

諏訪中央病院ドック健診センター 健診者満足度調査・待ち時間調査結果 平成28年度

諏訪中央病院ドック健診センターでは、毎年健診者満足度調査・健診待ち時間調査を行ってきています。健診者からのご要望もあり、調査結果を報告させていただきます。

【健診者満足度調査結果】

職員の対応・待ち時間・環境について、

1.不満足 2.やや満足 3.どちらでもない 4.やや満足 5.満足の5段階で評価をしていただきました。満足度の平均は以下のようになりました。

★職員の対応について

4.74	事務職員(受付・案内・会計)の対応は満足するものでしたか
4.74	保健師(問診・採血・保健指導)の対応は満足するものでしたか
4.70	診察・結果説明の医師の対応は満足するものでしたか
4.72	健診センター内検査時の対応は満足するものでしたか (身長体重腹囲・視力眼底肺機能・腹部超音波・心電図・聴力血圧)
4.67	放射線(レントゲン)職員の対応は満足するものでしたか
4.70	内視鏡検査時の医師の対応は満足するものでしたか
4.71	内視鏡検査時の看護師の対応は満足するものでしたか

★待ち時間について

4.36	ドック健診センター内での検査
4.47	レントゲン検査
4.32	胃カメラ検査
3.93	胃バリウム検査
4.22	医師の診察待ち
3.86	乳房触診
4.05	マンモグラフィー
4.25	乳腺超音波検査
4.00	婦人科検診

