

アンケート調査に基づく当日結果説明の
面談率の向上の取り組みについて
～面談率低迷の原因調査と改善～

第58回日本人間ドック学会
平成29年8月24日

医療法人社団 亮正会 高津中央クリニック

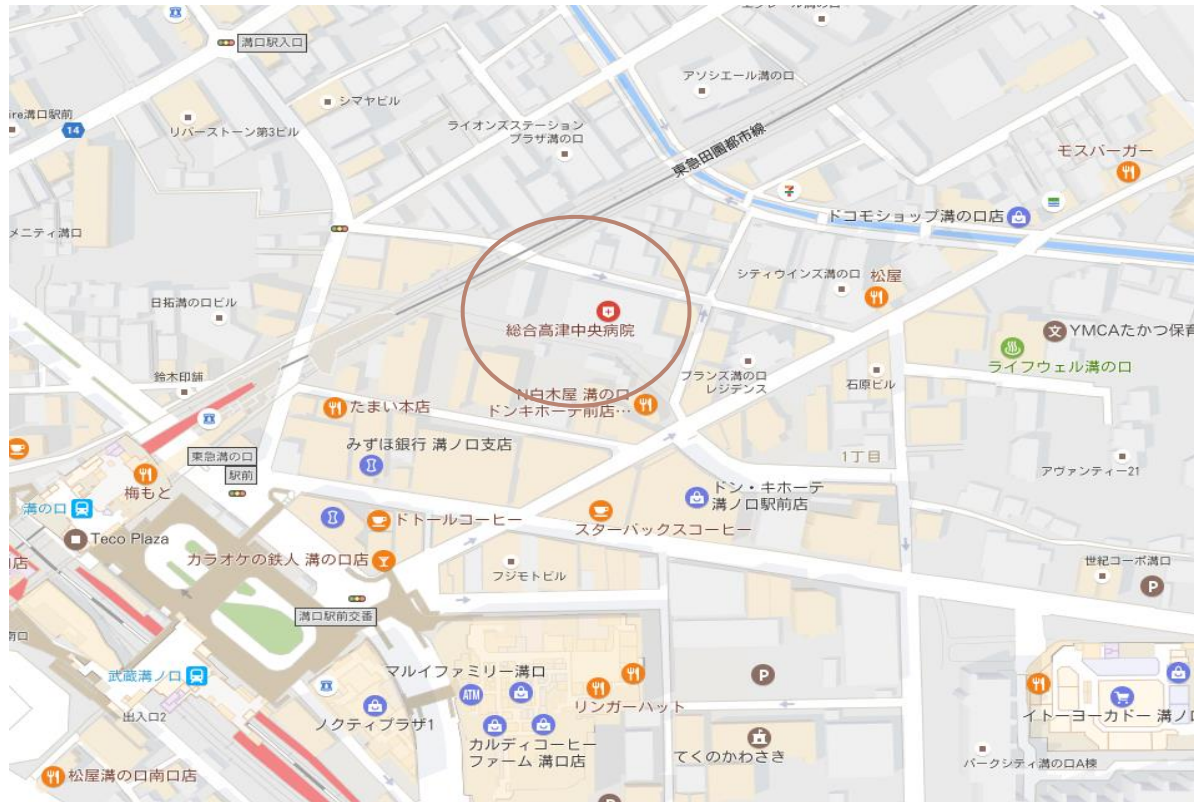
日本人間ドック学会 COI開示

筆頭発表者名 阿部

演題発表に関連し、開示すべきCOI関係にある
企業などはありません。

当施設の紹介

- ▶ 神奈川県川崎市高津区（多摩川の南側）にて、昭和62年8月に開設（本年30周年）



当施設の紹介

- ▶ 5階建ての構造
(2～5階を使用)
- ▶ 最寄り駅より
徒歩約5分の立地



当施設の紹介

- ▶ 日本人間ドック機能評価認定施設 Ver3.0
(2014年4月 取得)

