

健診アンケート結果レポート



NJCグループで働く人たちに聞きました

「健康診断に関する意識調査2020」 アンケート結果

■ 今年もやりました！第2回アンケート調査



昨年度に実施したアンケート調査結果、ご覧になった方はいらっしゃいますか？社内や当社主催の健診セミナーでも好評をいただき、今年も引き続き調査してみました！もし「まだ見た事がない」「興味があるから読んでみたい」といった方がいらっしゃいましたら、お気軽に当社までご連絡ください。

2020年はメール配信対象者**1143名**(前年+9名)に対し、**812名**(前年-74名)の方から回答が集まりました！設問内容は昨年度の結果から分析して、少し設問方法を変えています。また当社の各支社で実施している健診セミナーの講師であるコンサルタントからもアドバイスいただき、今の健診機関様が知りたい・聞きたいポイントも取り入れてみました。

【アンケート実施期間】2020年1月16日～1月30日

Contents

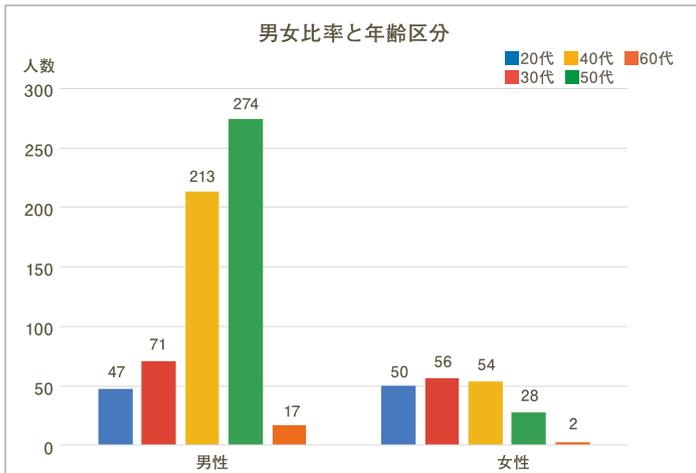
NJCグループ全体の男女比率・年齢ゾーン、受診した健診の種類	3
健診の予約方法	3
オプション検査の有無、オプションを追加した理由は…？	4
健診にかかる時間の許容範囲	4
ここに決めた！健診施設を選ぶ基準	4
健診機関を変える選択。それにはこんな理由が…	5
検査中の待ち時間。どんなものがあれば嬉しい？	5
受け取りたい健診結果報告書のカタチ	6
健診結果報告書の気になるポイント、プラスして欲しい情報提供	6
フォローアップはリピーター獲得のチャンス	7
健診機関に期待する事はこんなこと	8
まとめ	8

◆日本事務器株式会社

【NJCグループ】

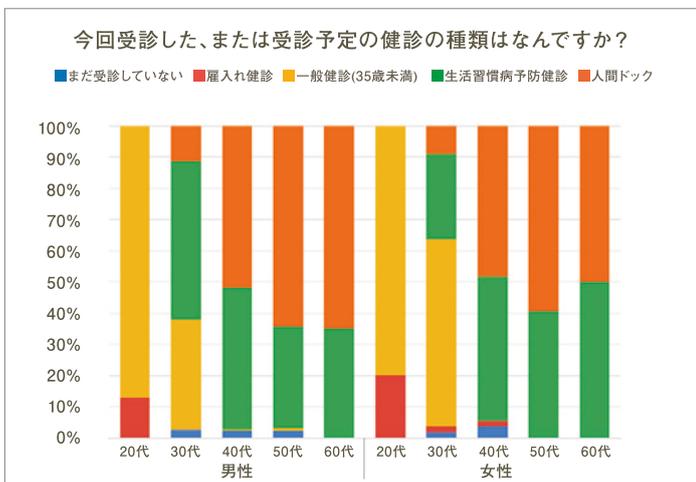
- ◆日本事務器シェアードサービス株式会社
- ◆NJCネットコミュニケーションズ株式会社
- ◆株式会社メディカル情報サービス
- ◆NJCソフトウェア株式会社

NJCグループ全体の男女比率・年齢ゾーン、受診した健診の種類



今回、アンケートに回答した社員は812名で、男女別では、男性：622名、女性：190名でした。(NJCグループ会社を含む)

昨年との違いは男性側に見られました。40代と50代の比率が逆転して全体的に年齢層が上がっています。この1年で次の年代に上がった社員が多かったんですね。60代のグラフも伸びているので雇用延長で働いている社員が増えているのでしょうか。女性側は特に大きな変化は見られず、ほぼ同じような分布となりました。



