

2023年度顧客満足度アンケートレポート

1. アンケート概要

(1) タイトル

総合健診推進センターアンケート

(2) 調査の背景・目的

受診者様からの当センターへの評価、ご意見・ご要望などの潜在的ニーズを掘り起こし、現状の把握や今後の課題を整理することにより、顧客満足度の向上を図ることを目的として実施。

(3) 調査対象

人間ドックコース受診者様

(4) 調査方法

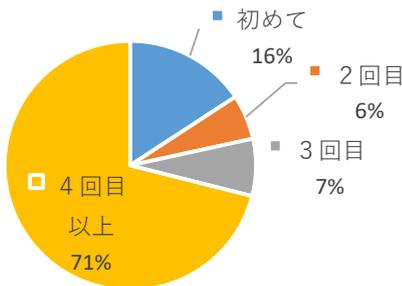
2023年4月から12月、無記名回答方式で実施。受診後アンケート用紙に記入いただき受付にて回収。

(5) 調査結果の回収状況

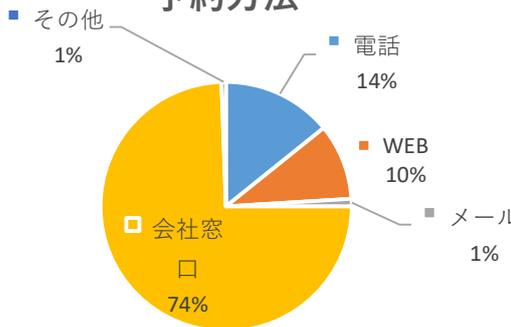
受診者数2293件に対し回答数2246件、回答率98%。
回答の内訳として、女性26%・男性74%、40代50代が64%を占める。

