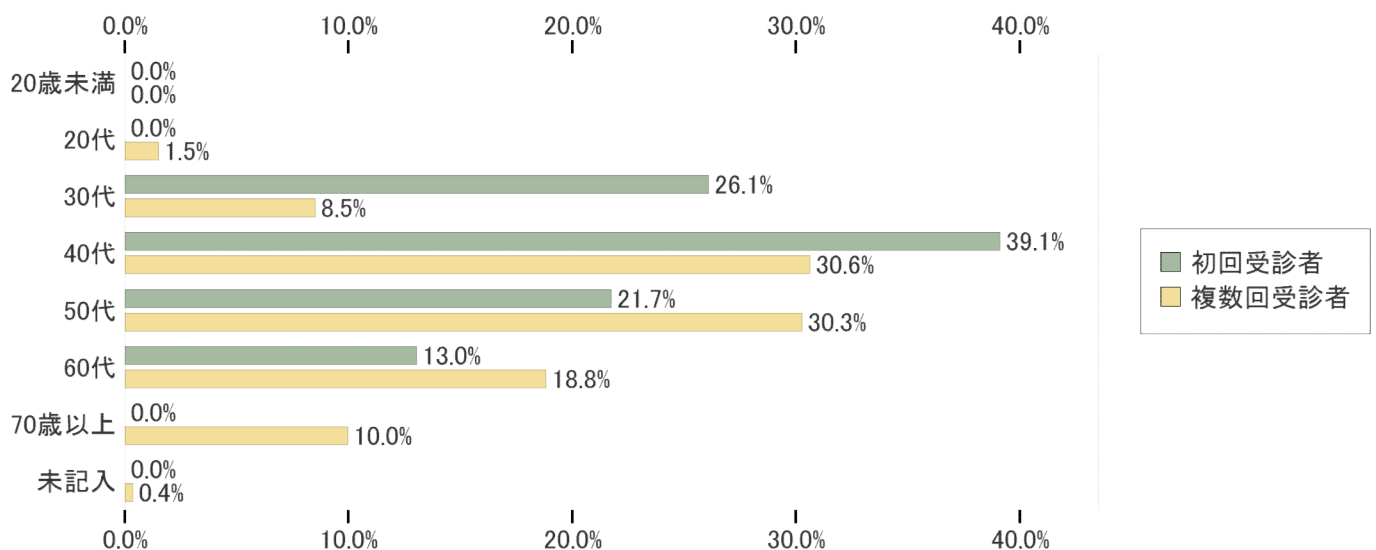
性別回答割合



3-2 年代

年代	初回受診者	複数回受診者
20歳未満	0	0
20代	0	4
30代	6	23
40代	9	83
50代	5	82
60代	3	51
70歳以上	0	27
未記入	0	1
計	23	271

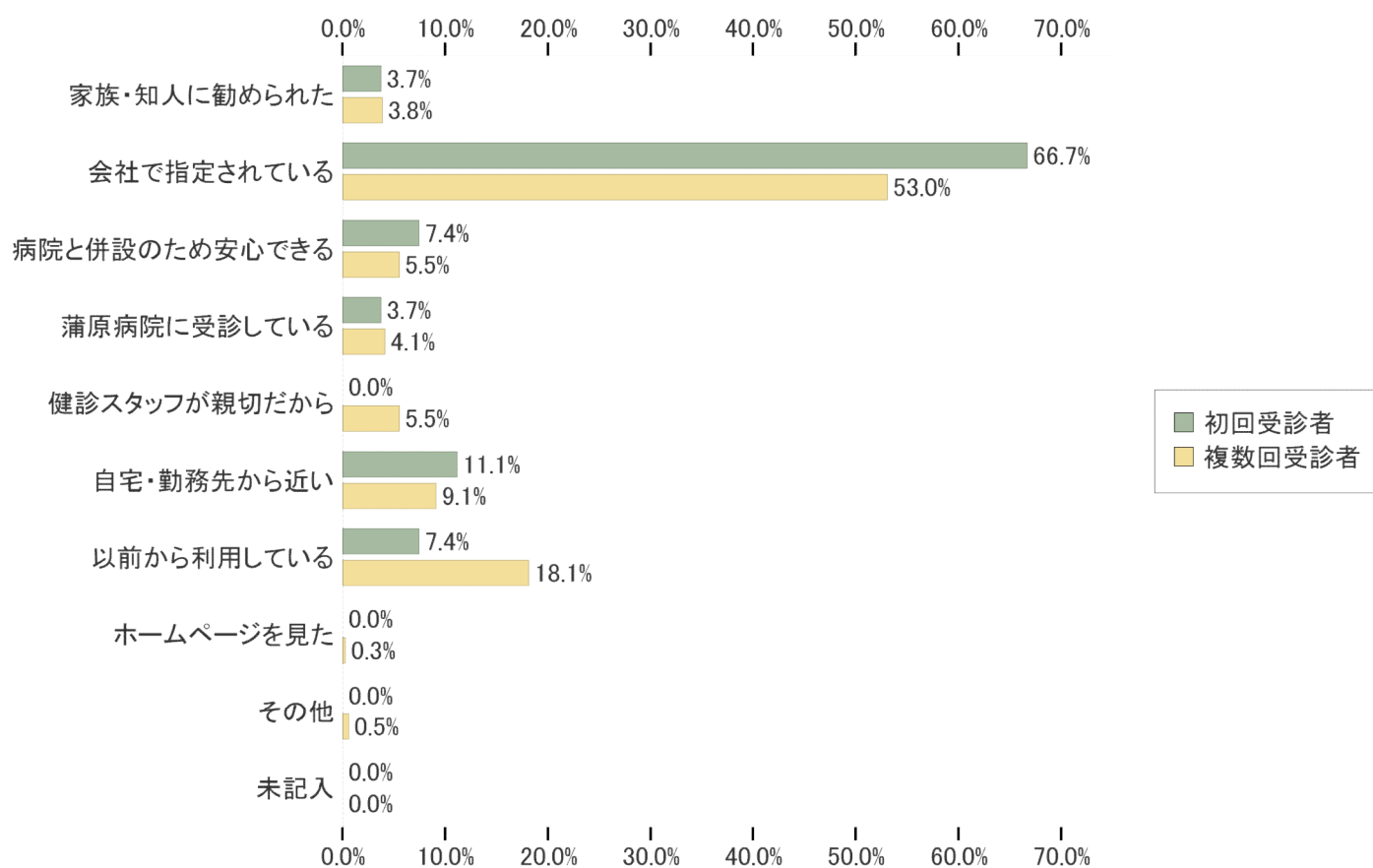
年代別回答割合



3-3 当健診センターをご利用いただいた理由は？（複数回答）

理由	初回受診者	複数回受診者
家族・知人に勧められた	1	14
会社で指定されている	18	193
病院と併設のため安心できる	2	20
蒲原病院に受診している	1	15
健診スタッフが親切だから	0	20
自宅・勤務先から近い	3	33
以前から利用している	2	66
ホームページを見た	0	1
その他	0	2
未記入	0	0
計	27	364

