

# 平成30年度お客様満足度調査の結果について

## 実施内容

### 1. 調査期間

平成30年8月1日～平成31年3月29日

### 2. 調査対象者

(1) 疾病任意継続対象者

調査期間中に疾病任意継続被保険者の資格を取得した方(延べ2,837名)

(2) 保険給付対象者

調査期間中に傷病手当金、高額療養費及び休業手当金を支給した方(延べ2,398名)

### 3. 調査方法

設問を記載したアンケートはがきを、疾病任意継続対象者に対しては保険証をお送りする際に、保険給付対象者に対しては支給決定通知書をお送りする際に同封し、送付しました。なお、回答期限については、アンケートはがきをお送りした月の翌月末日に設定しました。

### 4. 調査内容

(1) サービス全体としての満足度

(2) 事務処理に要した期間に対する満足度

(3) 手続方法に対する満足度

(4) 職員の応接態度に対する満足度

## 調査結果の概要

平成30年度におけるお客様満足度調査結果については、すべての項目で29年度を上回る結果となりました。

今後もアンケート調査の結果やお寄せいただいたご意見を踏まえ、より一層のサービスの改善・向上に努めてまいります。

	28年度	29年度	30年度	前年度との満足度の比較
サービス全体としての満足度	88.6%	82.8%	<b>83.8%</b>	
事務処理に要した期間に対する満足度	85.0%	80.3%	<b>82.1%</b>	
手続方法に対する満足度	92.3%	86.9%	<b>91.4%</b>	
職員の応接態度に対する満足度	95.8%	95.3%	<b>96.5%</b>	