2. アンケート集計結果

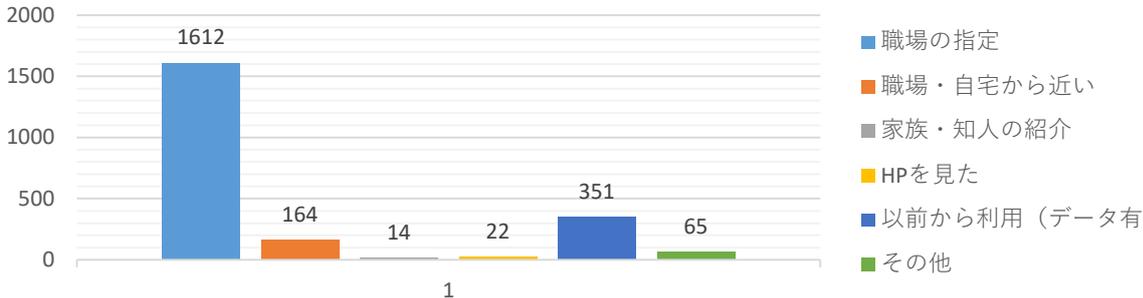
当センターの利用回数



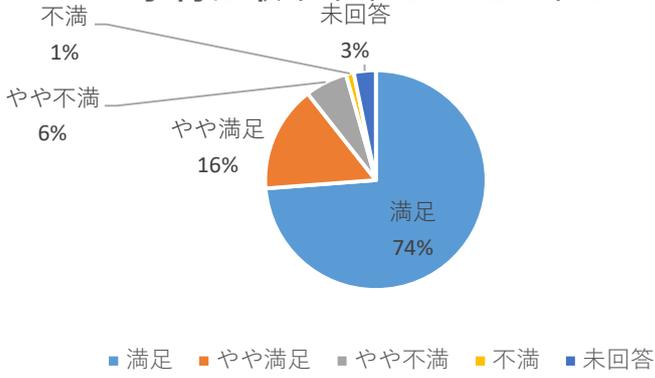
予約方法



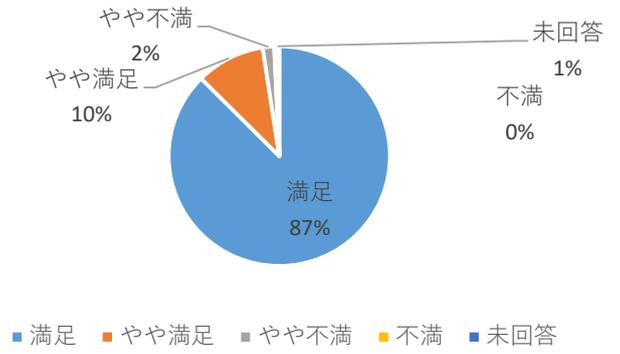
選択いただいた理由



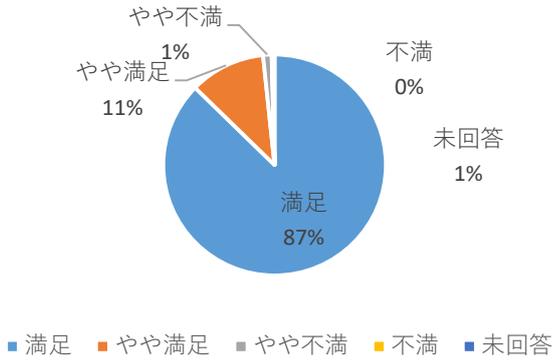
予約は取りやすかったですか



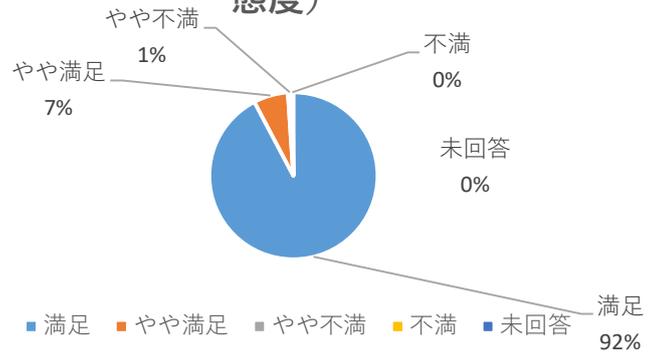
事前送付書類の到着時期



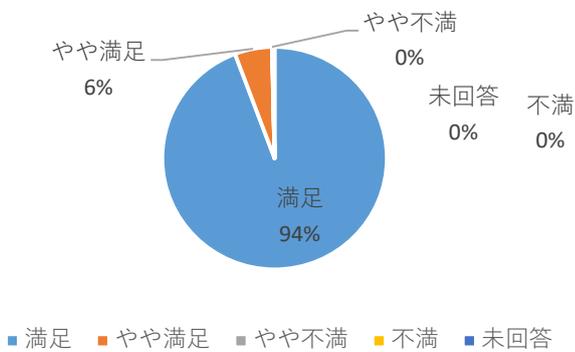
事前送付書類の内容



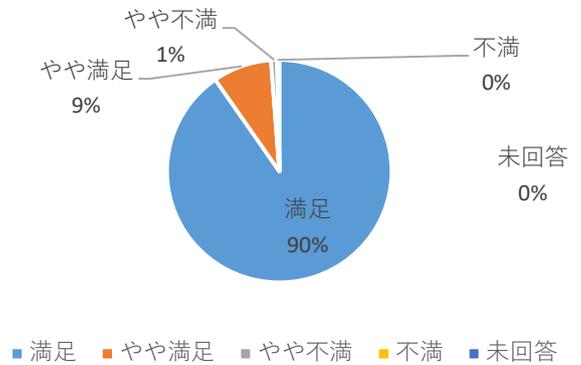
健診スタッフの応対（言葉遣い、態度）



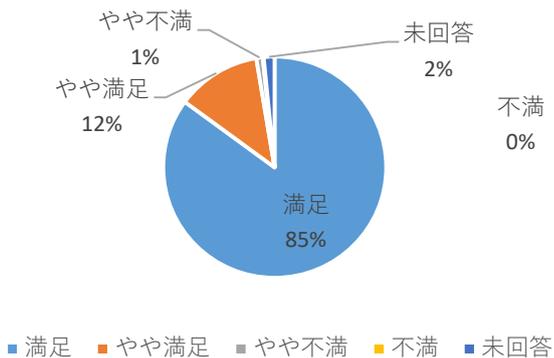
健診スタッフの身だしなみ



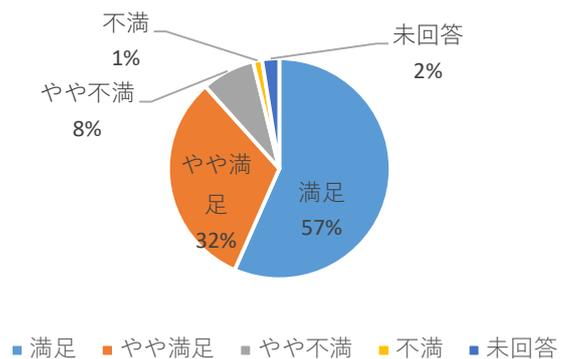
検査担当者からの説明



次の検査への案内

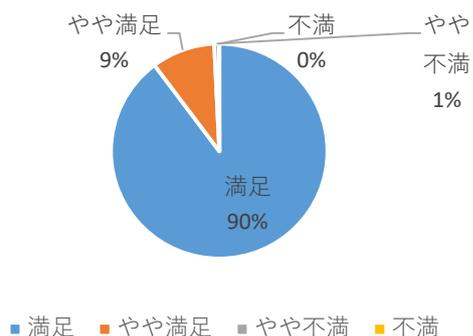


