

学会発表

コロナ禍における受診満足度アンケート調査の検討と今後の対応について

発表者 森下知代
共同研究者 栗田有紀子 鷺巣倫代 野田靖彦
中島 信明 中上 和彦 古賀 震

【目的】コロナ禍により、2020年4～5月は胃内視鏡検査中止や受診控えの傾向がみられたが、緊急事態宣言解除後、健診受診のニーズが高まり予約申し込みが多く寄せられた。安心して受診していただくために、新型コロナウイルス感染症対策(コロナ対策)に取り組んだ。受診者に当日アンケート調査を行い、特にコロナ対策についての満足度や要望を把握し、今後のサービス改善に結びつけることを目的とした。

【方法】2020年8月26日から2020年12月28日に当施設で人間ドックを実施した5,509名(男性60%、女性40%)を対象とし、ドック受診後にアンケートの趣旨を説明後、記入の協力をお願いし、回収した(回収率98.6%)。アンケートは質問に対する回答と自由記述とした。

【結果】コロナ対策については4段階評価で回答を行った結果以下の通りであった。①「大変満足」26.7%、「満足」66.4%、「やや不満」0.2%、「不満」2.1%、「無回答」4.6%②次回受診希望者「はい」77.5%、「いいえ」0.4%「検討中・その他」22.1%③自由記述記入率23.1%、そのうち賞賛の記述68.5%(環境面24.6%・接遇面75.4%)、苦情の記述12.6%(環境面28.5%・接遇面71.5%)、ご提案18.9%などであった。

【まとめ】アンケート調査結果では、コロナ対策についての受診満足度は93%の満足度であり概ね良好であった。今後も継続し適切な感染対策を実施していく。自由記述では優しいお言葉やねぎらい、提案をいただき、スタッフのモチベーションやサービス向上につながったことは有意義であった。また、環境面や接遇面のご指摘については、職員に回覧し周知することにより、課題が明確化された。ドック受診はコロナ禍における重症化リスクを防ぐ点においても大切である。徹底した感染対策により安心して受診していただくことで、多くの受診者の健康増進につながると考える。今後もアンケート調査を実施し、利用者のニーズを把握して、よりよい運営ができるよう各検査部門との連携を強化し、さらなる満足度向上に努めていきたい。

第62回日本人間ドック学会学術大会(令和2年9月10～24日 Web開催)にて発表した。