次に受診した、または受診予定の健診種類について見てみましょう。

今年は入社時の雇入れ健診(赤)、一般健診(黄)とを分けましたが、新入社員の男女比率に合った結果となっていますね。女性側の30代～40代で赤色が出ています。NJCグループ会社であるメディカル情報サービス側で採用者が増えているので、恐らくそれが反映しているのではないかと推測されます。

若干ですが、昨年と比べて人間ドックを受診する社員が増えているようです。年齢分布にも出ていますが、節目年齢を迎えた方が人間ドックを希望して受診されているのではないのでしょうか。

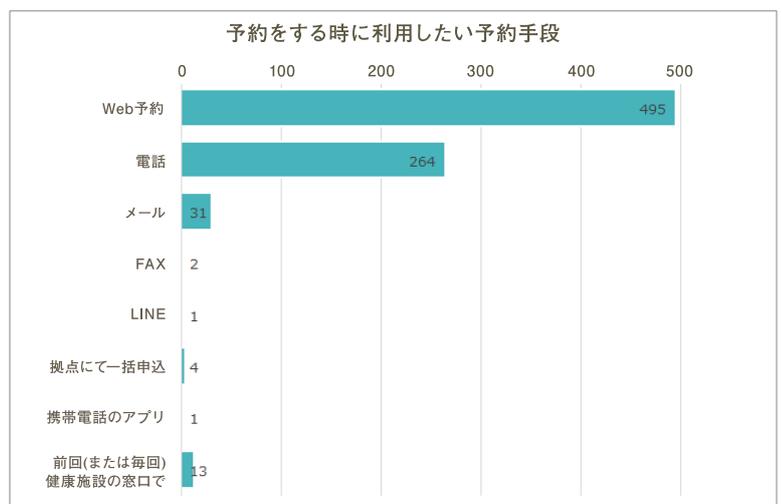
健診の予約方法

■便利なWEB予約を使いたい

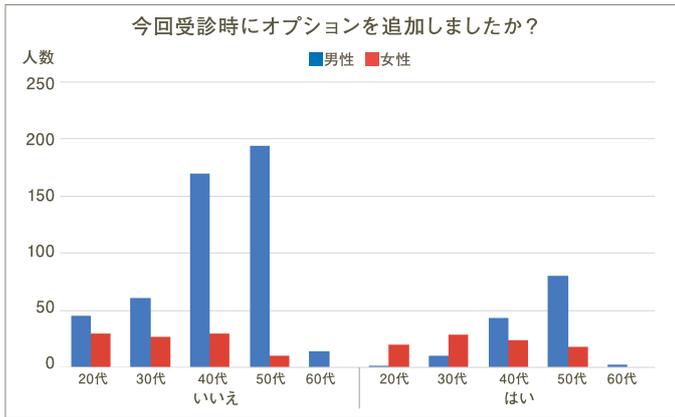
昨年は『健診予約を入れる時の手段』を質問しました。その時は予想に反して【電話予約】がダントツで1位でした。では「本当は予約を取る時に使いたいものは何だろう・・・？」と疑問に思い、今回は質問を変えてみました。

やはり一気に【WEB予約】が上がってきました。健診システムの商談でも都市部では注目度の高いご要望です。NJC健保で契約している医療機関様も徐々にWEB予約システムを取り入れ始めていますが、契約内容と同等の内容とはいかず、予定外の負担があったりするようです。もう少し環境が整ってくれば、より便利に利用できそうですね。次点の【電話】も根強い人気です。

【受診した健診機関の窓口】は、健診終了後に立ち寄る窓口で来年の予約を取る方法ですね。他の設問からも伺いましたが、予約が非常に取りづらい状況になっていますので、確実に予定を入れられる良い方法かもしれません。