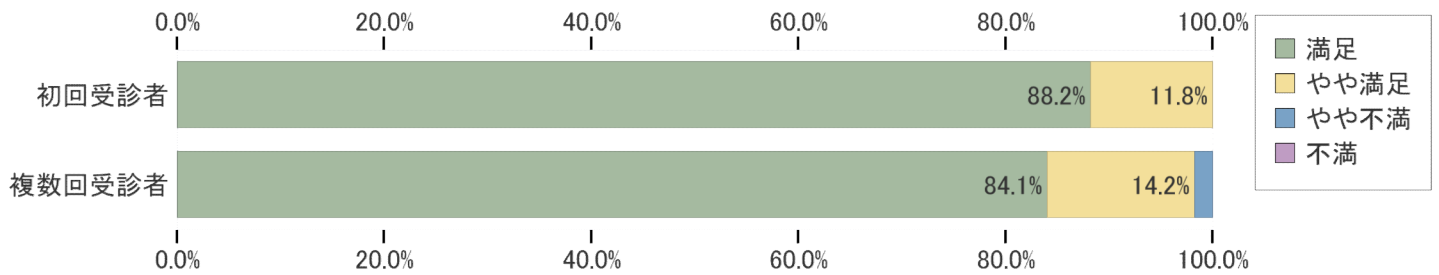
利用した理由



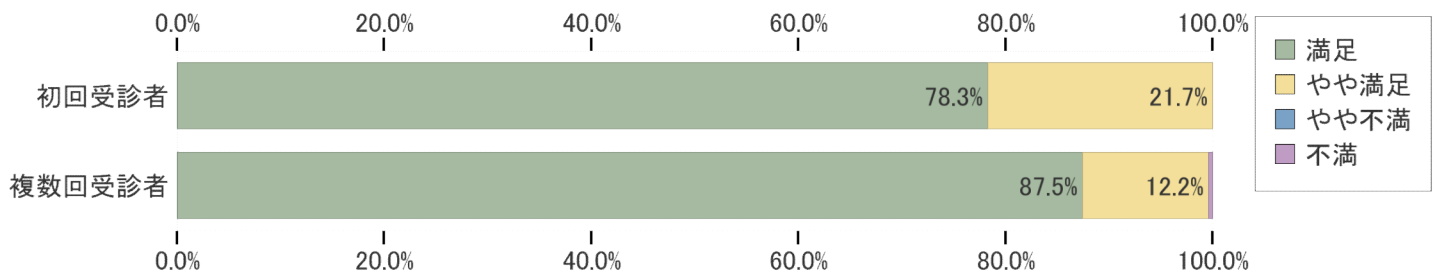
3-4 職員の応対 ※ 集計にあたって、「未記入」は省いています。

		満足	やや満足	やや不満	不満	計
人間ドック予約時の応対	初回	15	2	0	0	17
	複数回	195	33	4	0	232
受付職員の応対	初回	18	5	0	0	23
	複数回	237	33	0	1	271
採血担当看護師の応対	初回	19	3	0	1	23
	複数回	240	29	1	1	271
測定コーナー職員の応対	初回	19	4	0	0	23
	複数回	235	35	0	0	270

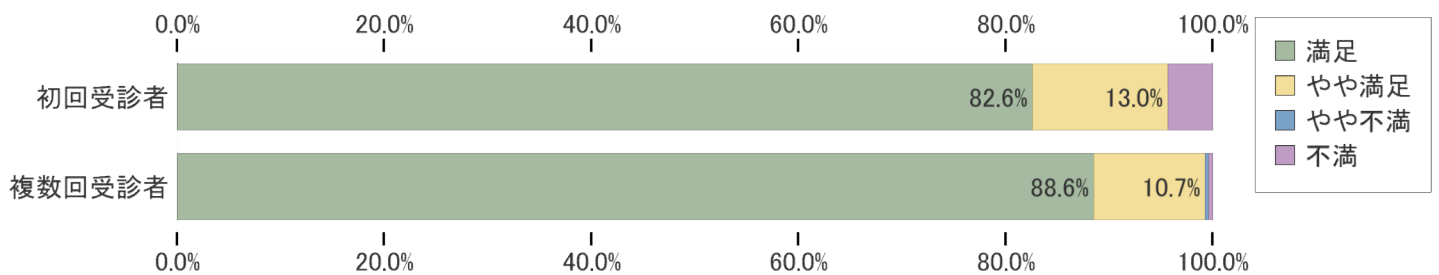
人間ドック予約時の応対



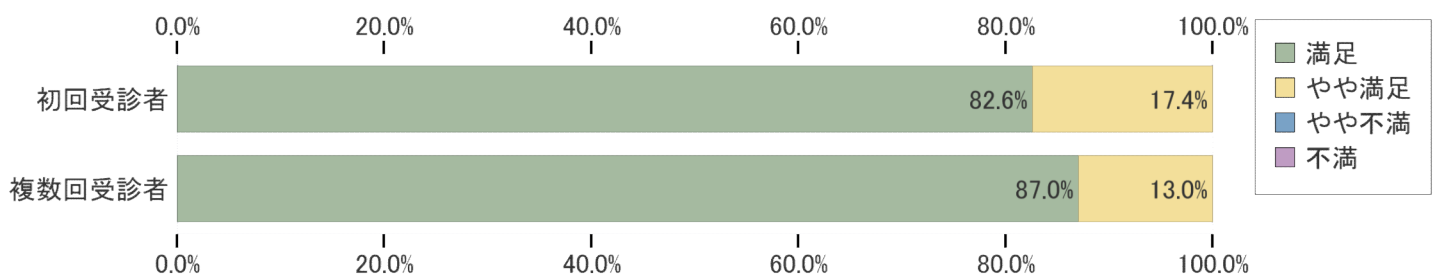
受付職員の応対



採血担当看護師の応対

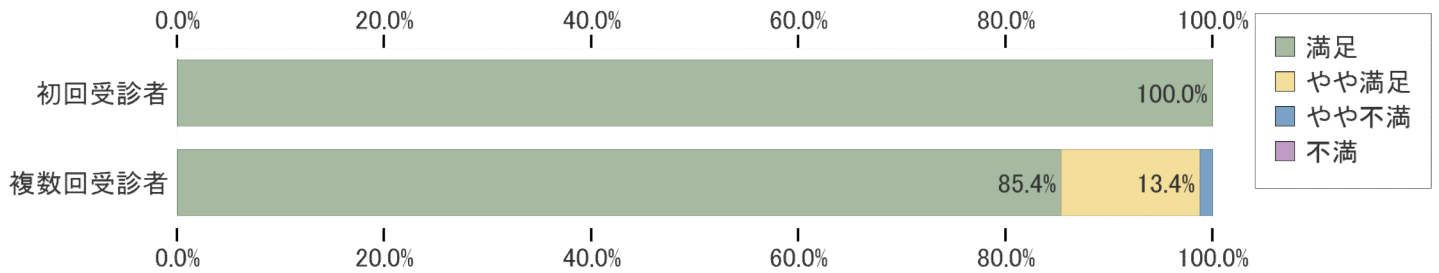


測定コーナー職員の応対

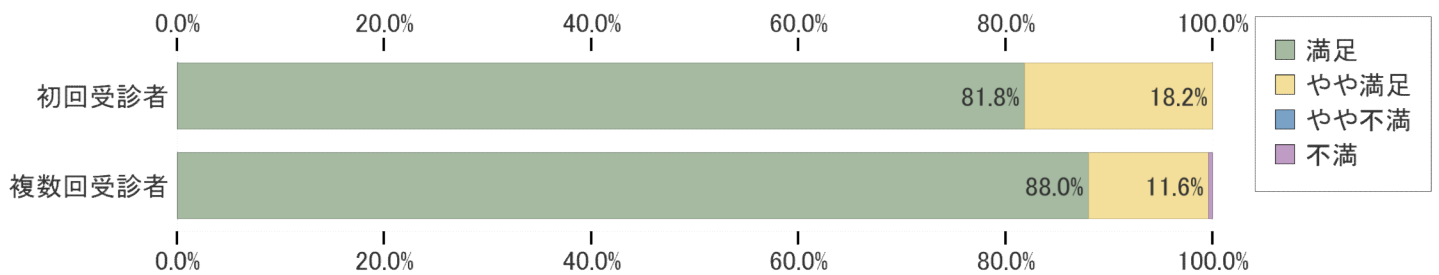


		満足	やや満足	やや不満	不満	計
乳腺視触診担当医師の応対	初回	5	0	0	0	5
	複数回	70	11	1	0	82
検査技師の応対	初回	18	4	0	0	22
	複数回	235	31	0	1	267
血圧担当看護師の応対	初回	19	3	0	0	22
	複数回	233	34	0	0	267
放射線技師の応対	初回	17	3	0	0	20
	複数回	216	36	0	1	253

