

いずみ

IMCの
一日人間ドック

〔特集〕

お客さま満足度 アンケート結果 のご報告

皆さまに
ご満足いただける
健診施設を
目指して



57
2021.8

アンケートに寄せられた お客さまの声を 大公開！

貴重なご意見を
ありがとうございます！

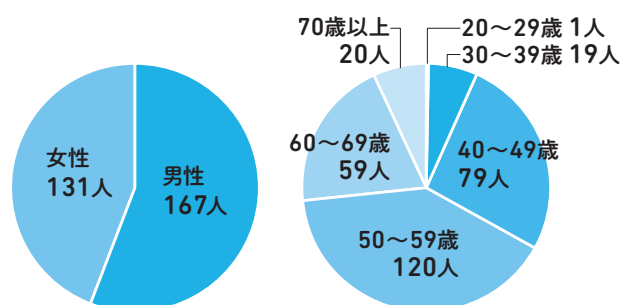


IMCでは、快適な健診施設であり続けることを目指し、つねに受診者の皆さまの声を伺い、改善に努めています。今号では、最新のアンケート調査の結果をご報告します！

回答者数

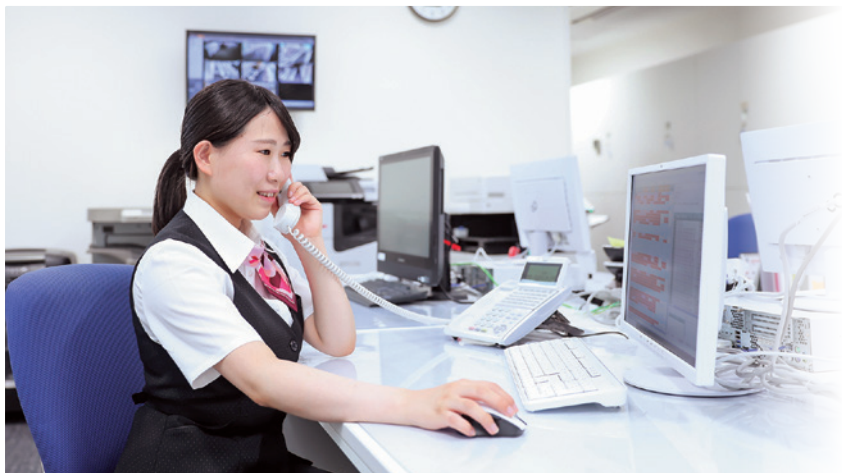
調査対象者 | 令和2年11月1日～令和3年3月24日の期間に一日人間ドックを受診された方
7,888名

回答者数 | 298名



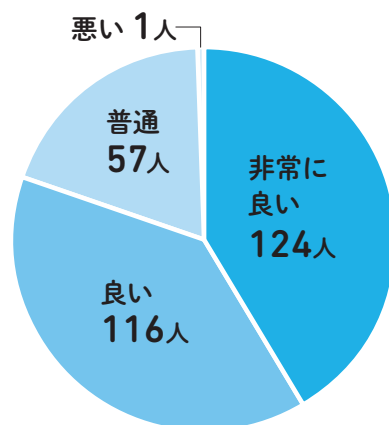
1 予約から受診前日まで

受診の予約時からお客さまとのやり取りは始まっています。
電話の応対や予約のスムーズさ、郵送物の内容について伺いました。



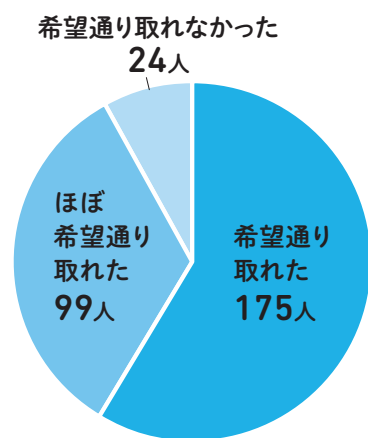
Q1-1

ご予約時の電話対応は
いかがでしたか



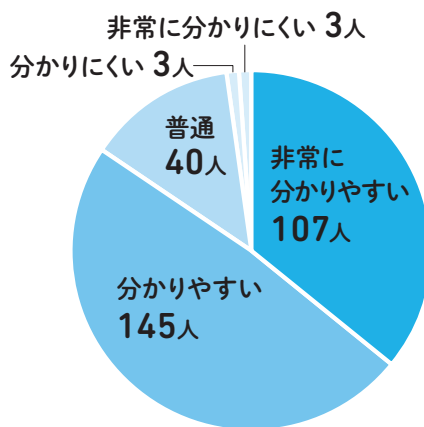
Q1-2

ご予約はご希望通りに
取れましたか



Q1-3

事前送付の書類の内容は
わかりやすかったですか



お客さまからのご意見



受付時間が用紙のどこに記載されているか分かりにくかったです。(男性 50代)