- ▶ 受診者数

人間ドック	約6000名
生活習慣病	約7400名
定期健診	約4000名

背景

- ▶ 平成20年 機能評価機能評価認定施設 Ver2.0を取得後、当日の人間ドック結果説明の面談率が年々減少



年間平均 70%台

- ▶ 同時に、人間ドックの受診者数も、伸び悩む

目的

- ▶ 当施設の間ドック健診の質の確保を目的に
また、日本人間ドック機能評価認定施設 Ver3.0
取得に向け

面談率の低迷原因と改善点を検証するべく、
アンケート調査を実施する。

実施方法

- ▶ 対象者 日帰り人間ドック受診者
- ▶ 実施期間
 - 1) 2013年11月5日～9日、18日～22日
 - 2) 2014年8月18日～23日、9月1日～6日

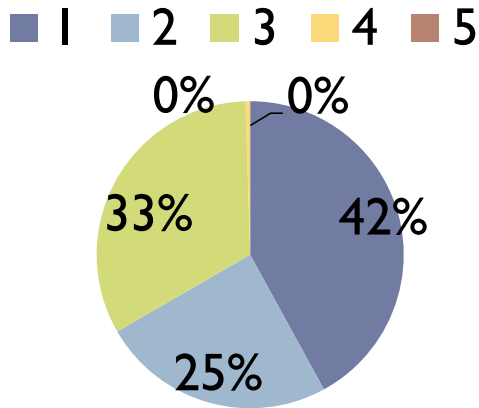
アンケート結果ー①

- ▶ 回答総数 428名 (回答率83%)
(総受診者数 514名 男性6割 女性4割)

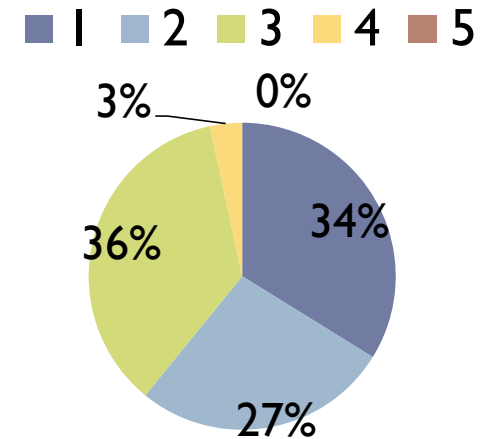
- ▶ 主な設問内容
 - 1) 雰囲気
 - 2) スタッフの対応
 - 3) アメニティ(設備・環境)
 - 4) 検査の流れ
 - 5) 待ち時間