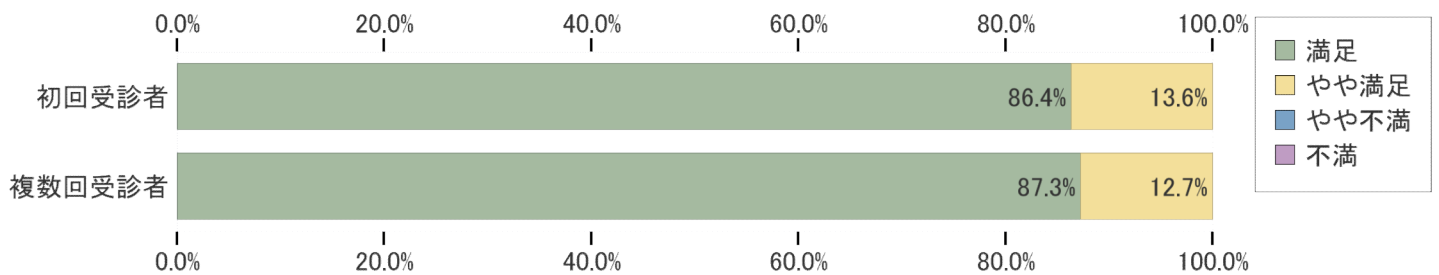
乳腺視触診担当医師の応対



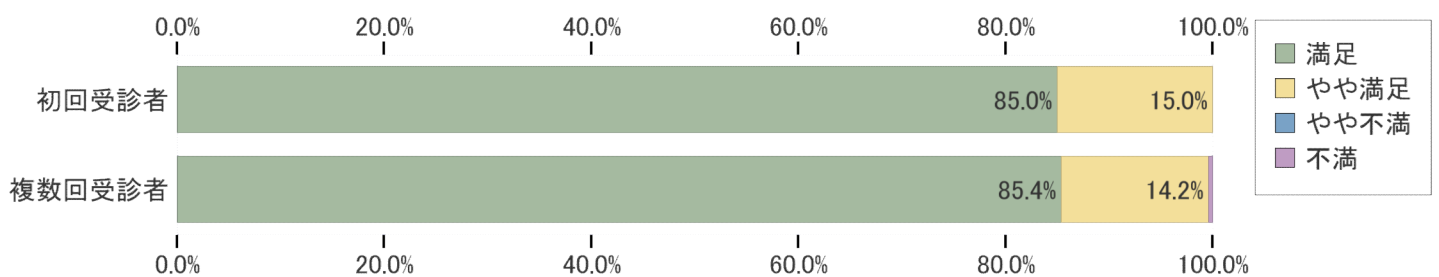
検査技師の応対



血圧担当看護師の応対

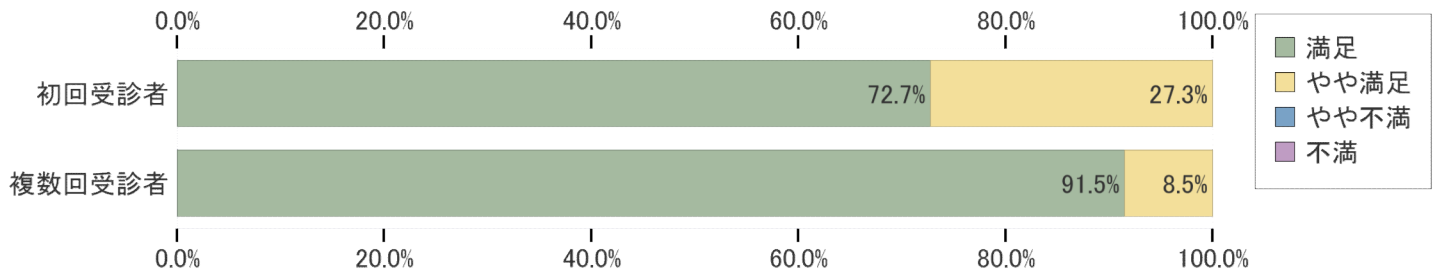


放射線技師の応対

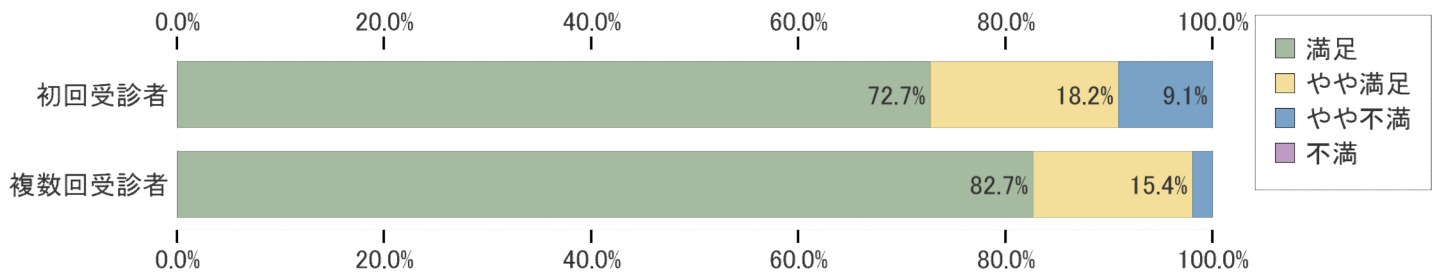


		満足	やや満足	やや不満	不満	計
内視鏡担当看護師の応対	初回	8	3	0	0	11
	複数回	194	18	0	0	212
内視鏡担当医師の応対	初回	8	2	1	0	11
	複数回	172	32	4	0	208
子宮がん検診担当医師の応対	初回	3	3	0	0	6
	複数回	55	17	2	0	74
マンモグラフィ担当放射線技師の応対	初回	3	0	0	0	3
	複数回	54	10	2	0	66