女性健診の予約が希望通りに取れませんでした。(女性 40代)



上部消化管内視鏡検査を受診したいです。(男性 50代)

IMC担当者より今後の対策などについて

記載位置を変更いたしました。

各オプション検査のご予約につきましては、ご迷惑をお掛けし、申し訳ございません。上部消化管内視鏡検査についてはヘリコバクターピロリ感染胃炎（現感染・除菌後の既感染）、慢性萎縮性胃炎、潰瘍、胃食道逆流症、飲酒で赤面し飲む量も多い方、ヘビースモーカー、ご高齢の方のように上部消化管に何らかのリスクがある方にご案内しております。令和元年度からは内視鏡を2台体制にいたしました。今後、更に拡充できるよう努めてまいります。

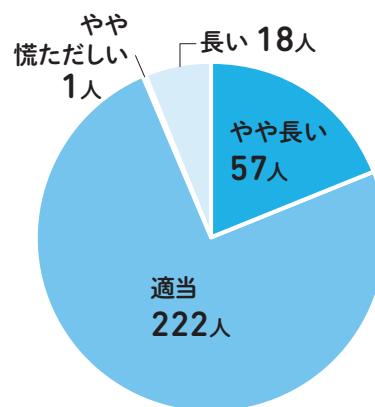
2 当日の待ち時間について

精度の高い検査をスムーズにご提供することが、健診施設の使命です。
お待たせしないための改善にも、IMCはつねに取り組んでいます。



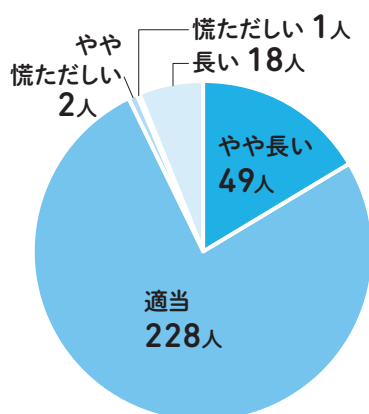
Q2-1

受付時の待ち時間の長さはいかがでしたか



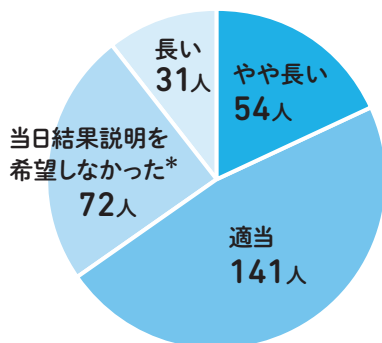
Q2-2

検査時の待ち時間の長さはいかがでしたか



Q2-3

結果説明までの待ち時間の長さはいかがでしたか



*新型コロナウイルス感染症対策として、待ち時間を短縮し、3密を回避するため、検査当日に結果説明を希望されなかった方



お客さまからのご意見



午前中の検査が以前と比べてスムーズでした。(女性 40代)



午後の女性健診までの待ち時間が長いです。午前中から実施できませんか。(女性 60代)

IMC担当者より今後の対策などについて

令和2年度のシステム更新に伴い、誘導支援システムを導入いたしました。これにより各検査の待ち人数や空き状況をシステムが判断し、効率的に次の検査へご案内することが可能となりました。今後もご案内方法を適宜改善し、待ち時間の短縮に努めてまいります。



誘導支援システムの画面

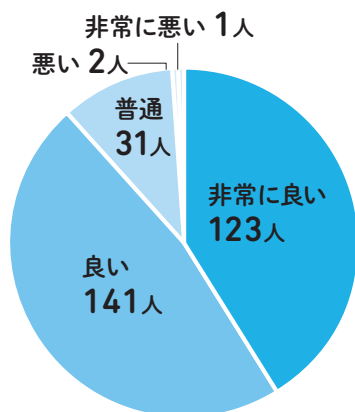
女性健診につきましては、午前中にすべての検査が終了いたしますが、専門医による診察が午後からの実施になるため、受診者の皆さまにご不便をお掛けしております。同様のご意見を多数いただいておりますので、医師体制を引き続き検討してまいります。

