

センターだより第10号
平成29年9月8日

医療施設長 様
医療従事者 様

鹿児島市医師会臨床検査センター
センター長 猪鹿倉 忠彦

臨床検査センターに対するアンケート集計結果のご報告

日頃より当検査センターをご利用いただき、誠にありがとうございます。

さて、先般当検査センターに対するアンケートを実施させていただきましたが、改めて多数のご回答を賜りましたこと、厚くお礼申し上げます。

この度、アンケートの結果集計が完了しましたので、ここにご報告させていただきます。

頂戴しましたご意見、ご要望につきましては、当検査センター職員全員で受け止め、改善すべきところは改善し、さらなる3S [精度、スピード、サービス] を高めるべく、努力をしております。

今後より一層の研鑽を重ねてまいりますので、ご指導ご鞭撻のほどよろしくお願ひ申し上げます。

記

1. アンケート対象施設

取引先全施設 390 施設

2. アンケート配布枚数

1,170 枚 (1 施設 3 枚配布)

3. ご回答施設数

201 施設 (回答率 51.5%)

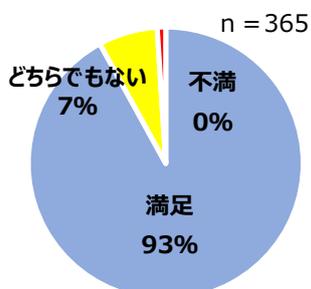
4. ご回答件数

381 件 (回答率 32.6%)

以上

1.担当者について

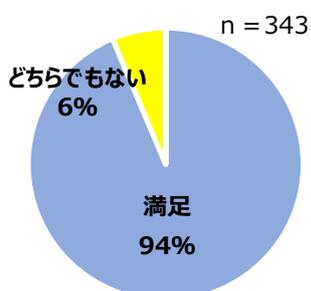
(1) 検査担当者について



■ 主なご意見・ご要望

- ① 検査内容などの質問に丁寧に詳しく説明いただき、勉強になります。
今後も知識の向上を図るとともに、より丁寧な対応に努めます。
- ② 一部の方ですが、言い方にきつさを感じることがあります。
接遇の教育を実施し、そのようなことがないように努めます。

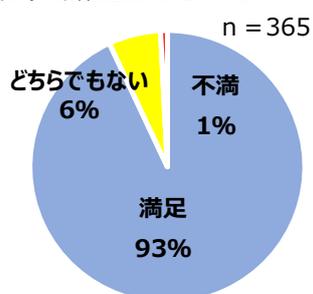
(2) 営業担当者について



■ 主なご意見・ご要望

- ① 営業担当者は訪問したことがありません。
営業担当者をご訪問し、情報提供に努めます。

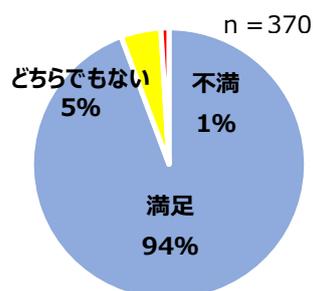
(3) 集配担当者について



■ 主なご意見・ご要望

- ① 時間外や至急対応で丁寧な対応で感謝しています。
今後も集荷担当者の教育を充実させ、丁寧な対応を心がけます。
- ② 一部の方が、集荷の際に検体と依頼書の確認をしていないことがある。
依頼書と検体の確認は医療機関内で実施することを徹底させ、間違いのない集荷業務に努めます。
- ③ 最終便の集荷時間が早すぎる。
お客様とご相談のうえ、集荷時間を検討させていただきます。

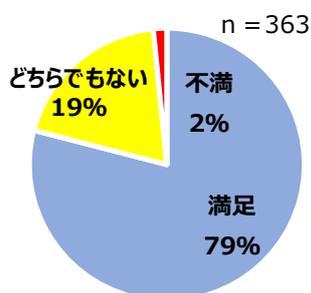
(4) 電話対応担当者について



■ 主なご意見・ご要望

- ① 電話対応が丁寧で気持ちが良いです。
ありがとうございます。引き続き先生方の立場に立って丁寧な対応に努めます。
- ② 一部の方ですが、言い方にきつさを感じます。
丁寧な方とそうでない方の差がある。
丁寧な対応を心がけるよう、指導を徹底いたします。