2013年度 アンケート結果②

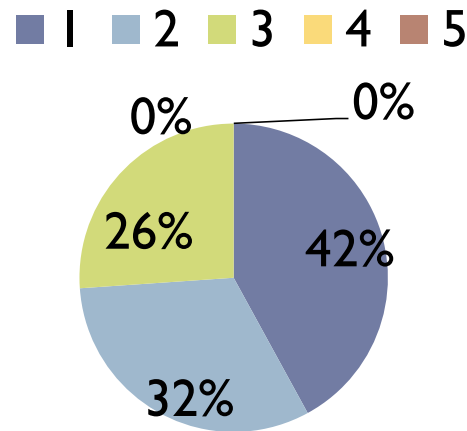
雰囲気



アメニティ



スタッフの対応

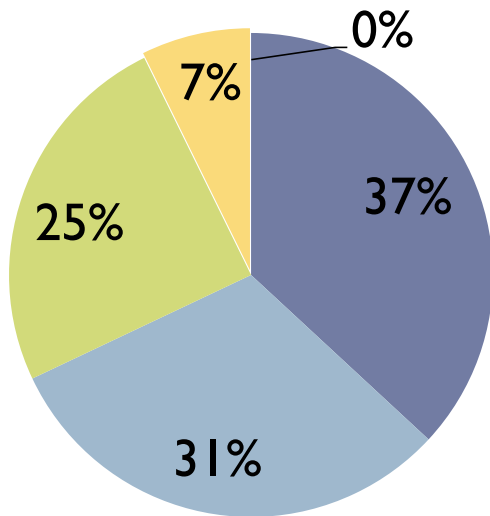


- 1 満足
- 2 やや満足
- 3 普通
- 4 やや不満
- 5 不満

2013年アンケート結果－③

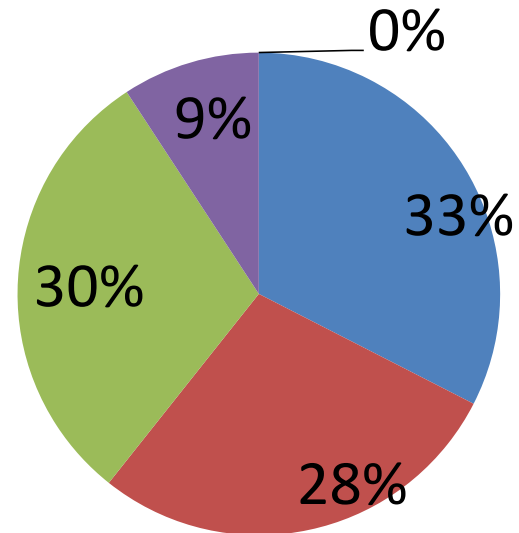
検査の流れ

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



待ち時間

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



結果④ 設問に対する不満のコメント

待ち時間

やや不満 9% 不満 0%

○検査終了から結果説明までの時間が空きすぎる

○ドック終了後の待ち時間(20分)が長いです

○案内ミスにより、結果的に時間がかかった

○検査の待ち時間が長い

○どの検査ではなく、流れが止まることある

検査のながれ

やや不満 7% 不満 0%

○検査の順番を抜かされた

○流れが急に悪くなる

○次の検査への案内が不透明で不安

○毎年利用してますが、検査の流れに少々不満があります。

○次の検査がわかればよい

○案内ミスがあった

考察 検査の流れによる原因

- ▶ 受診者が集中する9時30分～11時の間、特定の検査がスムーズに行えず、滞留していた
 - 腹部超音波
 - 胃カメラ
 - マンモグラフィ
 - 胃バリウム
- ▶ 婦人科検査を受診される方の誘導が、日々不安定で、より待ち時間を誘発していた

考察 待ち時間の不満の原因

- ▶ ご夫婦で利用された場合、男性と比べ、女性の方が時間を要していた
- ▶ 指定時間以内に検体が揃わず、検査依頼が遅延していた為、結果データ授受が安定していなかった。
- ▶ 閑散期、繁忙期に関わらず、結果説明を11時30分開始で設定

主な改善

- ▶ **ドック受付時間の変更**
8時30分 → 8時～8時30分

- ▶ **人員体制**
 - 医師出勤の調整**
9時 → 8時30分

 - 臨床検査技師を増員**
3名 → 4名

主な改善

▶ 事前配布物

- ・持参尿に変更
- ・封書をコース別に色分け

▶ 読影レポート(腹部超音波)

- ・従来は、纏めて(10時30分頃)

→9時30分・10時以降

主な改善

▶ 結果説明開始時間の変更

11時15分頃 → 10時30分

▶ 検査待ち時間の改善

午後健診を開始する

・水・木曜日 14時

・簡易健康診断 特定健康診査など

結果 ①

▶ 結果説明受診率

2013年 約72%

→ 2014年 約82%

→ 2015年 約86%

▶ 未実施の男女比

2013年 男性約30% 女性約20%

→ 2014年 男性(約22%) 女性(約13%)

→ 2015年 男性(約17%) 女性(約10%)