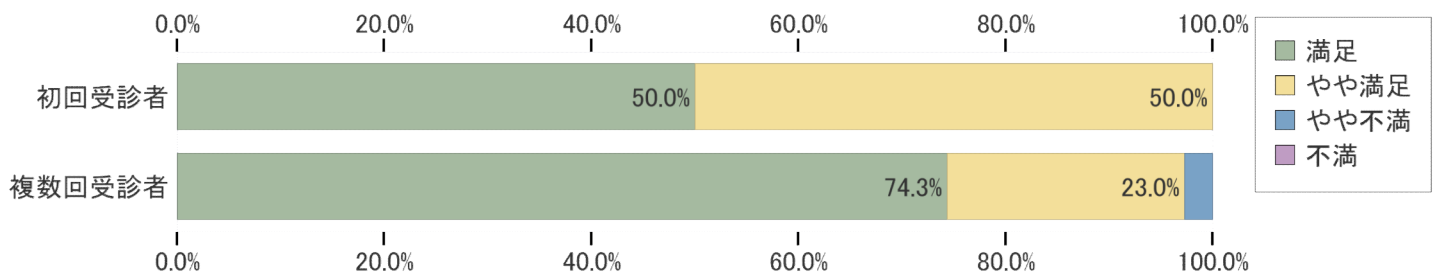
内視鏡担当看護師の応対



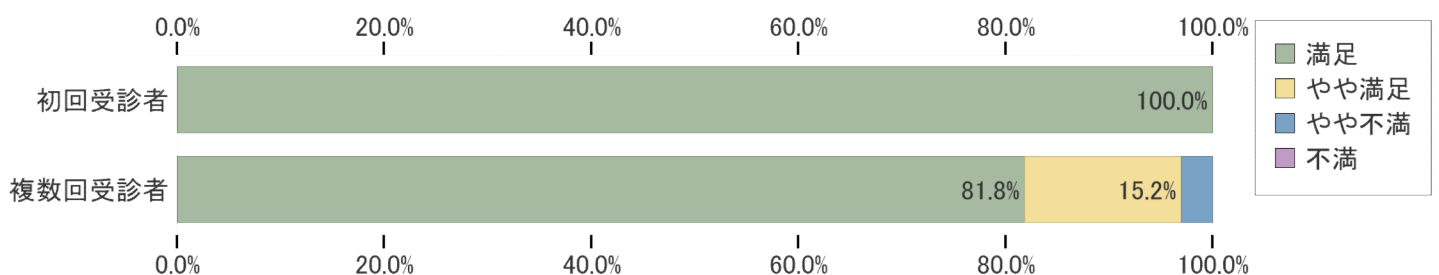
内視鏡担当医師の応対



子宮がん検診担当医師の応対

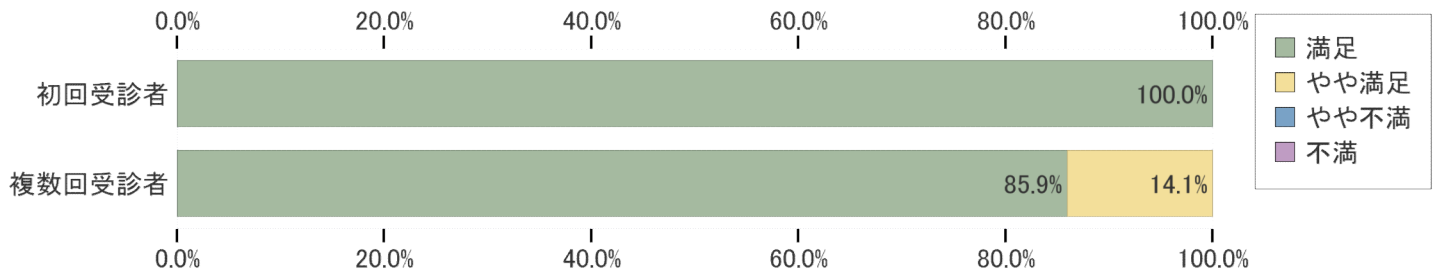


マンモグラフィ担当放射線技師の応対

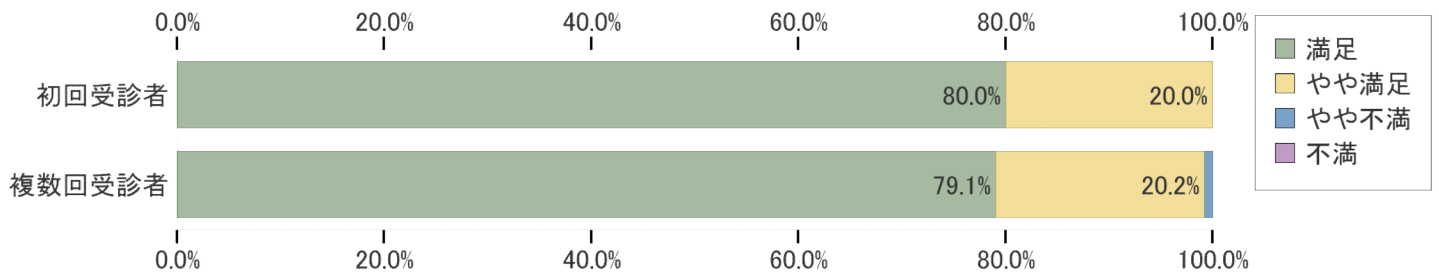


		満足	やや満足	やや不満	不満	計
乳腺超音波担当検査技師の応対	初回	5	0	0	0	5
	複数回	55	9	0	0	64
栄養相談担当管理栄養士の応対	初回	8	2	0	0	10
	複数回	102	26	1	0	129
診察担当医師の応対	初回	16	7	0	0	23
	複数回	215	52	0	0	267
診察担当看護師の応対	初回	16	7	0	0	23
	複数回	212	46	1	0	259

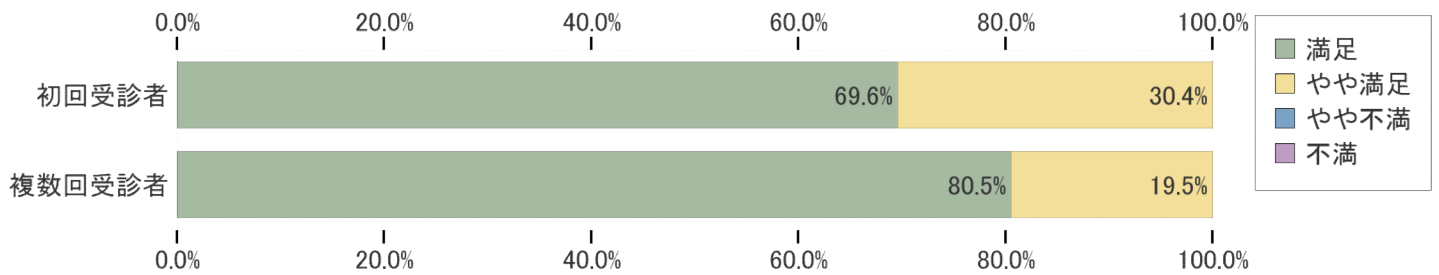
乳腺超音波担当検査技師の応対



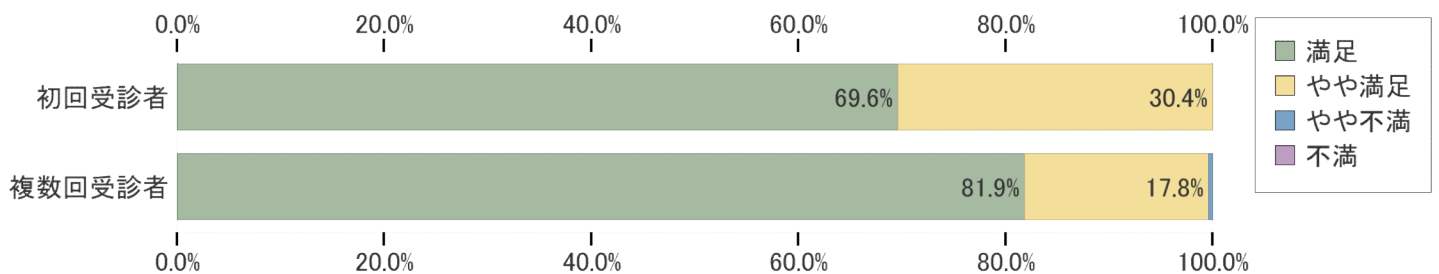
栄養相談担当管理栄養士の応対



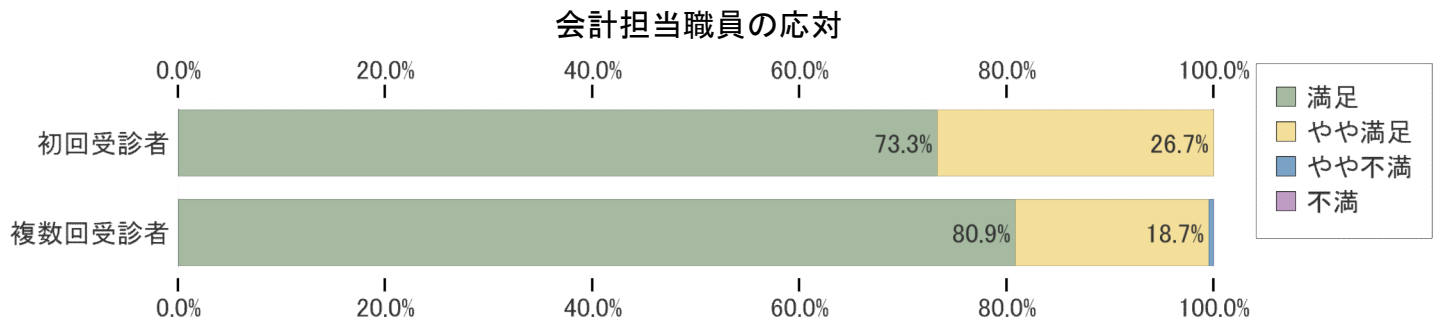
診察担当医師の応対



診察担当看護師の応対



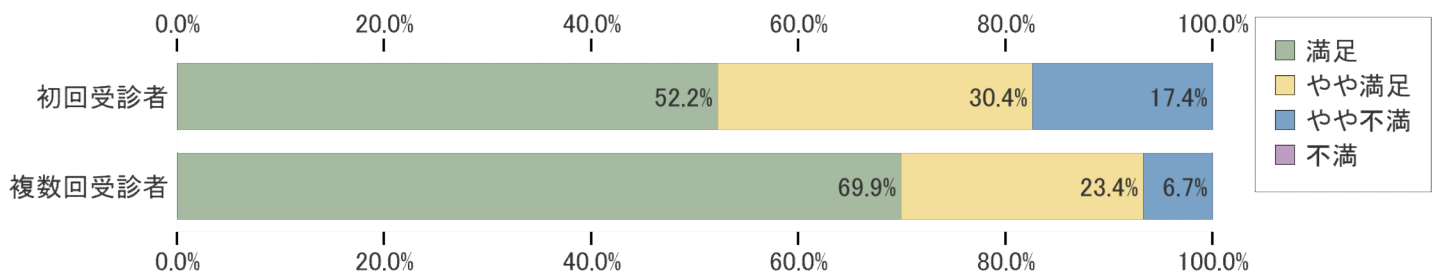
		満足	やや満足	やや不満	不満	計
会計担当職員の応対	初回	11	4	0	0	15
	複数回	186	43	1	0	230