3 スタッフの応対について

快適な健診に欠かせないのが、スタッフの丁寧かつ的確な応対です。
 応対に関するスキルの向上にも積極的に取り組んでいます。

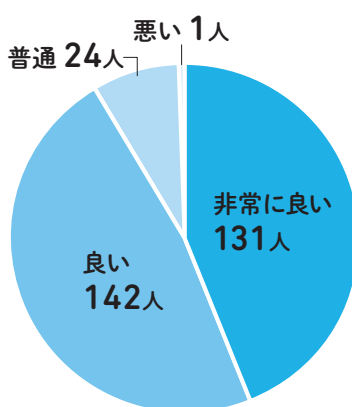
Q3-1

受付・エスコートの
 応対はいかがでしたか



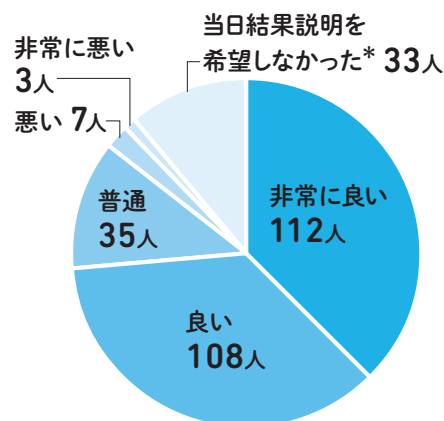
Q3-2

看護師・技師の応対は
 はいかがでしたか



Q3-3

医師の応対は
 はいかがでしたか



*新型コロナウイルス感染症対策として、待ち時間を短縮し、3密を回避するため、検査当日に結果説明を希望されなかった方



お客さまからのご意見



看護師さんや技師の方、医師の先生、その他スタッフの皆さんに親切に対応していただきました。
 (男性 60代)



説明が専門的で分かりにくい部分がありました。(男性 60代)

IMC担当者より今後の対策などについて

IMCでは外部講師を招き、接遇研修を定期的の実施しております。ご指摘いただきました内容については、職員全体に周知し、今後の研修課題として改善に努めてまいります。



研修会風景

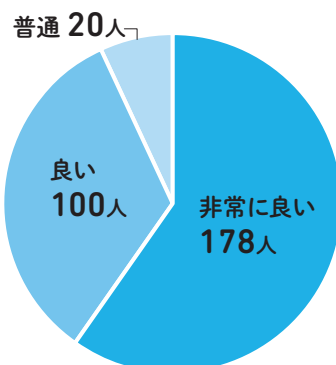
4 施設について

1年に一度の健診を楽しみにしていただけるところを目指して
つくられた人間ドック棟。昼食の評価についても伺いました。



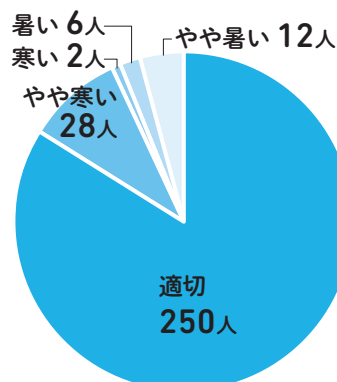
Q4-1

人間ドック棟の雰囲気、
デザインはいかがでしたか



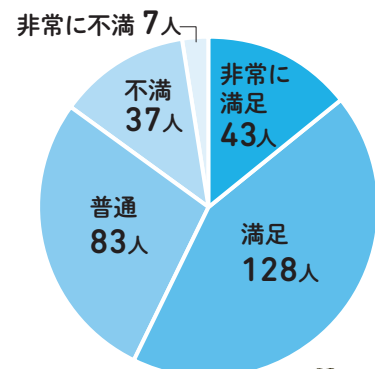
Q4-2

施設内の設定温度は
いかがでしたか



Q4-3

昼食の内容は
いかがでしたか



お客さまからのご意見



施設がきれいになり、景色の良い場所で昼食を食べられて、リフレッシュすることができました。(女性 40代)



ご飯が冷たくて残念でした。(男性 50代)



十穀米が楽しみだったので、今回は選べず残念でした。(男性 50代)



揚げ物を見直してほしいです。(女性 50代)

IMC担当者より今後の対策などについて

新型コロナウイルス感染症対策として、お持ち帰り可能なお弁当をご提供しているため、十穀米の選択ができず申し訳ございません。メニューにつきましては、今後も定期的に見直しを行い、ご満足いただける昼食をご提供できるよう努めてまいります。

※今後の新型コロナウイルス感染症の状況により変更となる場合がございます。



笠原御膳

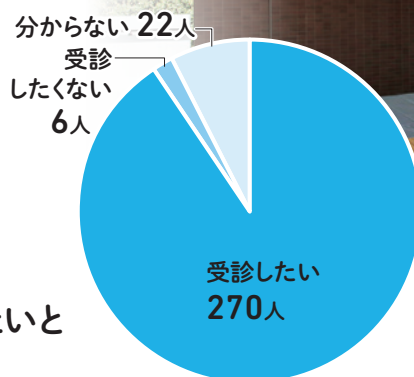


ヘルシー御膳

5 次回の受診について

毎年受診していただくことは、
疾病の早期発見につながります。
IMCは、受診者の皆さまに
継続して受診いただける施設を
目指しています。

Q5
次回もIMCを利用したいと
思いますか



お客さまからのご意見



施設がきれいになり、ラグジュアリー感も出て、待合室も開放感が増し、これからも継続利用します。受診当日、次年度の予約が取れることを人伝に聞き初めて予約しました。次回の予約方法が分かりやすいと良いと思います。(女性 40代)