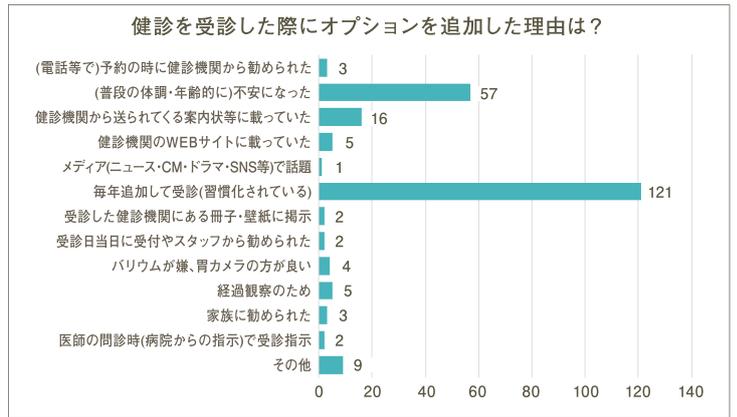
オプション検査の有無、オプションを追加した理由は・・・？



今回オプション検査は追加しましたか？

昨年同様、今年も同じ質問をしました。
 前回は【いいえ】634人【はい】243人→今年は【いいえ】580人【はい】230人と、減っている回答者数の比率と比較して、概ね横ばいといった状況でしょうか。

以前アンケート外で個別にヒアリングした時に、「どれを選べばいいかわからない」「自分に必要なものを提案してくれるなら受けてもいいかなと思う」といった意見が結構ありましたので、現状のままですと、なかなか増えてはいかないようですね。



オプション検査追加したきっかけは？

前回とは逆に、「なぜオプション検査を追加する気持ちになったのか」を聞いてみました。

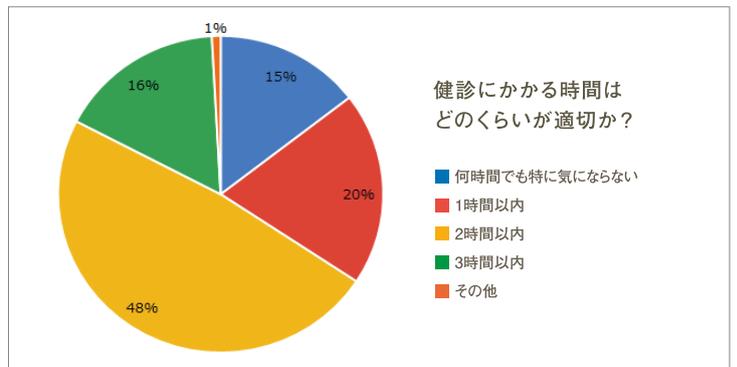
【毎年追加している】方はすでに習慣化されているので一旦置いておくとして、それ以外だと【年齢的に不安になった】方が多いですね。40歳過ぎていくと段々と体力の衰えと共に、あちこちと気になる部分が出てきますし…。ドラマ等では、鉄板の医療系ドラマが沢山放映されていますが【メディアで話題】についてはあまり反応がないですね。一時的な盛り上がりには左右されない、そんな当社社員の気質を感じます。

健診にかかる時間の許容範囲

みんなを感じる「適切だと思う時間」の範囲は大体同じ

昨年度とは少し集計方法を変えてみました。
 健診の種類に関係なく、大体【2時間以内】なら問題ないと思う人が約50%を占めました。年齢分布的に生活習慣病予防健診や人間ドックを受診する人が多いので、現状実際にかかる時間(およそ2時間～3時間程度)よりも30分～1時間ほど短くなれば嬉しい、と感じているということですね。

個別コメントでは、「健診内容に見合う時間ならば何時間でもよい」「年に1回だからじっくり診てもらいたい」といった意見や、「悪化しているなら検査入院でもOK」というツワモノまでいました。