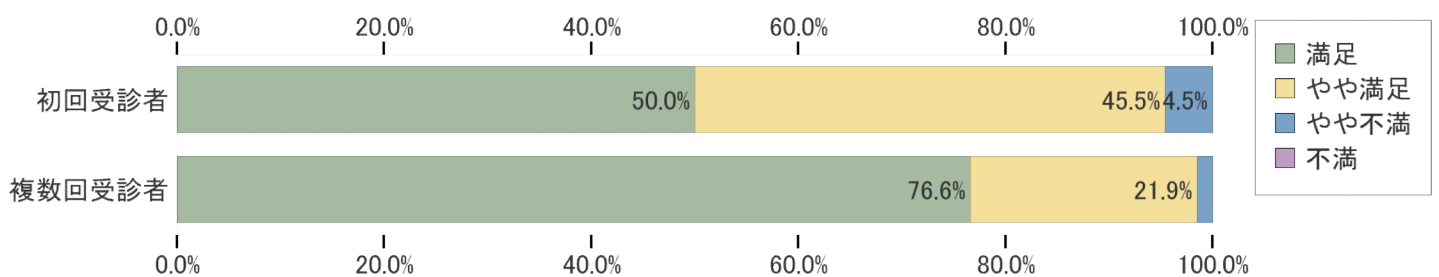
3-5 病院の設備 ※ 集計にあたって、「未記入」は省いています。

		満足	やや満足	やや不満	不満	計
病院からセンターまでの案内	初回	12	7	4	0	23
	複数回	188	63	18	0	269
ドックフロア内の案内表示	初回	11	10	1	0	22
	複数回	206	59	4	0	269
ドック内はきれいか	初回	17	4	0	0	21
	複数回	213	51	4	0	268
服装について	初回	18	4	1	0	23
	複数回	185	63	19	2	269

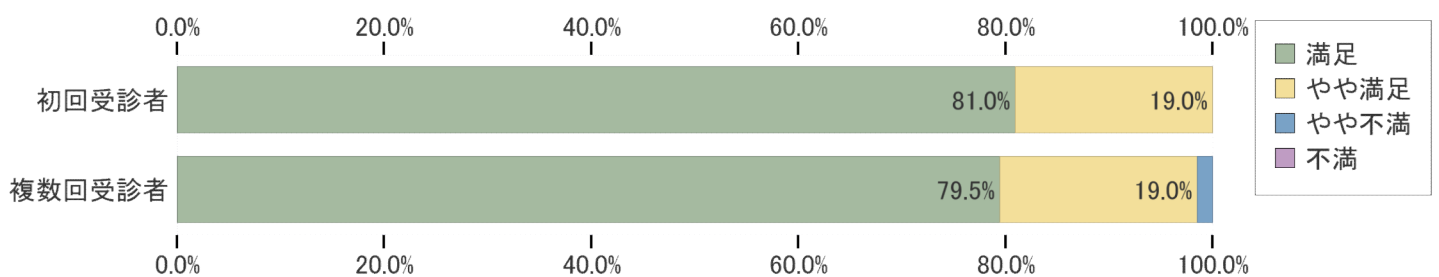
病院からセンターまでの案内



ドックフロア内の案内表示



ドック内はきれいか

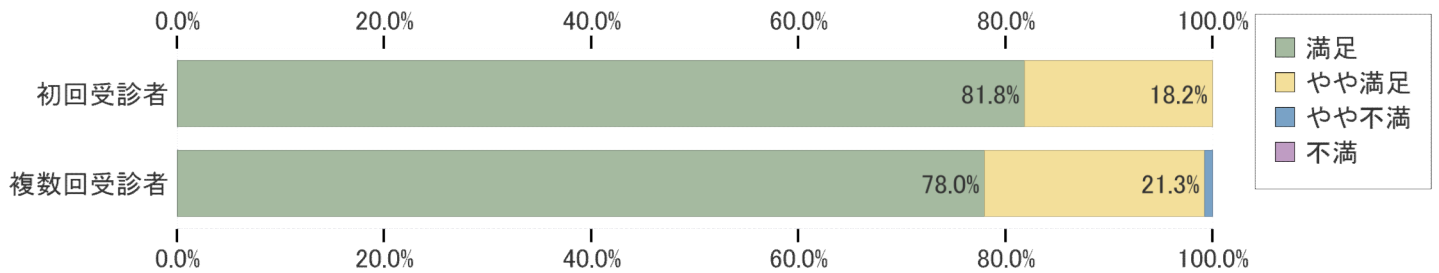


服装について

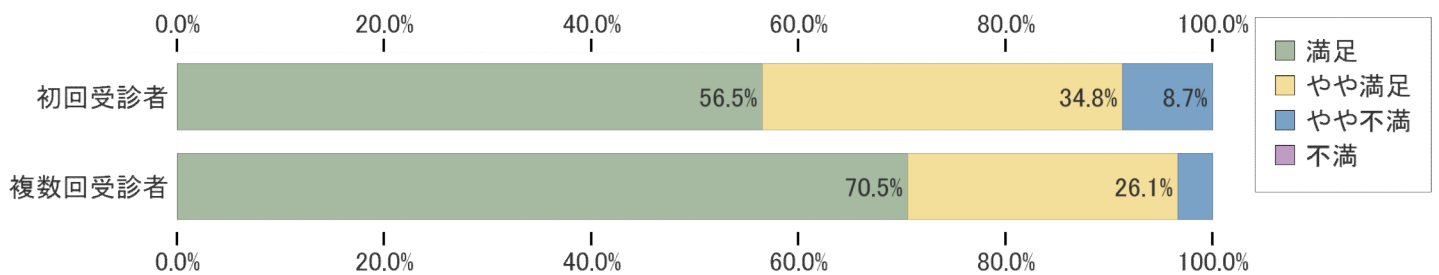


		満足	やや満足	やや不満	不満	計
診察室等の設備や広さ	初回	18	4	0	0	22
	複数回	209	57	2	0	268
ロビー内の快適度	初回	13	8	2	0	23
	複数回	189	70	9	0	268
病院内の案内表示	初回	13	4	1	0	18
	複数回	188	43	4	0	235
レストランまでの道順	初回	11	8	2	1	22
	複数回	172	74	16	1	263

