

令和5年度 人間ドック部 満足度調査 自由意見に対する対応について

令和5年度9月に実施したアンケートにご協力下さり、誠にありがとうございました。

スタッフへの、感謝や励ましの言葉もたくさん頂きました。

皆様のご意見を励みに、今後も人間ドックを受診される方に満足して頂けるよう取り組んで参りたいと思います。

1. 良いご意見

①いつも丁寧な対応ありがとうございます。
胃カメラが苦手ですが、優しい態度に救われてます。また来年もよろしくお願いいたします。

②先生方や看護師さん、スタッフの皆さんが笑顔で接して下さい、話しやすかったです。

③胃カメラは毎回緊張しますが、看護師の方が体をトントンとサポートしてくださったり、終了後に優しく声掛けして下さり、安心して終わることができました。

その他同様の意見を多数頂きました。

2. ご意見・ご要望への対応方針

ご意見	回答
①名前確認がスタッフによって対応にバラつきあり。何度も口頭で名前確認をするが、他の方に名前聞かれたくない方もいると思うので、別の方法を検討してほしい。	①受診者間違い防止の為、名前をフルネームで名乗っていただくようお願いしております。ご理解・ご協力をお願いいたします。
②エコーの時、一声ほしいです。突然、検査機器をあてられたのでちょっとビックリしました。	②失礼いたしました。検査を行う際などは受診者への声掛け・説明を徹底いたします。
③診察の際に胸まで見られたようで嫌な思いをしました。服を胸まであげる必要はないのではないかと。	③医師とも相談した結果、胸部・腹部の聴診は必要です。そのため診察の際は、胸まで着衣を上げて診察いたします。更衣室にも案内を掲示しました。可能な限りプライバシーへの配慮に努めて参りますので、ご理解・ご協力をお願いいたします。
④検査時間の待ちがあるのであれば教えてほしい。言葉遣いは親切で親しみやすいが、胃カメラの一部スタッフがやや冷たい感じでした。	④胃カメラの待ち時間につきましては、お知らせするようしております。待ち時間調査を行い今後も改善に取り組んでまいります。また、頂いたご意見を共有し、接客意識を高めてまいります。
⑤診断結果の説明が食事あとすぐに聞けたら、いいと思う。	⑤医師からの結果説明の開始時間につきましては、当院医師が外来業務も兼務している為、現状変更を行う予定はありません。ご理解をお願いいたします。
⑥病院内の空調の設定温度が高く、とても不快な環境でした。	⑥空調の設定温度につきましては、SDGsへの取り組みもあり、設定を病院全体で設けております。ただし、夏場は換気を行うと不快な環境となった可能性もあり、今後も受診環境への配慮に努めてまいります。
⑦8時過ぎに受付に行くと、かなりの数の方が受付を済ませ検査が始まっていた。職員の善意で対応しているかもしれませんが、8時からの対応で良いのではないのでしょうか。	⑦2階人間ドック受付は8時より開始しております。1階病院入り口の開錠は7時30分のため、8時前来院の方に対しては、2階受付前の名簿に来院順で、お名前記入と番号札をお取りいただき、2階待合にて受付開始までお待ちいただいております。
⑧温泉に入れないことが残念です。	⑧令和5年11月中旬より再開いたしました。是非ご利用くださいませ。
⑨食事を楽しみにしていたので、来年はメニューを改善してほしい。	⑨人間ドックの食事は大変好評を頂いております。今後とも可能な限り内容が充実するよう努めてまいります。新しいメニューは令和6年4月よりご提供いたします。
⑩食事のメニューをバイキング方式にしてほしい。	⑩バイキング形式につきましては、人材確保が困難な為、導入予定はありません。

令和6年3月

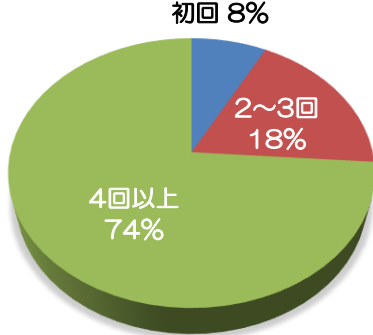
社会医療法人青雲会 青雲会病院 人間ドック部

令和5年度 人間ドック部 満足度調査 アンケート結果報告

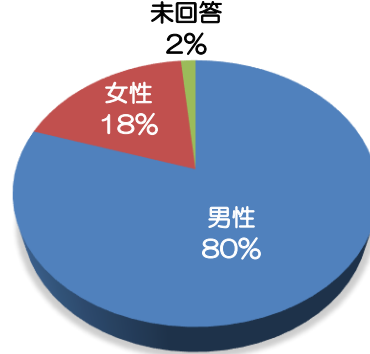
令和5年度9月4日～9月23日 回答者数：65名 / 100名 (回答率：65%)