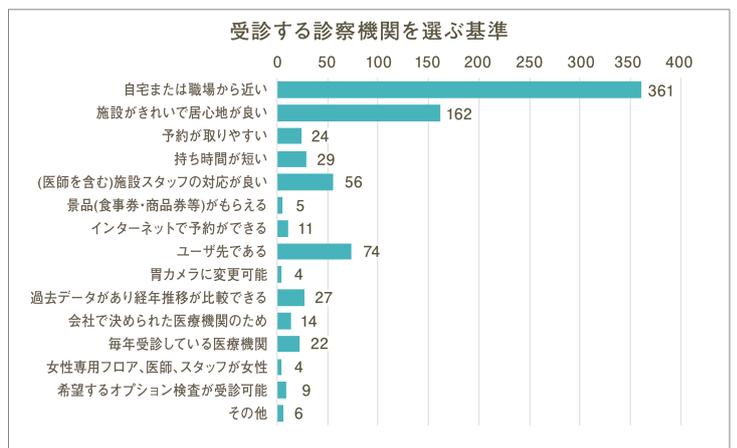
ここに決めた！健診施設を選ぶ基準

■地域差がある選択理由

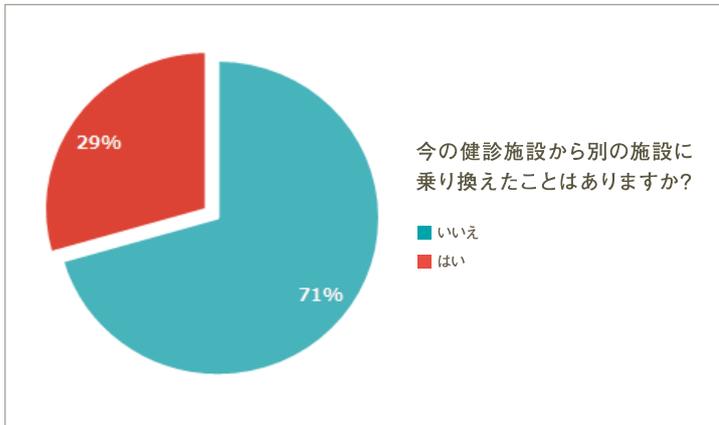
健診機関を選ぶ決め手について、回答を少し別の角度から聞いてみました。【自宅・会社から近い】は前回と同じく圧倒的な多さですが、これに関連性が高いのが【過去データが経年比較できる】【毎年同じ医療機関】の回答です。継続して受診しているからこそ出るメリットですね。

他に伸びてきているのが、【予約の取りやすさ】と【希望するオプション検査ができる】点です。“近さ”のメリットだけではなく、個人の目的に合わせてチョイスしたい気持ちが伺えます。

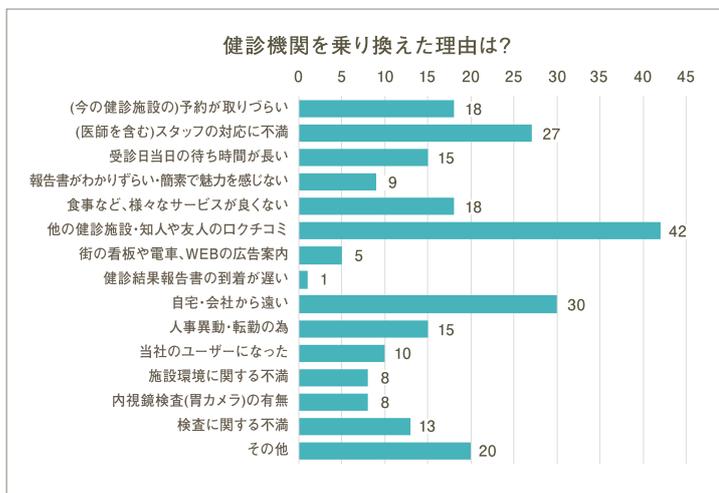
一方、首都圏エリアとは違って、地方拠点の方は契約先の健診機関が少ないので、自由度が下がってしまうのが少し残念。とはいえ全国合わせると相当数の契約先になるので、事務手続きが物凄く大変なのだとか(当社健保ヒアリング)。なかなか難しいところですね。



健診機関を変える選択。それにはこんな理由が・・・



「今まで行っていた健診機関を変える」のはどんな時だろう？
今までかかり続けた健診機関。これまでの検査結果データがあるし、できれば変えたくない・・・それでも残念ながら別の健診機関へと乗り換えてしまうこともあります。そんな経験をした社員は約3割ほどいました。
では、どうして変更する決断したのか、その理由を聞いてみました。



一番多かった理由は【クチコミ】。何かモノを購入する時はネットで調べたりしますし、身近な友人からのオススメは気になるもの。【予約が取りづらかった】り、【スタッフの対応に不満】を抱いたり・・・ちょっとした気持ちの隙間ができ、良いクチコミを聞けば「じゃあそっちに行ってみようかな」と思うのも自然な流れかもしれません。

その他ですと、引っ越しをして【自宅から遠く】なったり【人事異動や転勤】で物理的に環境が変わるというのも、結構あるようです。それは仕方ない・・・

じわじわと伸び始めているのは【内視鏡検査(胃カメラ)の有無】。他の設問でもちらほらと見かけるんですが、内視鏡検査のニーズが上がり始めています。検査に時間がかかるのと、お財布に響くのが難点ですが、これから伸びてきそうな予感がします。

個別コメントでは、「違う目線から診てもらえる(セカンドオピニオン)」「別の施設で検査と結果を比較したい」「定期的に変えている」といった意見も。「診断結果が厳しい」といった面白いコメントもありました。どんなものだったのか、超気になります。