結果 ②

▶ 人間ドック受診者数

2013年 6000名

→ 2014年 6,100名

→ 2015年 6,300名

▶ 男女比

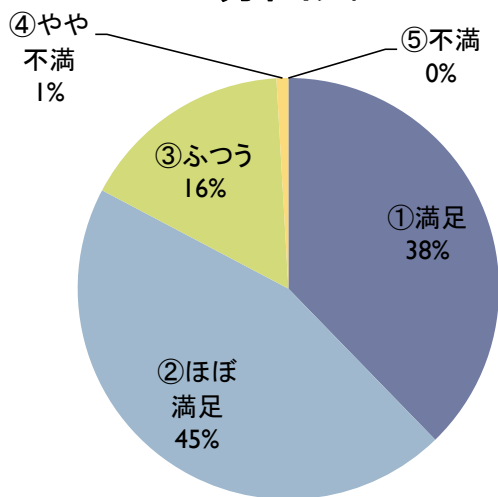
2013年 男性3500名 女性2500名

→ 2014年 3550名(男性) 2550名(女性)

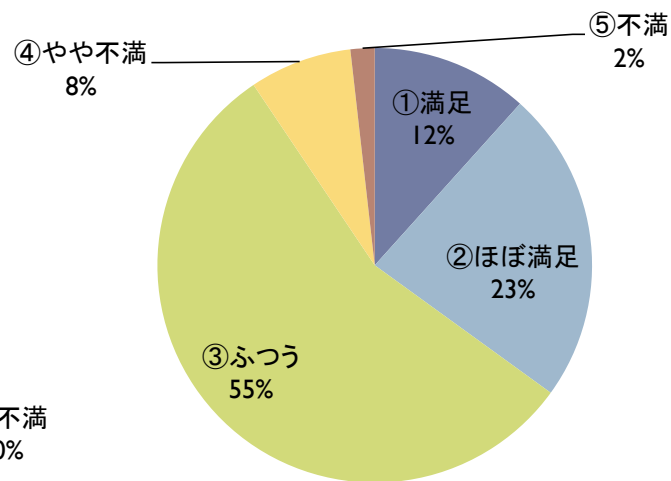
→ 2015年 3700名(男性) 2600名(女性)