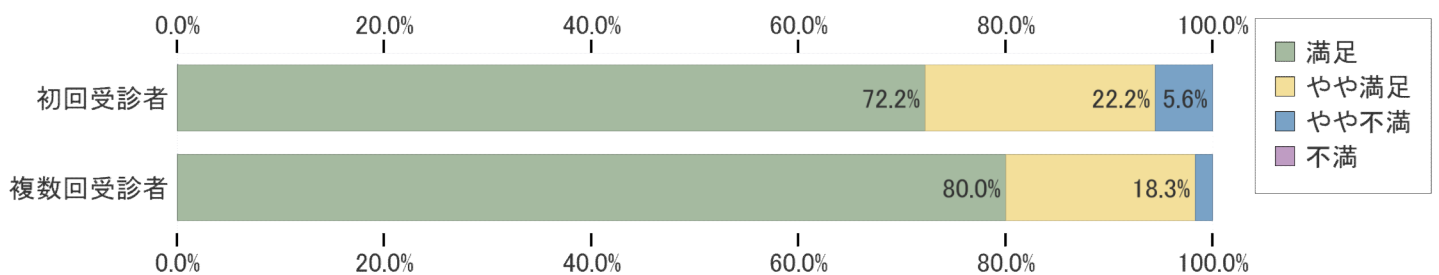
診察室等の設備や広さ



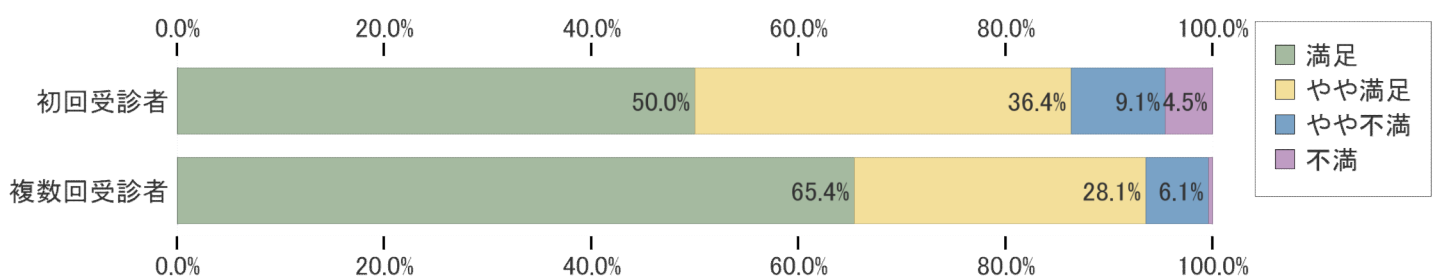
ロビー内の快適度



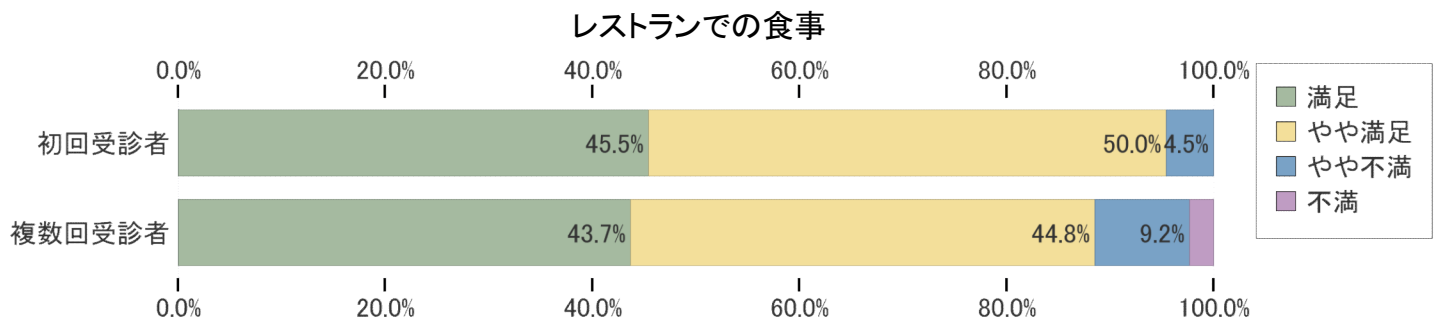
病院内の案内表示



レストランまでの道順



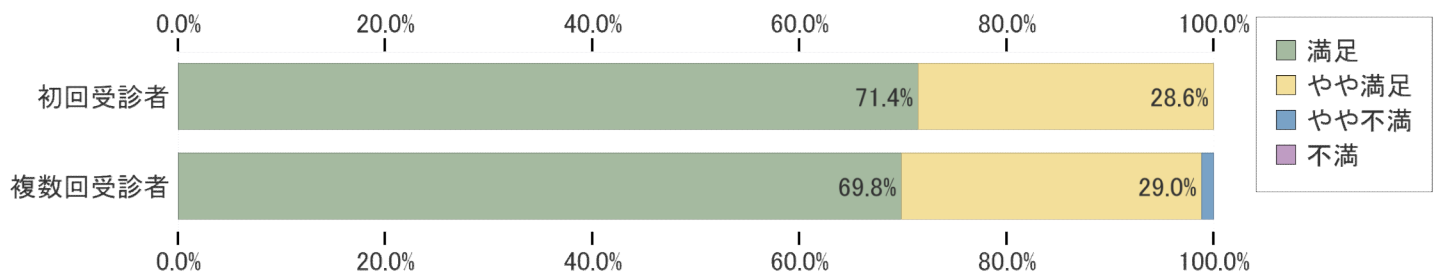
		満足	やや満足	やや不満	不満	計
レストランでの食事	初回	10	11	1	0	22
	複数回	114	117	24	6	261



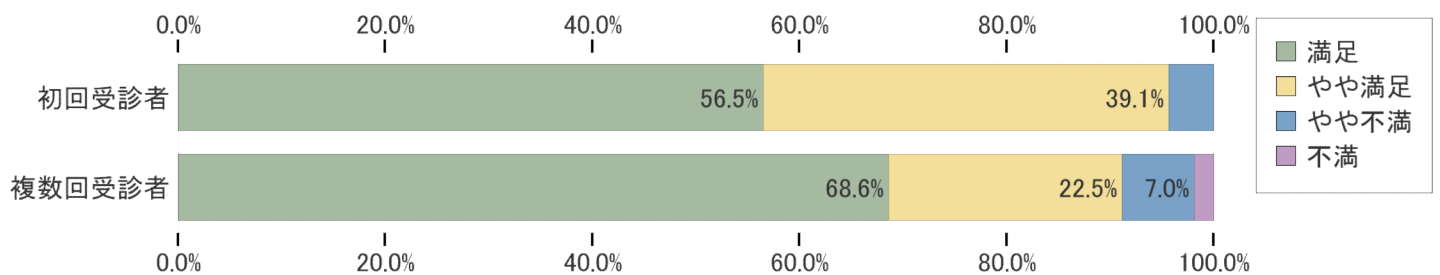
3-6 ドックの検査について ※ 集計にあたって、「未記入」は省いています。

		満足	やや満足	やや不満	不満	計
オプションの種類	初回	15	6	0	0	21
	複数回	176	73	3	0	252
検査の流れのスムーズさ	初回	13	9	1	0	23
	複数回	186	61	19	5	271
検査に関する説明	初回	17	5	1	0	23
	複数回	214	51	5	0	270
医師の診察時間	初回	13	8	1	0	22
	複数回	200	56	5	1	262

