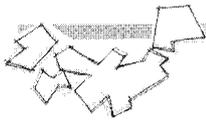


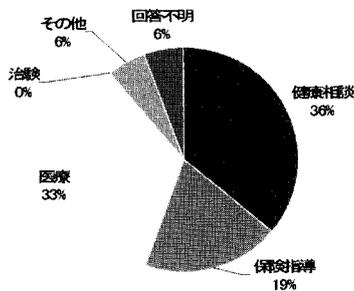
## コールセンターアンケート調査結果

---



## 回答欄 2 業務について

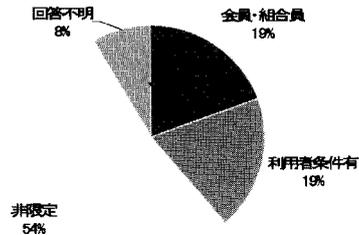
### (1) 種別



	件数
健康相談	13
保険指導	7
医療	12
治療	0
その他	2
回答不明	2

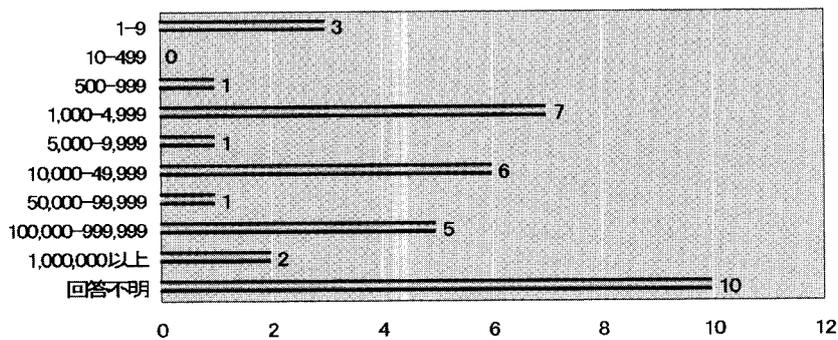
・高齢者何でも相談  
・福利厚生事業の一環として実施

### (2) 対象者の利用資格



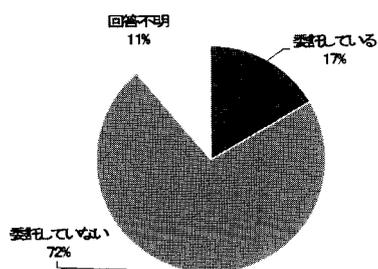
	件数
会員・組合員	7
利用者条件有	7
非限定	19
回答不明	3

### (3) 対象人数



	件数
1-9	3
10-499	0
500-999	1
1,000-4,999	7
5,000-9,999	1
10,000-49,999	6
50,000-99,999	1
100,000-999,999	5
1,000,000以上	2
回答不明	10
合計	36