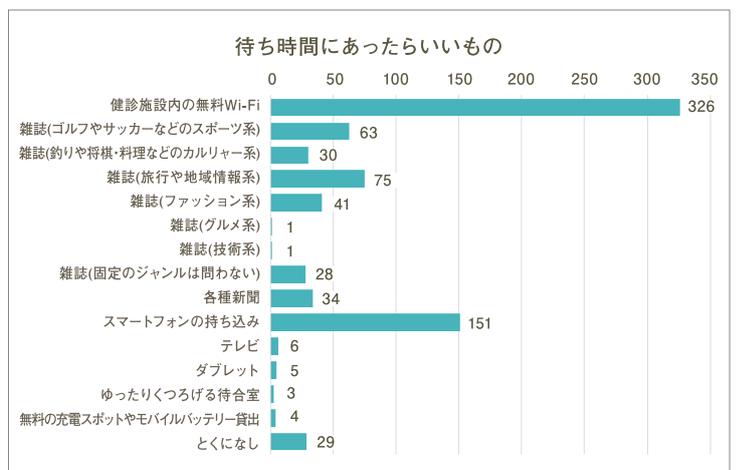
検査中の待ち時間。どんなものがあれば嬉しい？

これがあれば待ち時間も大丈夫!?

検査の合間時間を埋める、暇つぶしができるいろいろなアメニティ。どんなものがあれば受診者は喜んでしょうか？

TOPはブッチギリで【無料Wi-Fi】。自分のスマホが持ち込めるならば、隙間時間を埋めるには最適ですね！少数派ですが、施設内の無料Wi-Fiに繋がると、雑誌コンテンツが利用できるサービスを提供している健診機関様もあるようですね。

次点はテレビ。恐らくNational Geographicのような環境映像的なものだと思いますが、ぼんやり眺めるには最適ですね。雑誌は旅行系が人気で、さすがに場所柄グルメ系は厳しいですね！



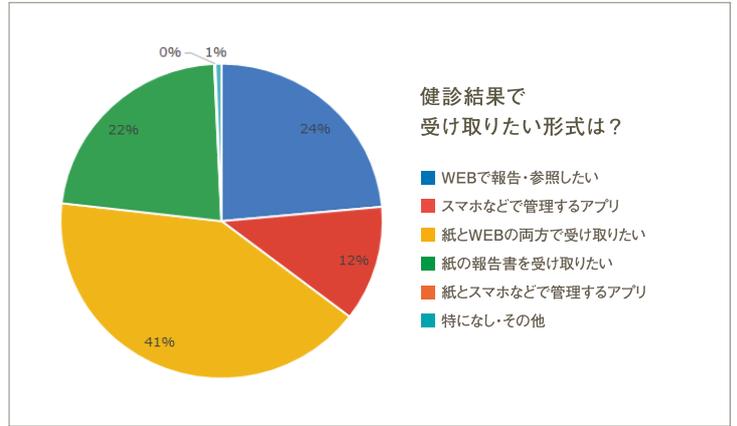
受け取りたい健診結果報告書のカたち

少しづつ意識が変わり、WEBの人気が出てきた！

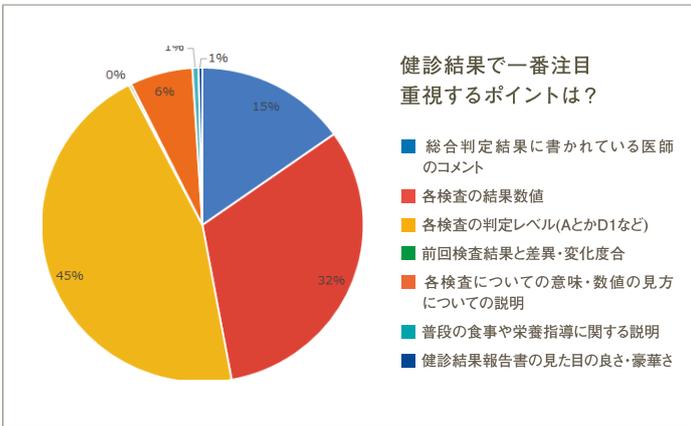
健診を受けた後は、今の健康状態を評価する結果報告書が送られてきます。

まだまだ紙の報告書の人気は根強いですが、WEB報告も勢力が増してきました。結果として中間を取った【紙とWEBの両方で受け取りたい】が一番人気でした。規模の大きい健診機関様ですと、報告書の印刷・封入・発送コストは膨大。デジタル化はもっと進んでいくと予想されます。ちょうど今は過渡期なのかもしれません。