2. 依頼書・報告書・検査案内書について

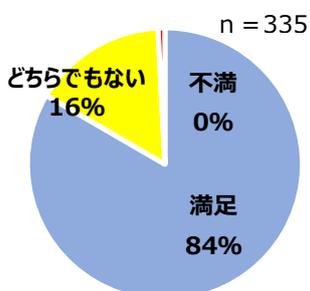


■ 主なご意見・ご要望

- ① 依頼書が見つらい。微生物の依頼書が見つらい
- ② 報告書は患者や家族にもわかり易いものにしてほしい。

検査案内書も含めて、依頼書や報告書について、より先生方のご意見を反映させた内容で、次回改定時に作成いたします。

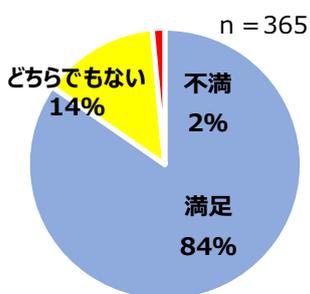
3. 3S[精度]について



■ 主なご意見・ご要望

具体的なお意見、ご要望はありませんでしたが、今後もより精度の高い検査業務、集荷業務に努めます。

4. 3S[スピード]について



■ 主なご意見・ご要望

- ① 至急・緊急検査の回収、報告が遅い時がある。

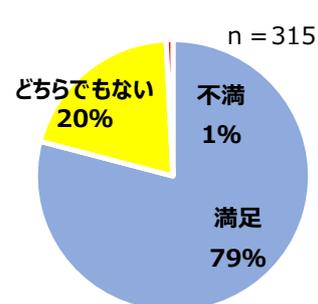
回収要請の多い日や道路状況などにより、回収やその後の検査結果報告が遅くなってしまうことがあります。その点をご容赦ください。

なお、回収が大幅に遅れそうなときはご連絡するよう心がけます。

- ② 午後や最終便の回収時間が早い。

お客様とご相談のうえ、集配時間を検討させていただきます。

5. 3S[サービス]について



■ 主なご意見・ご要望

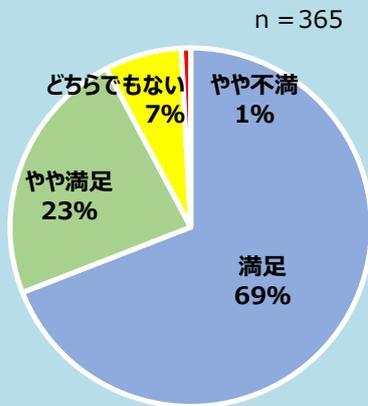
- ① 学術講演会の案内がない。

センター便りによるご案内につきまして、医療施設内でご回覧をお願いいたします。また、当検査センターからも今後はより広くご案内させていただきます。

- ② ドクター支援システムを知らない。

ご要望頂ければご訪問のうえご説明させていただきます。

6. お取引満足度について



■ 主なご意見・ご要望

- ① 会員の、会員による、会員のための検査センターです。
自院内で検査室を持っている感じで利用しています。
会員施設のサービス改善を基本にして検体数の増加に努め、
収益向上につなげてほしいと思っています。
引き続き3S [精度、スピード、サービス] の向上のため、研鑽を重ねてまいります。
- ② 改善点は迅速に対応しているので、その姿勢を継続してください。
今後も迅速な対応を心がけます。
- ③ 検査センターを利用していない施設へのアピールをもっと行ってください。
今以上に営業力を強化して、当検査センターの広報に努めます。

検査に関するお問い合わせ、ご意見、ご要望は、鹿児島市医師会臨床検査センターへ

お気軽にお電話ください。

099-226-8827 (検査センター)

なお、病理・細胞診に関するお問い合わせは、鹿児島市医師会病院内 病理検査室へお願いします。

099-254-1125 (医師会病院代表)