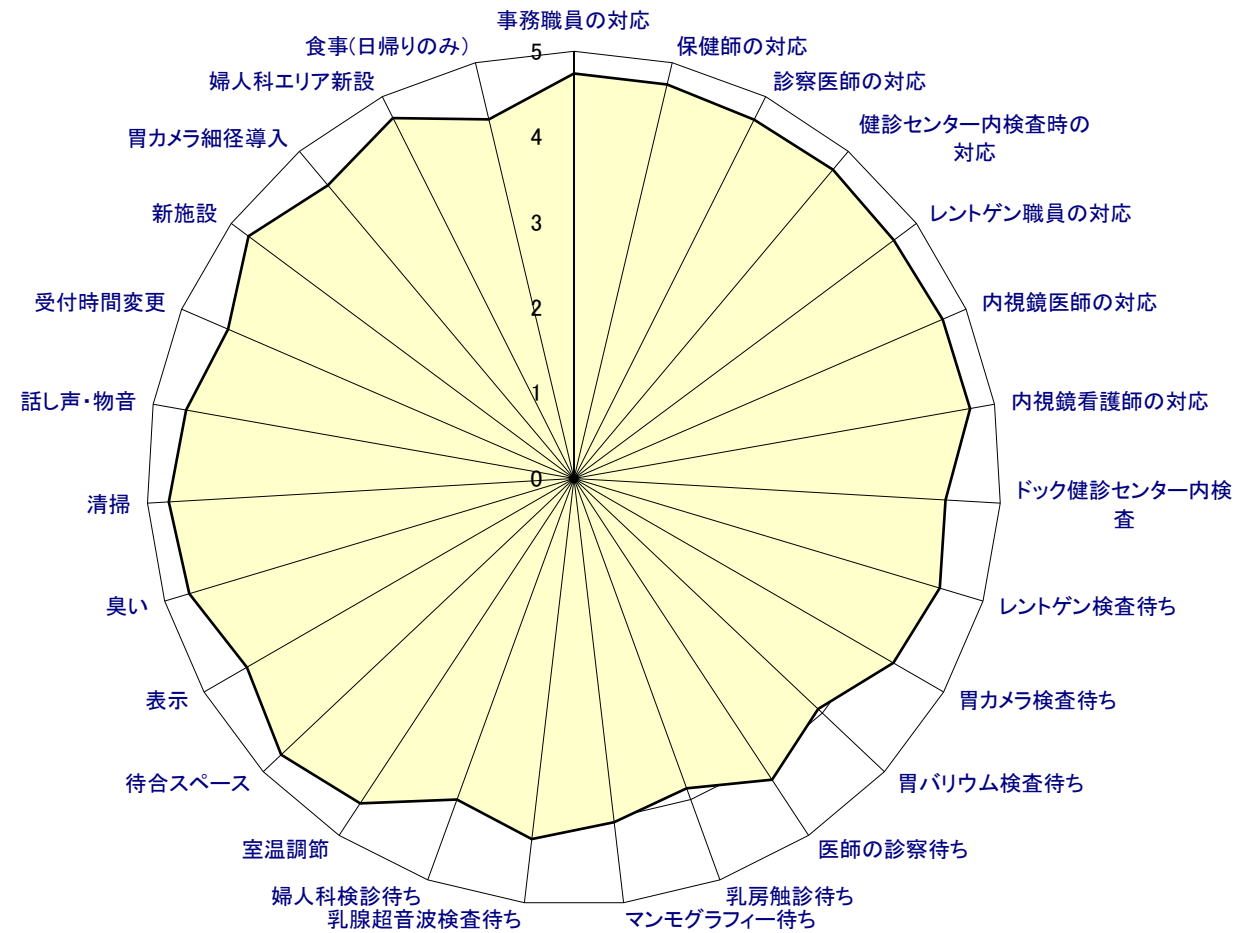
★設備・環境について

4.55	室温調節は適切ですか
4.71	待合スペースについて十分だと思いますか
4.42	表示はわかりやすかったですか
4.70	気になる臭いがありましたか
4.75	清掃は行き届いていましたか
4.61	話し声・物音は気になりますか

★今年度変更させていただいた事柄について

4.41	受付時間の変更について
4.75	健診施設が新しくなりました。
4.48	胃カメラが細径のものになりました。
4.72	婦人科検診が健診センター内できるようになりました。
4.32	食事について

満足度調査結果項目別



【待ち時間調査結果】

受付時間を変更してからの初めての調査となりました。検査所要時間ならびに待ち時間は以下のような結果となりました。これをもとにさらにスムーズに健診が進むよう検討していきます。

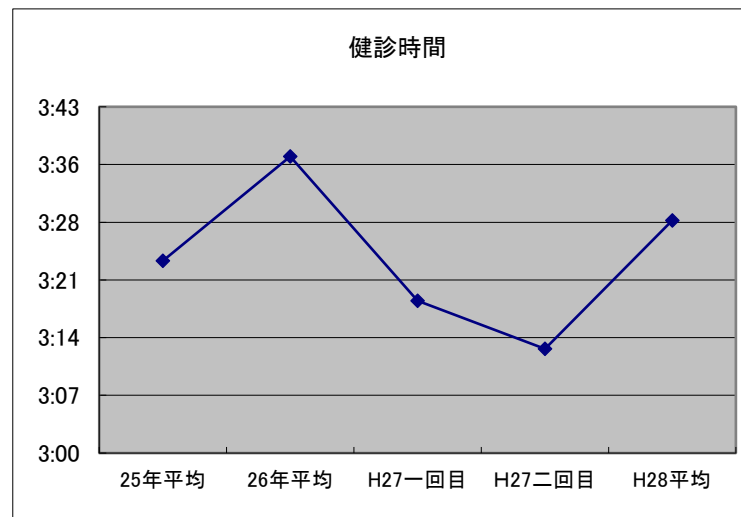
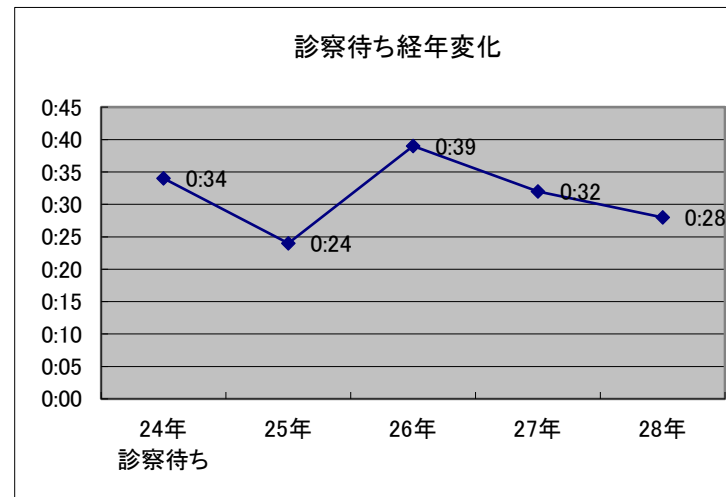
範囲	平均時間
受付～診察終了まで	2:42
受付窓口にお越しになった時間～保健指導	3:14
受付から～問診まで	0:07
保健師による問診所要時間	0:07
採尿後から採血終了まで	0:07
身長体重腹囲測定時間	0:04
視力測定時間	0:02
眼底眼圧肺機能時間	0:09
聴力血圧時間	0:03
心電図所要時間	0:03
腹部超音波検査(レポート作成含む)所要時間	0:18
腹部超音波検査前の待ち時間	0:05
レントゲン所要時間	0:07
胃カメラでの待ち時間	0:13
胃カメラ受付から待合を出るまで	0:26
最後の検査から診察まで	0:28
診察結果説明時間	0:08
会計終了から保健指導まで	0:03
保健指導時間	0:07
ドックセンター内でのトータル待ち時間	0:55