最近では、歩数や日々の身体計測を管理しているスマホのアプリも持っている方が多いので、そちらと連携できたら・・・と希望する方も増えてきそうです。政府が推進しているマイナポータルの動向も要チェックですね。



健診結果報告書の気になるポイント、プラスして欲しい情報提供

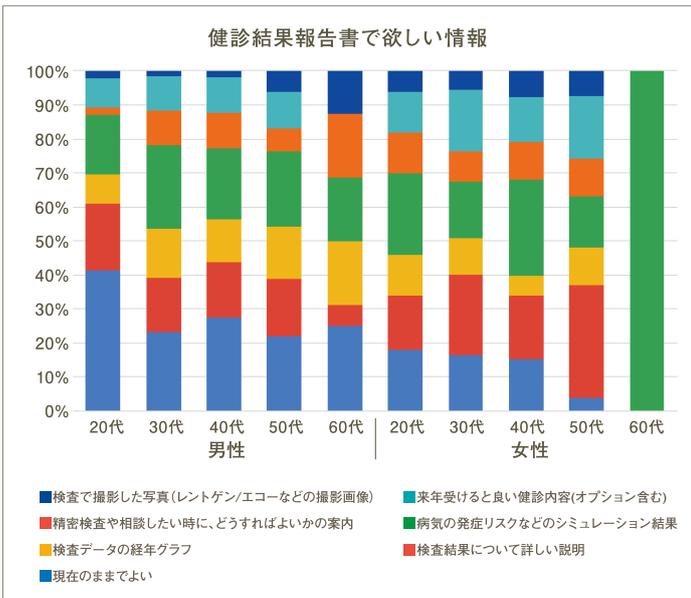


結果報告書は健康状態の成績表、やっぱり気になる数字

ドキドキの健診結果報告書が届いたら、受診者はまずどこに注目しているのでしょうか？

やっぱりまずは【各検査の判定レベル】が気になりますよね！AとかBとかD1とか、どれが悪かったか一目瞭然、分かりやすいのが良いです。2番目の【各検査の結果数値】は昨年度の結果と比較して、「基準値から外れてしまった！」「保健指導の成果で数値が改善した！」と成果が数字で確認できる部分です。

【各検査の意味・数値の見方についての説明】が少ないところをみると、問題の解説書部分はそこそこに、取ったテストの結果に一喜一憂するようなイメージでしょうか・・・？

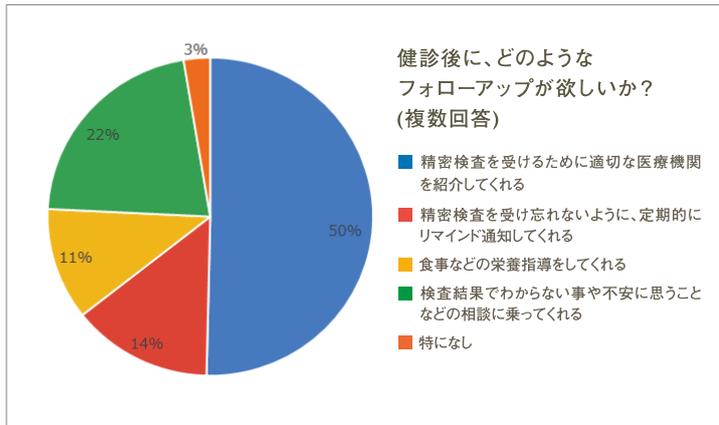


検査結果だけじゃないプラスアルファで提供される情報、どんなものが欲しいか？今年は一回答答に変更して、何が一番ニーズがあるのかを探ってみました。

年代ごとにばらつきはありますが、共通して人気があるのは【リスクシミュレーション】ですね。自分の体がどうなっていくのか？(少し不謹慎かもしれませんが好奇心もあって)気になりますし、改善するポイントが具体的に書かれていれば、前向きに取り組むためのきっかけになりそうです。【検査結果の詳しい説明】も深く関連するので、セットで見ることができれば、より理解が深まりますね。

また、男性側はやや関心が薄いようですが、健診結果を踏まえた【来年に受けると良い検査】を教えてくれると喜ぶ方が多いのが女性側です。身体の状態に関心が高い傾向がありますし、なんとなく納得できる結果です。あと乙女は「オススメ」とか「あなたにピッタリ」というワードに弱いんです多分。