待ち時間はいかがでしたか

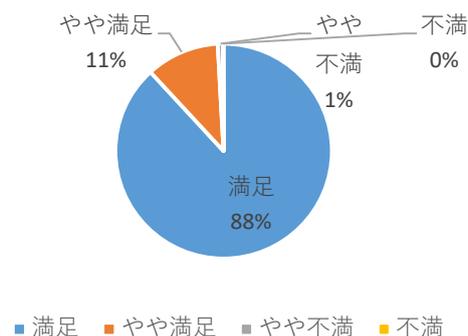


診察について

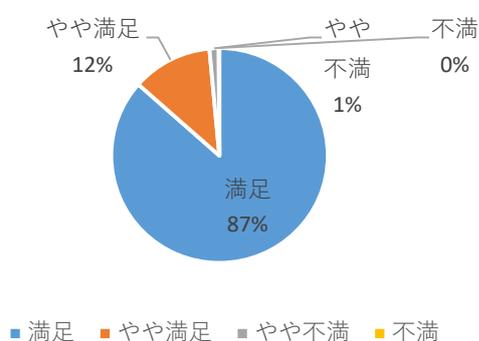
診察医師の対応（言葉遣い、態度）はいかがでしたか



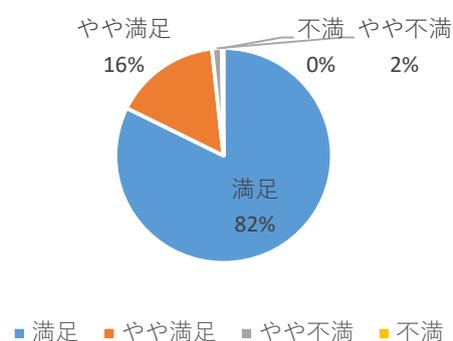
医師の診察時間は適切と思われましたか



医師による検査結果や健康状態の説明に満足されましたか

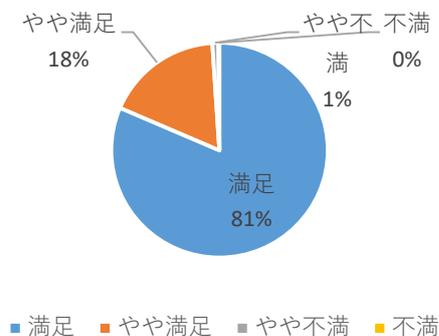


診察時の説明やアドバイスは今後役に立ちますか

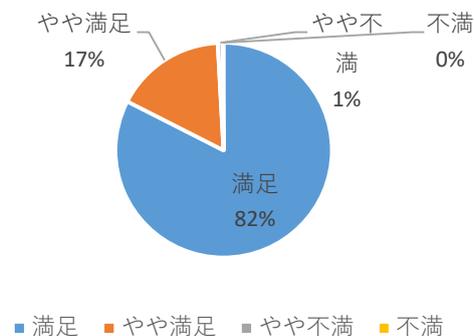


(以前受診された方へ) 結果票について

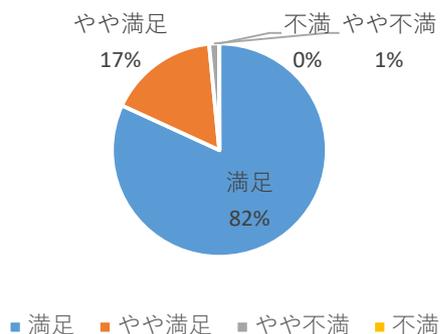
結果票の到着時期は適切でしたか



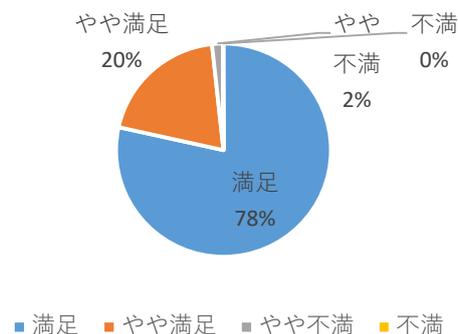
結果票はわかりやすいものでしたか



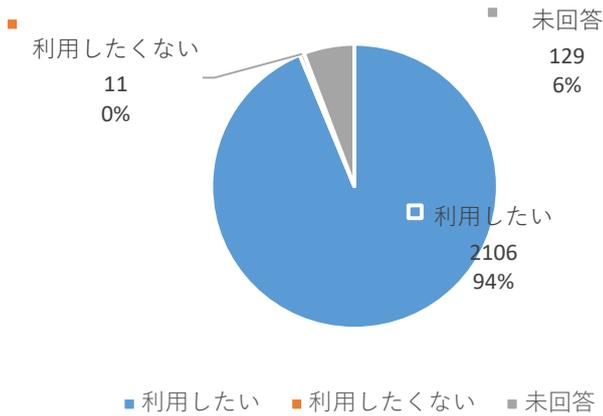
受付、検査室、待合、トイレ等の案内表示はわかりやすかったですか



設備・アメニティについて



次回も利用したいと思われますか



3.改善に向けて

本アンケート調査では多くのご意見ご要望を受診者様からいただきました。

特に多かったご意見や、すぐに改善可能な内容につきましては以下の通り、見直しを行いました。

- ・2024年4月より毎週水曜日午前中にレディースデイを開設します。
- ・胃カメラの予約が非常に取りづらいと数多くコメントいただきましたので、2024年度より胃カメラ枠を増設します。
- ・施設内の空調について、全体的に寒いとのご指摘が多数ありました。温度計を複数設置し温度管理をするとともに、婦人科待合、2Fエレベータ前にブランケットをご用意しました。また、2024年度に向けガウンも準備しております。
- ・待合フロアにティッシュ、ゴミ箱を設置しました。
- ・エレベータやお手洗いなどのご案内表示を見直し、新たなサインを設置しました。
- ・更衣室を整備し、より使いやすく改良しました。

4.最後に

今回のアンケートでは、94%の方から「次回も利用したい」との回答をいただいております。

継続してご受診いただけるよう、また、引き続き受診者様の健康増進の一助となれるよう、スタッフ一同、ホスピタリティ溢れる施設づくりを意識し、これからも丁寧な対応を心掛けてまいります。