受付窓口にお越しになった時間～保健指導終了までの経年変化

	25年平均	26年平均	H27一回目	H27二回目	H28平均
健診時間	3:24	3:37	3:19	3:13	3:29

(コース違い オプション有 を含めた平均時間)

診察待ち時間については、今年度より部分的に医師2名体制にしています。



【頂いたご意見】

・他の健診者と比べて、ご自分の検査が遅い

→健診にお時間がかかり、お待たせし申し訳ありません。

健診がスムーズに進みますように、同じコースでも受付時間を変更しています。

また、同じ受付時間でも、コースが違ったり、オプション検査の違いなどで、同じように進まないことがあります。わかりにくく大変申し訳ありません。ご不安な方はお声かけ下さい。

また、待ち時間について気にならなかったという意見を多く頂く一方、待ちすぎとの意見も頂いています。この調査等を生かし改善して行きたいと思っております。今後ともご意見をお願いします。

・ロッカーの鍵は預かってほしい

→ロッカーの鍵は自己管理に変更しております。好きなときに自由にお使いいただくためですが、受付でお預かりもできます。ご希望の方はお声かけ下さい。

・スタッフの話し声や、個室から洩れる声が気になる。

ご指摘ありがとうございます。ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。注意を共有し、気をつけていきます。

・駐車場からの通路がわかりにくい。不便。他

→現在病院の増改築の影響もあり、駐車場についてご不便をおかけしております。申し訳ありません。案内表示については、現在随時更新設置中です。

・更衣室の使い方がわかりにくい、ガウンの数が足りない。

→ガウンの数を増やしました。更衣室については、早急に分かりやすく改善します。ご意見ありがとうございました。

・今後のドック健診センターに望まれることについて

新しいオプションのご希望

運動・食事療法 健康管理 のご希望

宿泊ドックのご希望

→オプション検査については検討中です。具体的なお意見あればお聞かせ下さい。

来年度からは運動療法室ができる予定で、より一層、皆様の健康管理に役立てられますように計画しています。

保健師による運動・食事を含めた指導については、現在も対応していますので、お気軽にご相談下さい。

その他、新しくなった施設に対する、きれい、暖かい、快適などのご意見を頂きました。また、スタッフに対しても、お礼やお褒めの言葉をたくさん頂きました。ありがとうございました。これからもより一層の努力をしていきたいと思っております。今後ともどうぞよろしくお願い致します。