フォローアップはリピーター獲得のチャンス



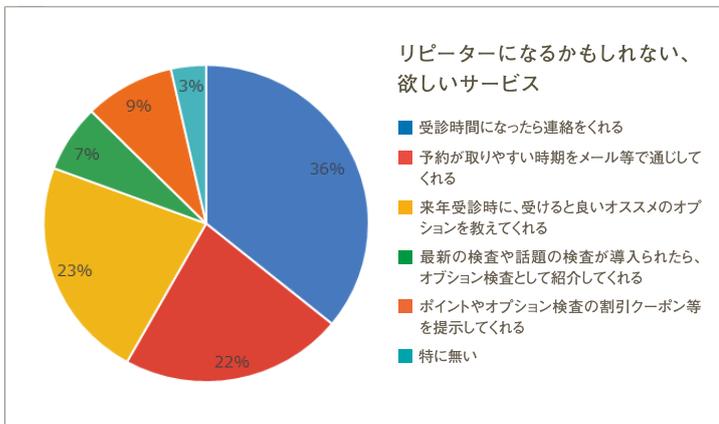
どこに相談すればいいか、不安いっぱい

健診を受けただけにしないためにも、フォローアップは大事なポイントです。どんな風にもしてもらえると嬉しいのか聞いてみると・・・

この結果にかなり驚きました。【適切な医療機関の紹介】が半数を占めています。健診結果で数値が悪かった時に、医療機関で精密検査を受けるよう促されることがあります。病院併設型であったり、かかりつけ医がいる方は、そちらへコンタクトを取る・・・といった手段がありますが、ほとんどの場合はイチから探すところからスタートになります。それならば提携している医療機関を紹介してもらえれば安心して受診できる・・・となるのも納得です。

2番目は【検査結果や不安に思っている事に相談に乗って欲しい】でした。個別のコメントに「病気でもないのに医療機関に行くのは、気持ち的にハードルが高い。気軽に健康相談に乗ってくれる場所になって欲しい」と記載している方がいたんですが、まさにその通り！ですね。企業や健保が契約して利用できる医療相談サービスもありますが、いつも受診している健診機関であれば、過去の検査データもあるし、それに基づいて相談に乗って貰えるんじゃないか？といった期待値も大きいのではないかと思います。

残り3～4番目の【受診勧奨のリマインド通知】は、つつい忘れてしまう人に大変ありがたいサービス、特定保健指導対象者じゃなくても食事指導してくれる【栄養指導】が続きました。



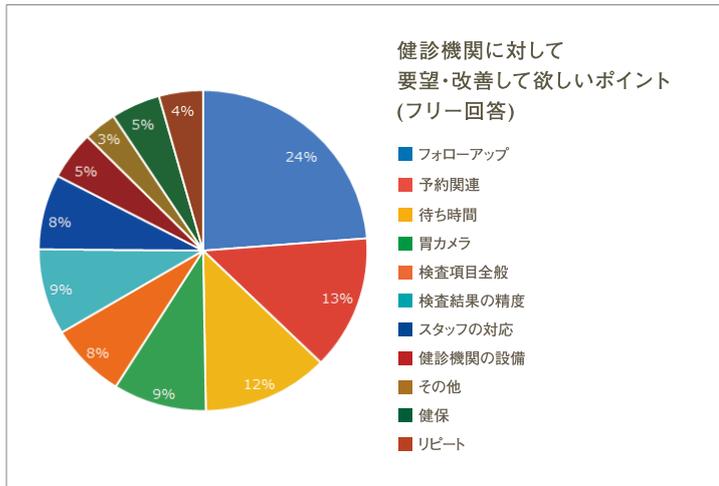
これで私もリピーター！みんなが欲しいこんなサービス

「健診機関への満足度・信頼感」は「リピーター化」に必須の要素ですね。私たち受診者が求めるニーズに対し、適切に答えてくれる。好感度も爆上げです。ではそのニーズを探ってみましょう。

人間には習慣性があるため、去年9月に受診すれば今年も9月に受けるといった傾向が強いです。そのため、1番人気の【受診時期が近づいたら連絡してくれる】サービスはちょっとした事ですが、気の利いたサービスだと思います。

2番目の【予約の取りやすい時期の通知】は予約確保に苦心している受診者も助かるし、健診機関様も暇な時期をなくせるメリットがあるサービスです。3番目の【受けると良いオススメのオプション案内】は結果報告書で欲しいプラスアルファの情報提供でも上がっていたため、確実にニーズがあり、健診機関様も受診単価アップが狙えそうなサービスですね。