職員の方たち全員の働き方に素早さと気配りがあり、施設もきれいなことからホテルかと思うほど気持ちよく検査を受けられました。これからもずっとお世話になりたいです。(女性 50代)



スタッフの皆さんが親切でホスピタリティの高さに感動しました。人生初の人間ドックでドキドキしていましたが、接客や検査で嫌な思いなどまったくなく1日を過ごせました。また利用したいです。(女性 40代)

IMC担当者より 今後の対策などについて



スタッフの接遇や施設につきまして、多くのお褒めの言葉をいただき、心より感謝申し上げます。これからも、受診者皆さまが快適に受診いただけますよう、職員一同努力してまいります。今後も皆さまのご意見・ご要望を伺いながら、より一層のサービス向上に努めてまいりますので、よろしくお願い申し上げます。

6 その他について

お客さまからのご意見



Wi-Fiの案内を受付付近にも表示してほしいです。(女性 40代)



グループで受診していた方が会話しながら食事していたのが気になりました。スタッフの方から注意してほしいです。(男性 40代)



いろいろな検査を実施、紹介してひとりひとりに健康に対する意識を強くするような環境が今以上に整えばもっと良いと思います。(男性 40代)

IMC担当者より 今後の対策などについて



受付ロビーやレストラン内に掲示しておりますので、是非ご利用ください。

新型コロナウイルス感染症対策のため、「黙食」を推奨しております。レストラン内に注意喚起のポスターを掲示いたしました。お食事の際は、ご理解・ご協力をお願いいたします。

皆さまのご意見や医療の進歩、検査の精度面を考慮しながら、新たな検査の導入についても検討してまいります。また、今後も本広報誌やホームページ等を通じて、検査や健康に関する情報をさらにご提供できるよう努めてまいります。

アンケートへのご協力、まことにありがとうございました。
今後も茨城県メディカルセンターをご愛顧くださるようお願い申し上げます。



IMC 健康づくり・まめ知識

監修：茨城県メディカルセンター 特定保健指導班



生活習慣をチェックしましょう。

健康の維持・増進のため、下の表でぜひご自分の生活習慣をチェックしてみてください。

Aの数＞Bの数＞Cの数となるのが理想的です。CやBの数が多かった方、今日から早速改善にトライしてください。

チェック項目		B	C
1 朝食を抜くことが	☐ ない	☐ たまにある	☐ 多い
2 夕食が21時を過ぎることが	☐ ない	☐ たまにある	☐ 多い
3 つまみ食いをすることが	☐ ない	☐ たまにある	☐ 多い
4 人よりも食べるのが	☐ ゆっくり	☐ 普通	☐ 早い
5 お菓子やジュースの買い置きを	☐ していない	☐ たまにする	☐ している
6 1日に野菜を食べる頻度	☐ 3食	☐ 2食	☐ 0～1食
7 夕食後、夜食を食べる頻度	☐ 食べない	☐ たまに	☐ ほぼ毎日
8 お酒を飲む頻度	☐ 飲まない	☐ たまに	☐ ほぼ毎日
9 習慣的な運動を	☐ 毎日実施	☐ 時々実施	☐ していない
10 現在、たばこを	☐ 吸っていない	☐ たまに吸う	☐ 習慣的に吸っている



- 朝食を食べることは、活動しやすい体(脳の活動・適度な体温上昇)の準備に役立ちます。また、朝食を抜くと昼食の食べ過ぎにつながりやすくなります。
- 夜遅い夕食や夜食は、消費しきれないエネルギーを蓄えることにな

- りがちです。食べる量や内容に気を付けましょう。
- つまみ食いをしたり、食べることが早いと、知らず知らずのうちに食べ過ぎていることがあります。おやつなどの間食も、ゆっくり楽しんで、食べ過ぎないようにしましょう。
- お酒やお菓子の買い置きは、つつい「お替わり」しやすくなります。

- 野菜類、海藻類、きのこ類等は、血糖値改善や血圧改善にも役立ちます。緑の濃い野菜も意識して食べるようにしましょう。
- お酒やタバコは高血圧につながります。
- 運動をして、エネルギーを消費したり、筋肉を付けたりすることは痩せやすさにつながります。

一般財団法人 茨城県メディカルセンター

TEL 029-243-1111 FAX 029-243-1108 水戸市笠原町489 〒310-8581
http://www.imc.or.jp メールアドレス medical@imc.or.jp

● 一日人間ドック	● 女性健診	029-243-1111
● 乳がんドック		
● 働く人の健診	● ストレスチェック	029-243-1113
● 幼児・児童・生徒の検診		
● 特定保健指導		029-243-1114
● 目の検査		029-241-7908
● きこえの検査		029-241-7906