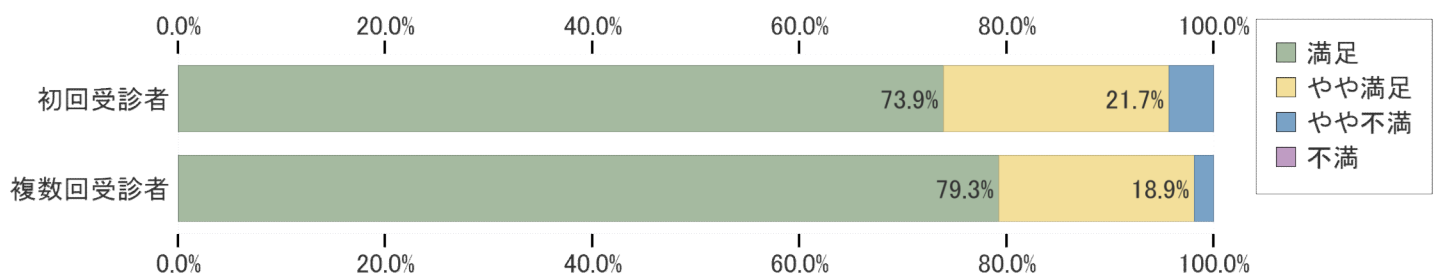
オプションの種類



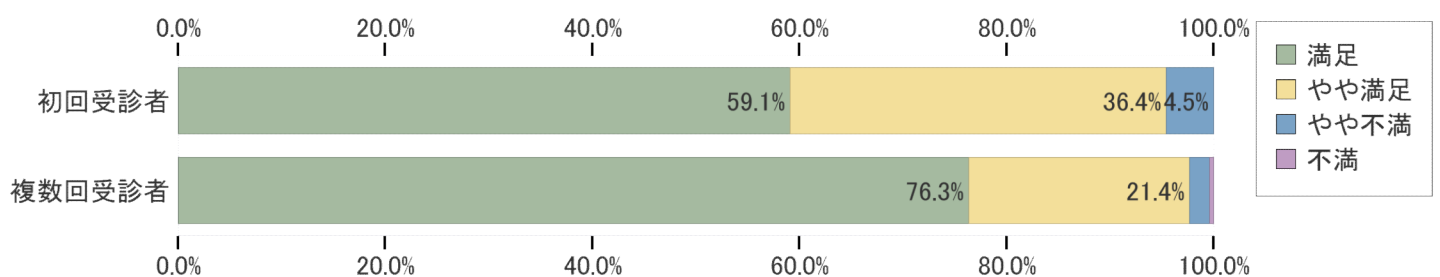
検査の流れのスムーズさ



検査に関する説明

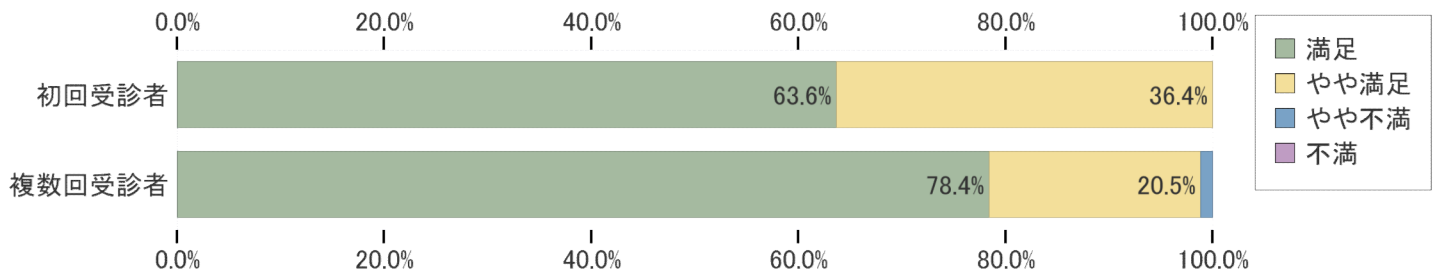


医師の診察時間

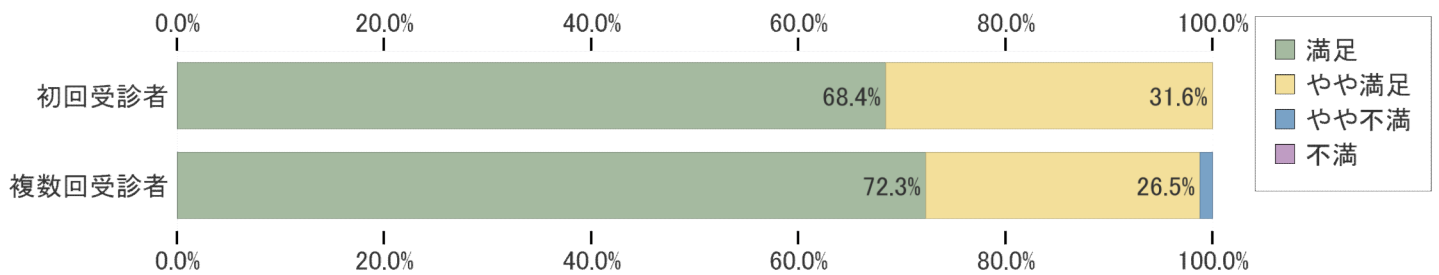


		満足	やや満足	やや不満	不満	計
医師による結果説明	初回	14	8	0	0	22
	複数回	207	54	3	0	264
アドバイスは役立つか	初回	13	6	0	0	19
	複数回	180	66	3	0	249
プライバシーについて	初回	12	7	0	1	20
	複数回	168	58	12	0	238
ドックで満足感は得られたか	初回	14	5	1	0	20
	複数回	175	86	2	0	263

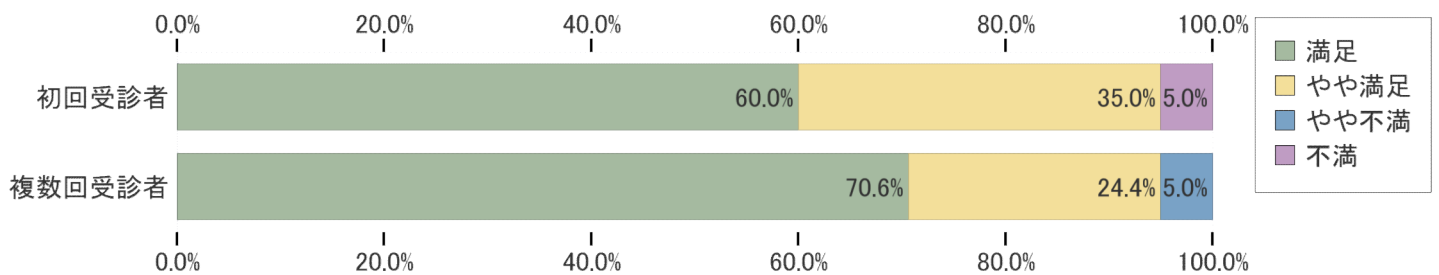
医師による結果説明



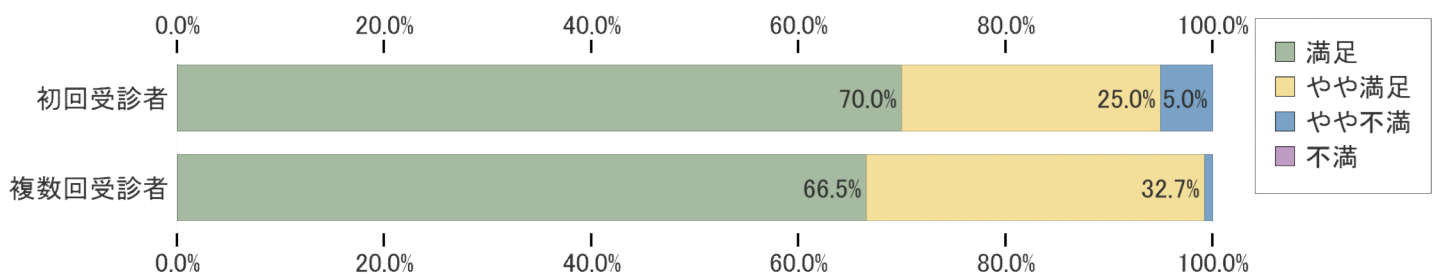
アドバイスは役立つか



プライバシーについて

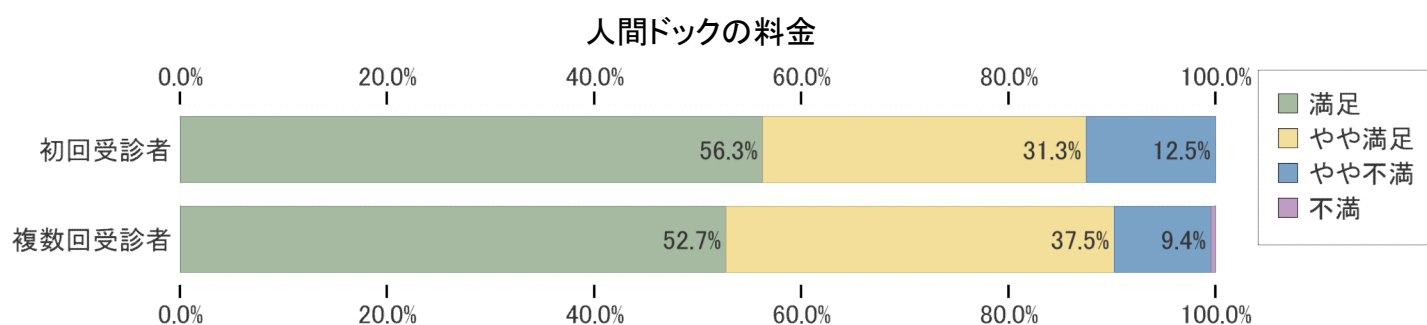
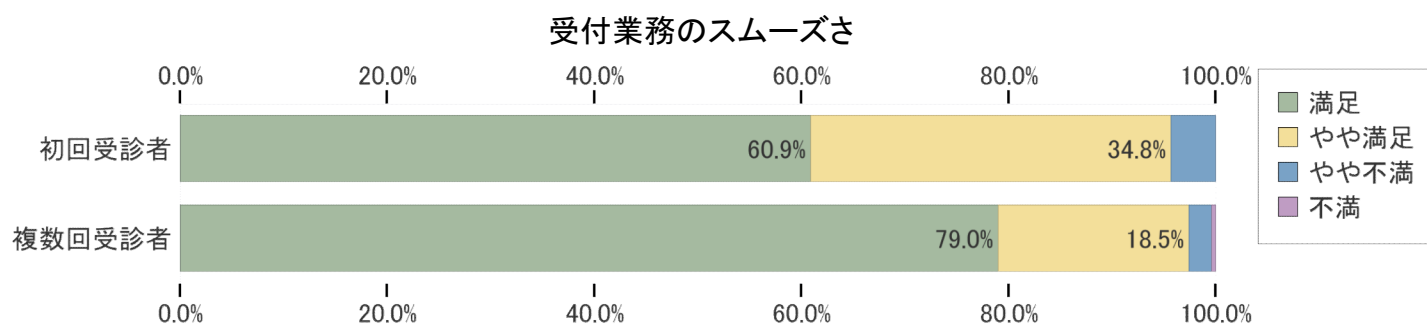
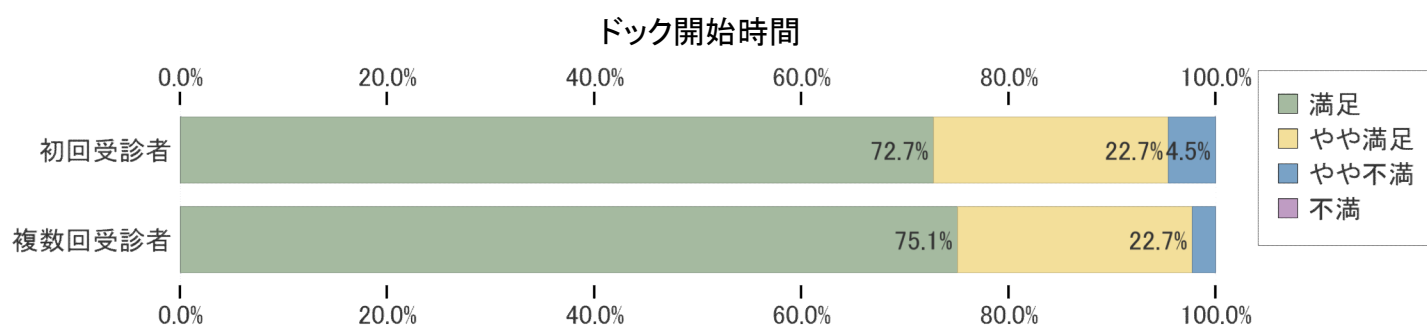
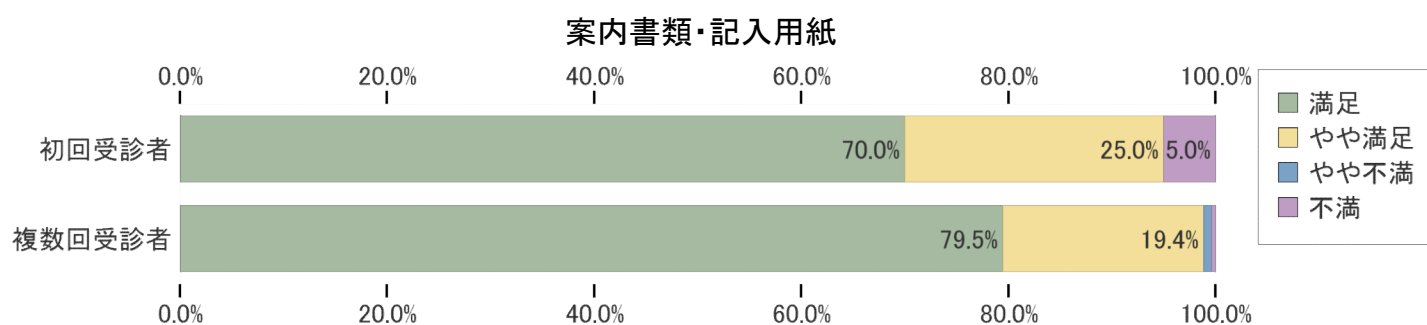