健診機関に期待する事はこんなこと



1位：フォローアップ関連

- ・ 結果より、何かの病気になるリスクや、今後の日常生活において、注意・改善が必要なポイントを明示してほしい
- ・ 検査結果によって推奨される来年度のオプションなど案内してくれると、考えやすい。何かあるかも正直不明で、病気の早期発見にどう繋がるのかも不明な為、積極的に追加で自己負担してまで受けようと思わない。
- ・ 再検査が必要な場合に医療機関を紹介してほしい。行きつけも無いし近くのと云われてもよくわからない。
- ・ 自分の健康に関する不安に対して、健診結果データを元にした良き相談的な位置付け。
- ・ かかりつけ医もあるが、クリニックは病気が無いと行きづらい、待ち時間が長い為。

2位：予約関連

- ・ FAXと電話の申し込みは手間がかりすぎなので、簡単に予約できるように改善してほしい
- ・ 予約の際にその日の混み具合などから、どのくらいの時間がかかるのか分かるようにしてほしい。(おおよその時間で構いません)
- ・ 4、5ヶ月先でないとは予約ができない。(いっぱい)
- ・ オプションによっては、電話予約しなければいけないが、全てWebで予約できるようにしてほしい。
- ・ 婦人科健診を行っている日が週一回のみ(金曜)他の曜日を増やしてほしい。

3位：待ち時間

- ・ 待ち時間に退屈しないため、誘導用のタブレットの配布とWifi環境でネットが使えるようにしてほしい。
- ・ 各健診のブースで待たされる場合、あとどれくらいかかるのか？何番目なのかを解るようにしてほしい。
- ・ たいいてい待合室は足元が冷える。寒がりなので薄着で待たされるのが苦痛。
- ・ 健診終了時間を予め伝えたいと聞かると助かる
- ・ 施設側は回転を良くする努力をされていると思いますが、逆に、受診者側としては忙しなくて感じてしまう場合があります。

■ 私たち受診者は健診機関に期待している

健診機関に対して期待する事や健診に関する改善要望などをフリー回答として自由にコメントしてもらいました。なんと182件ものコメントが集まりましたので、カテゴリ別に11個に分類しました。

上位3位までをみてみると、これまでの質問から得られた回答に相関しているのにお気づきでしょうか。これまでの健診は「病気の早期発見」が主な目的でしたが、特定健診・特定保健指導がスタートして10年たった今は、「予防」に大きくウエイトが移りました。私たち受診者は健診結果を元に、「どのように行動を起こせばいいのか」が知りたいし、専門家に「適切なアドバイスをして欲しい」と思っている。そんな気持ちが1位【フォローアップ関連】で現れているのではないのでしょうか。

2位【予約関連】、3位【待ち時間】に関しては、いわゆる「受診者が抱えているお困りごと」ですね。【予約関連】は、「健診予約をする時に使いたい手段」でもTOPに入っていました。ソフト・ハード両面の設備状況で難しい事もありますが、期待値は大きいですね。

【待ち時間】に関しては、当日の混み具合や受診するコースによって、どうしても時間がかかってしまうのは現状仕方がないのかもしれない。ですが暇つぶしができる物があれば気を紛らわせる事もできますし、「次いつ呼ばれるのか」「終了予定時間」など先にあるゴールが見えれば、人間不思議なもので気持ちを楽しんで待つ事ができちゃったりします。最近では健診フロア内の誘導システムが積極的に検討されていますので、そう遠くない未来にはこの問題もクリアできるのかもしれないですね。

まとめ

これまでのレポート内容、いかがでしたか？

昨年に引き続き、当社社員の協力により沢山のデータを集めることができました。前回の反省を生かして別視点から見ていくために、担当メンバーで質問や回答を工夫してみたところ、去年は見えてこなかった「受診者がいつも感じている気持ち」を拾い上げられる部分が多くあり、成果が感じられました。アンケート調査は定期的に続けていく事が大事なので、これからも引き続き実施していきたいと思えます。

この結果を元に日本事務器は新たなサービスの開発を企画してまいります。また、今回の調査結果が医療機関・健診機関のみならずの新たな気づき、チャレンジに繋がっていければ幸いです。

事業戦略本部 パーソナルソリューション企画部 & 営業本部 健診担当メンバー

日本事務器株式会社

事業戦略本部

〒151-0071 東京都渋谷区本町3-12-1 住友不動産西新宿ビル6号館
E-Mail : <https://www.njc.co.jp/>



2020年5月