2014年度アンケート結果 ③

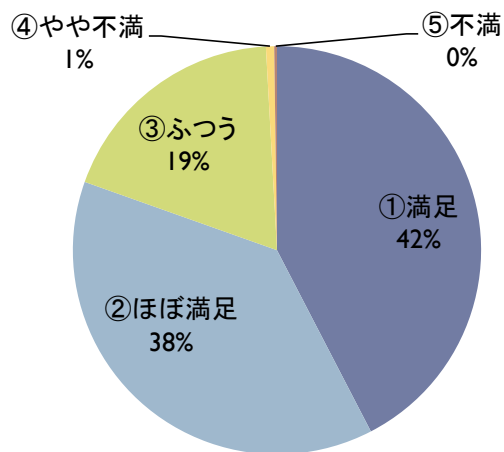
雰囲気



アメニティ

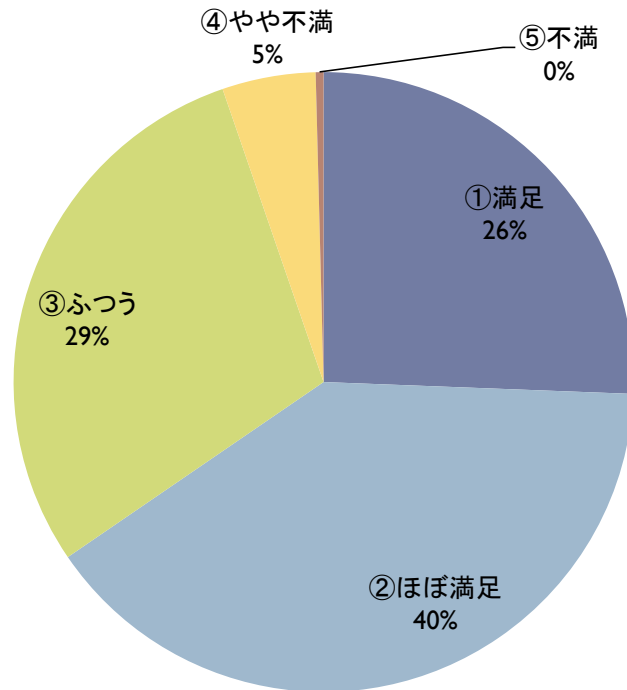


スタッフの対応

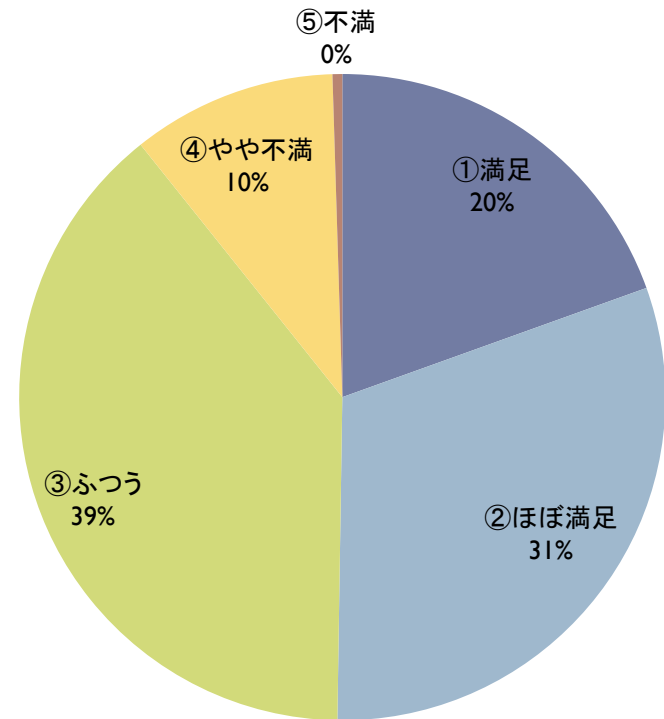


2014年度アンケート結果 ④

検査の流れ



待ち時間



2014年度アンケート結果ー⑤ 設問に対する不満のコメント

待ち時間

やや不満 10% 不満 0%

- もう少し短くできるはず
- 3時間は少し長い？
- 今回は案内が悪く、かなり待ちました
- 胃カメラ(20分～30分)迄、待った
- エコー検査(20分)迄、長かった

検査のながれ

やや不満 5% 不満 0%

- 上下の移動を少なく
- 次にどこで呼ばれるか、わからず座る時に遠くなったりする。名前を呼ぶ声が重なり聞こえづらい
- 案内の流れがわかりにくいです。「3階でご案内しますので、こちらでお待ちください」と言われ待っていたのですが、ほかの方は4階に先に行っていて、結果、順番が遅くなり、疲れました。

課題 ① 曜日別結果説明受診率の推移

	月	火	水	木	金	土
2013	全体 69% 男性 14% 女性 12%	全体 73% 男性 17% 女性 18%	全体 73% 男性 19% 女性 15%	全体 73% 男性 13% 女性 19%	全体 70% 男性 20% 女性 16%	全体 70% 男性 17% 女性 20%
2014	全体 85% 男性 17% 女性 5%	全体 86% 男性 12% 女性 17%	全体 84% 男性 16% 女性 9%	全体 84% 男性 15% 女性 15%	全体 76% 男性 23% 女性 24%	全体 79% 男性 17% 女性 29%
2015	全体 89% 男性 14% 女性 11%	全体 87% 男性 14% 女性 14%	全体 88% 男性 13% 女性 16%	全体 88% 男性 14% 女性 20%	全体 83% 男性 26% 女性 19%	全体 82% 男性 19% 女性 20%

課題 ② 更なる面談率向上に向けて

- ▶ 質の高い健診の実施と体制づくりの強化を図る
- ▶ 受診者のニーズに応える健診システムの改善を行い、満足度の高い総合健診の提供に努める

ご清聴ありがとうございました