ドックで満足感は得られたか

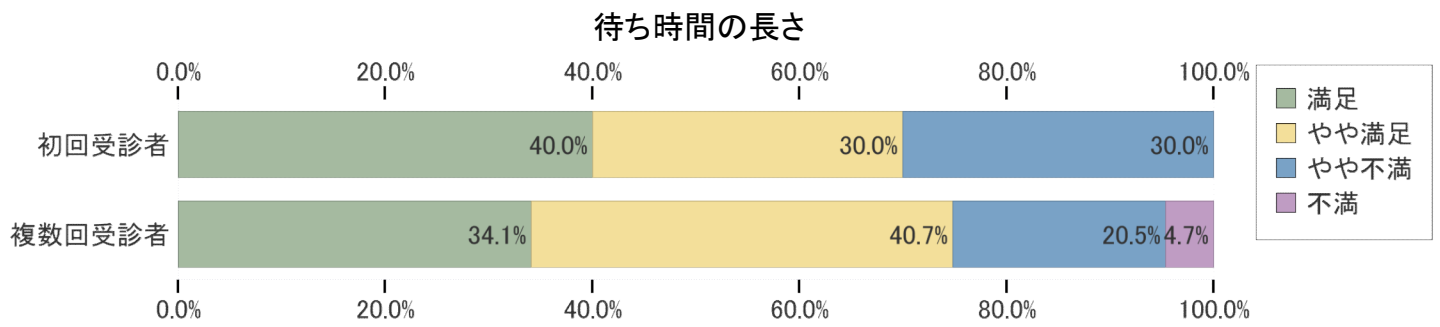


3-7ドックのシステムについて ※ 集計にあたって、「未記入」は省いています。

		満足	やや満足	やや不満	不満	計
案内書類・記入用紙	初回	14	5	0	1	20
	複数回	209	51	2	1	263
ドック開始時間	初回	16	5	1	0	22
	複数回	202	61	6	0	269
受付業務のスムーズさ	初回	14	8	1	0	23
	複数回	214	50	6	1	271
人間ドックの料金	初回	9	5	2	0	16
	複数回	118	84	21	1	224



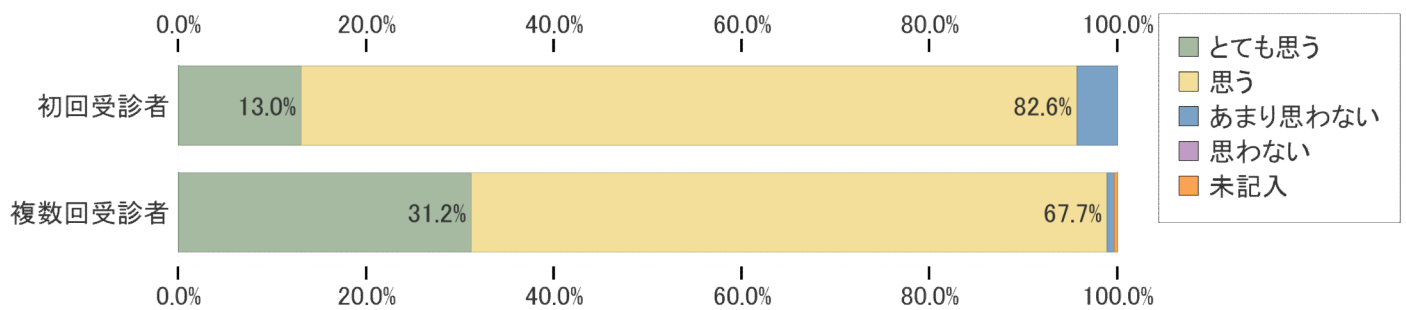
		満足	やや満足	やや不満	不満	計
待ち時間の長さ	初回	8	6	6	0	20
	複数回	88	105	53	12	258



3-8 次回も受けたいと思いますか？

次回も受けたいと思うか	初回受診者	複数回受診者
とても思う	3	83
思う	19	180
あまり思わない	1	2
思わない	0	0
未記入	0	1
計	23	266

次回も受けたいと思うか



Ⅲ 改善に向けて

- ・ 待ち時間について

例年同様午前の検査から午後の診察までの時間に関しての不満が三割を占める。医師の都合上これまでの形を崩すことは難しいかもしれないが、例えば1日5人など人数制限を設けて午前診察を実施するなど工夫をして取り組むことも良いのではないかと。また、ソフト面に関しては、雑誌の種類を増やす、健康に関する情報を書いたポスターなどを作成して掲示する、Wi-Fiの導入を検討したい。

- ・ 服装について

昨年、問題視されていたジャージに関する不満に関しては検査着を新しく導入したことで満足度も8割と高く「よかった」という感想が聞かれた。ただ、検査着にポケットがない事、検査着の下に着るTシャツがなく寒さを感じてしまったり、レントゲン撮影など検査に支障をきたすことがしばしばあった。現在は、防寒対策としては、受付時にTシャツを配布することや自分の上着を着るようアナウンスをしたり、レントゲンに関しては、検査に適したTシャツの条件を提示して周知している。最後に、検査着にポケットがない事は、現在も実施しているが引き続き必要時はバッグを配り使用してもらうようしていく。

- ・ 食事について

食事に関しては、全体的にみると突出して不満の点はない。これまでのアンケートの結果を踏まえて新しい試みとして、当健診センターの保健師や栄養士が制作に参加し健診センターのオリジナルの“お昼の御膳”を作った。食事に関して、大きな目玉にしていきたい。

- ・ 案内表示について

当然のことだが、初回受診者の満足度は低い。誰にでもわかりやすいように…問題が生じる度に案内板を書き換えてきたが、より工夫点が求められる。また、平成30年1月からは電子カルテが導入され、案内が複雑化されるため、よりわかりやすい説明が必要となる。また、健診センターや病院に勤務するスタッフとして、常に気を配り必要時は声をかけるなど対応できるようにしたい。

- ・ ドック内の環境について

服装のところでも意見が出たように、温度に関する意見が多い。現在、空調管理は病院で一括している。病院に併設しているから仕方がない事かもしれないが、健診センター単独の空調を検討してほしい。

- ・ 検査について

リピーターが9割を占める当センターとして、毎年受診の際に同じ健康調査票を記載して受診してもらっている。このことに関して不満が出た。新しい健診システムを見据えて、健康調査票もシステム化することを提案したい。受診時に問診をとり、その時入力をして次回受診時にその記録を郵送する。そこで、追加がある場合は赤字で記載してもらうような方法はいかがか。情報管理をする意味でもとてもよい。

- ・ 最後に

アンケートの結果、特に多かった意見や毎年指摘の多い項目については、それに対する対応策やコメントを掲示することで理解を得ていきたい。加えて、集団健診においても現状把握をするためにこのようなアンケートを実施することを検討したい。