### (4) 委託の有無

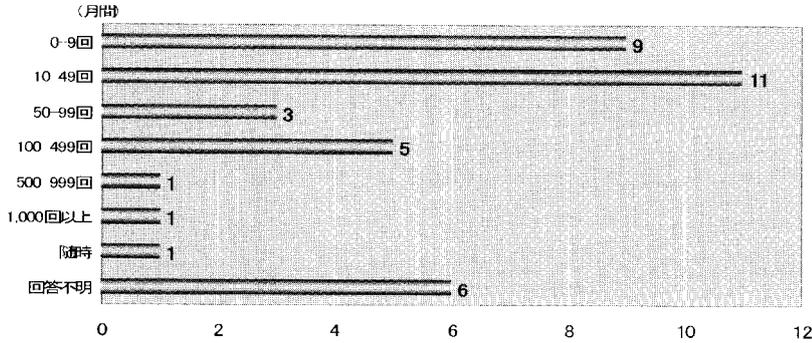


	件数
委託している	6
委託していない	26
回答不明	4

・委託先名  
東北大学・東北福祉大学  
イセット 保健同人社 ティーベック(株)  
安全センター(株) 日本メディカル総研

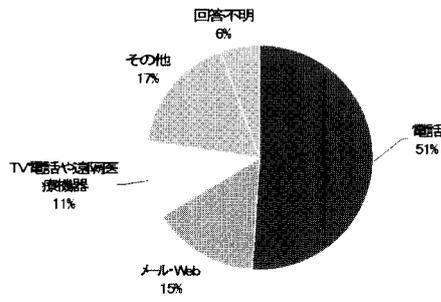
回答欄3 業務手法について

(1) 月間相談回数



	件数
0-9回	9
10-49回	11
50-99回	3
100-499回	5
500-999回	1
1,000回以上	1
随時	1
回答不明	6

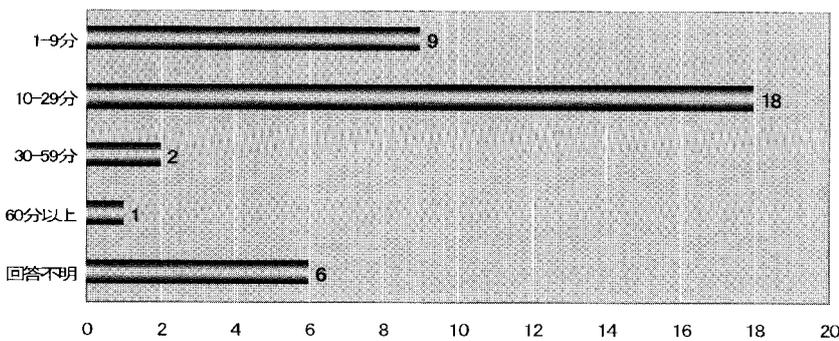
(2) 相談手段



	件数
電話	27
メール・Web	8
TV電話や遠隔医療機器	6
その他	9
回答不明	3

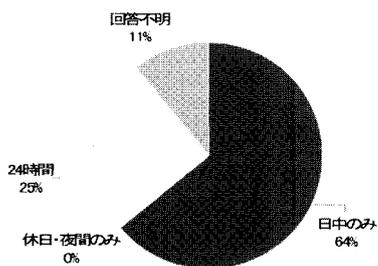
- ・対面指導
- ・健康扶養歯科相談
- ・FAX
- ・遠隔医療は休止中

(3) 相談時間

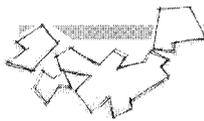


相談時間	件数
1-9分	9
10-29分	18
30-59分	2
60分以上	1
回答不明	6

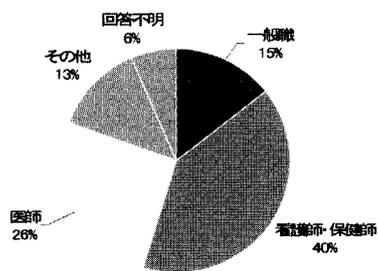
(4) 対応時間帯



	件数
日中のみ	23
休日・夜間のみ	0
24時間	9
回答不明	4



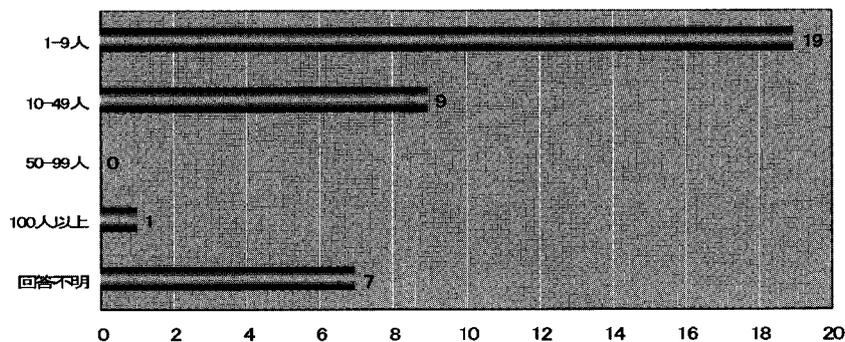
(5) 対応者の職種



	件数
一般職	9
看護師・保健師	25