受診者の受診回数・性別・年齢

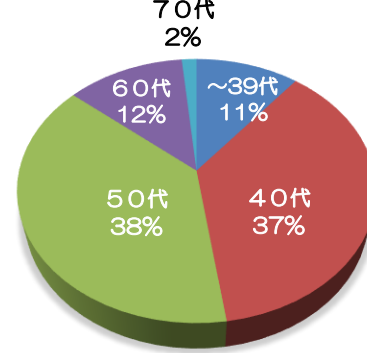
【受診回数】



【性別】

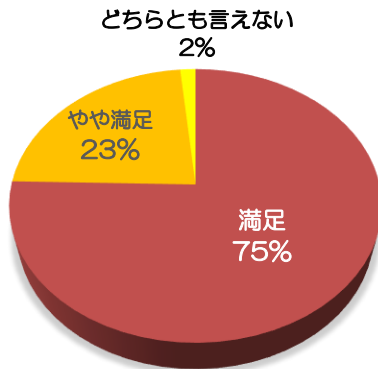


【年齢】

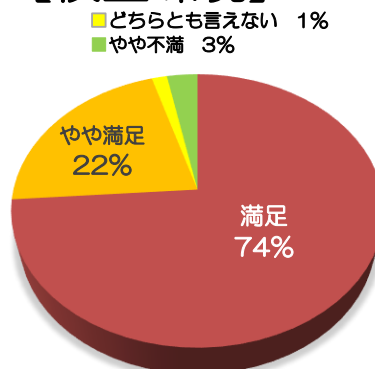


個別項目の満足度

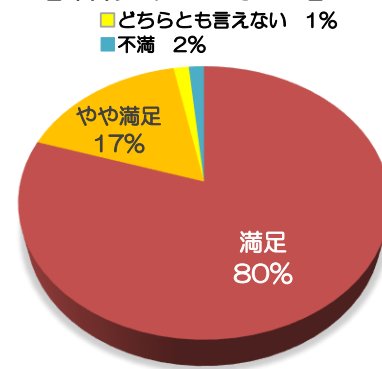
【案内書類】



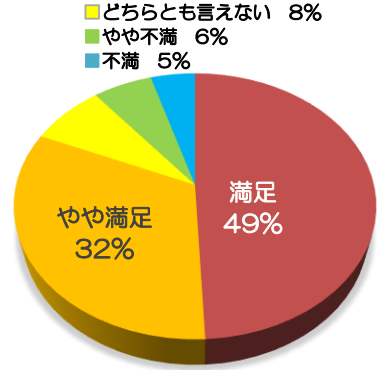
【検査環境】



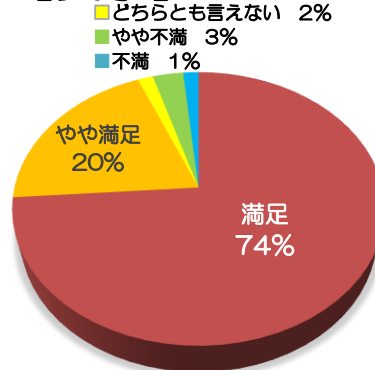
【職員の対応】



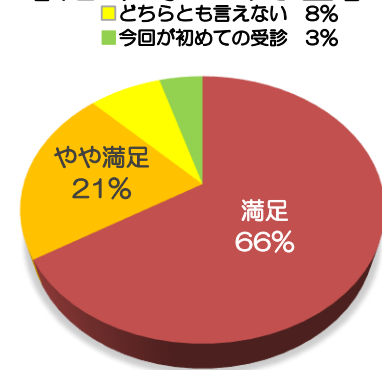
【待ち時間】



【食事】

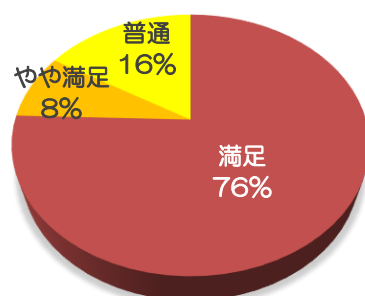


【結果票の内容】



【医師による結果説明】

令和5年度7月3日～7月14日 回答者数：49人



次回も利用したいか