医師	16
その他	8
回答不明	4

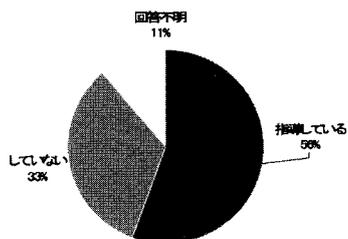
- ・管理栄養士    ・健康管理指導士
- ・歯科衛生士    ・心理カウンセラー
- ・MSW            ・弁護士

(6) 担当者人数



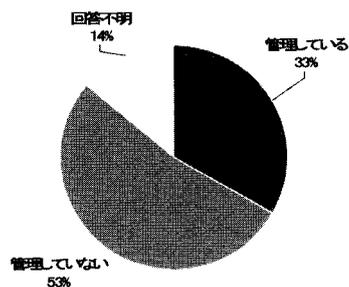
	件数
1-9人	19
10-49人	9
50-99人	0
100人以上	1
回答不明	7

(7) 医師が指導しているか



	件数
指導している	20
していない	12
回答不明	4

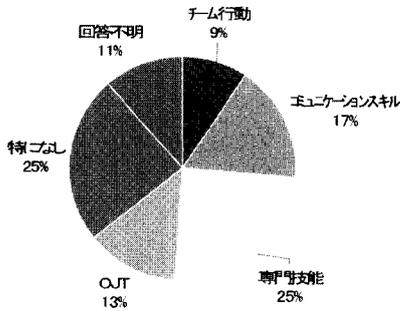
(8) 品質管理



	件数
管理している	12
管理していない	19
回答不明	5

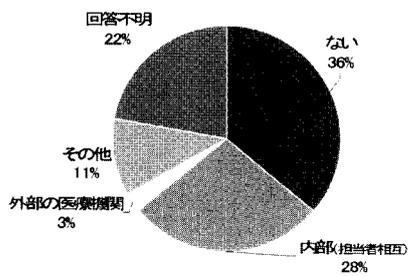
回答欄4 スタッフのトレーニング

(1) どのような教育を行っているか



	件数
チーム行動	5
コミュニケーションスキル	9
専門技能	13
OJT	7
特になし	13
回答不明	6

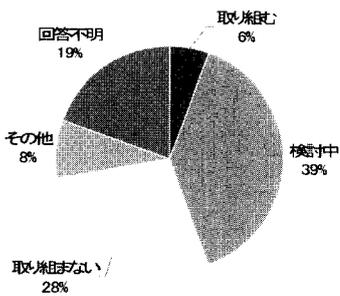
(2) インストラクターは誰か



	件数
なし	13
内部(担当者相互)	10
外部の医療機関	1
その他	4
回答不明	8

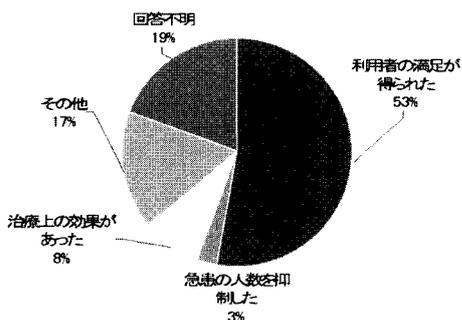
- ・地域医療部の職員
- ・委託機関
- ・専門職(臨床心理士・コーチングスキル他)
- ・専門業者・ドクター

回答欄5 平成20年度より保健指導に関するアウトソーシングに取り組むか?

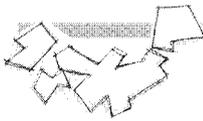


	件数
取り組む	2
検討中	14
取り組まない	10
その他	3
回答不明	7

回答欄6 成果・実績

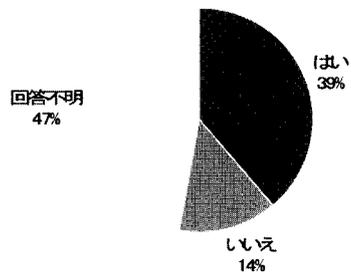


	件数
利用者の満足が得られた	19
急患の人数を抑制した	1
治療上の効果があった	3
その他	6
回答不明	7



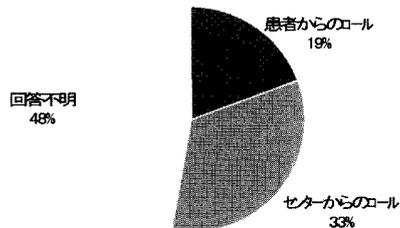
## 回答欄7 医療・健康管理手法について

(1) 患者・利用者の対面指導とセットになっているか



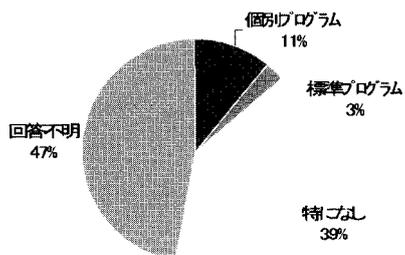
	件数
はい	14
いいえ	5
回答不明	17

(2) 能動的指導はあるか



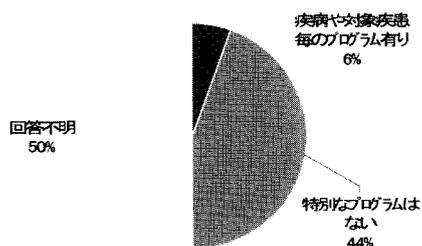
	件数
患者からのコール	7
センターからのコール	12
回答不明	17

(3) 個別指導



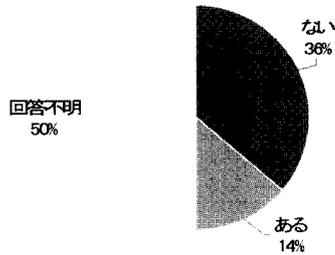
	件数
個別プログラム	4
標準プログラム	1
特になし	14
回答不明	17

(4) 疾病指導のプログラムはあるか



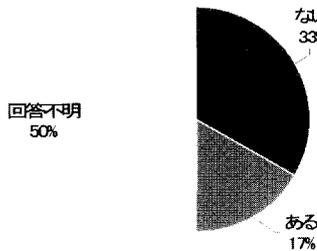
	件数
疾病や対象疾患毎のプログラム有り	2
特別なプログラムはない	16
回答不明	18

(5) 対象者選抜のためのアセスメント（評価）はあるか



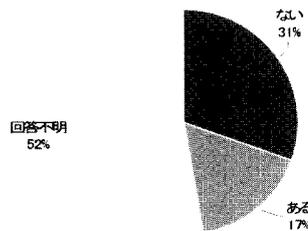
	件数
ない	13
ある	5
回答不明	18

(6) 電話など、対面でないことを意識した手順やマナーがあるか



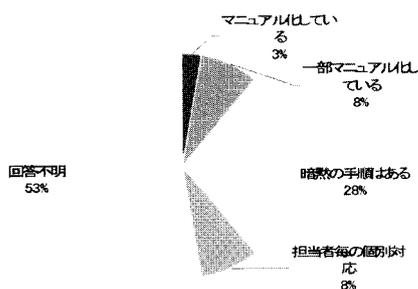
	件数
ない	12
ある	6
回答不明	18

(7) 危険時や緊急時の手順やルールがあるか



	件数
ない	11
ある	6
回答不明	19

(8) 手順や指導をマニュアル化しているか



	件数
マニュアル化している	1
一部マニュアル化している	3
暗黙の手順はある	10
担当者毎の個別対応	3
回答不明	19

