

	活動	利便性	顧客満足度
結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 傷病事例発生数</li> <li>✓ 障害の期間</li> <li>✓ 職場復帰までの時間</li> <li>✓ 後遺症の種類と度合い</li> <li>✓ 受傷症状の軽快／緩和度</li> <li>✓ 一般的な身体機能</li> <li>✓ 状況・環境ごとの身体機能</li> <li>✓ 職場での、或いは作業時の身体機能</li> <li>✓ 傷病の再発生率</li> <li>✓ 雇用の安定性</li> <li>✓ 事例の解決度</li> <li>✓ 一時補償金額</li> <li>✓ 適切な作業環境の維持や作業形態についての労働者の理解度・実践度</li> <li>✓ 疾病予防についての労働者の理解度・実践度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt;健康管理&gt;</li> <li>✓ 利便性の悪さによる治療中止率</li> <li>&lt;労働衛生教育&gt;</li> <li>✓ 利便性の悪さによる安全衛生講習会の欠席率</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 全体に対しての労働者・受診者の満足度</li> <li>✓ 全体に対しての経営者の満足度</li> <li>&lt;健康管理&gt;</li> <li>✓ スタッフ、傷病への対応、治療計画などに対する受診者の不満によって生じた治療中止率</li> <li>&lt;労働衛生教育&gt;</li> <li>✓ 労働者の不満による安全衛生講習会の欠席率</li> </ul>

表 5

APPENDIX

This form is an English translation of the original form in Hebrew. In this presentation, we have omitted the codification area and other technical items.

CONSUMER OPINION SURVEY FORM

1. Consumer data:  
 Factory name: .....  
 Factory address: .....  
 No. of workers: .....
2. Person who answered this questionnaire:  
 Name: .....  
 Occupation: a) Factory manager ..... b) Factory safety officer .....  
 c) Other, specify: .....  
 Phone No.: .....
3. For how many years have you been receiving service from this Institute for Occupational Health? : ..... yrs.
4. When did you make your most recent request to our Institute? Month..... Year.....
5. Who referred you first to the Institute?  
 .... Occupational doctor  
 .... Industrial inspector  
 .... Own initiative  
 .... Do not remember  
 .... Other. Specify: .....
6. When you most recently telephoned to our Institute to make an appointment for a service:  
 A) How difficult was it to reach the proper person:  
 1) very difficult .....  
 2) somewhat difficult .....  
 3) not difficult .....
- B) What made it difficult:  
 1) phone was busy .....  
 2) put on "hold" too long .....  
 3) other .....
- C) Did the receptionist:  
 1) arrange appointment immediately .....  
 2) call back with appointment .....  
 3) tell you to call back to make appointment .....
- D) Was the date of your appointment:  
 1) about the date you requested .....  
 2) later than date requested .....
7. The next questions are about the most recent service our Institute performed for you, and requests you to note your level of satisfaction in each category. Whether you were *not at all satisfied, slightly satisfied, moderately satisfied, mostly satisfied or completely satisfied.*

	Not at all satisf.	Slightly satisf.	Moderately satisf.	Mostly satisf.	Completely satisf.
A) The amount of time you had to wait from initial contact requesting service to performance of the service					
B) Confirmation of appointment made by the Institute near to time of visit					
C) Amount of time spent at the factory by the Institute for the service					
D) Length of waiting period for the final report after the service was performed					
E) Quality of service provided by the Institute					
F) Courtesy and consideration shown by the Institute staff					
G) Cost of the service					
H) This most recent service, overall					

8. We are very interested in knowing whether :  
 a) the cost of the most recent service was:  
 i) too high; ii) acceptable; iii) very low  
 b) you would wish to receive confirmation of the appointment prior to the visit:  
 No: ..... Yes ..... How long before the visit? .....
9. The following questions are related to the last service report you received.  
 a) How do you rate your satisfaction with this last report?  
 not at all satisfied .....  
 slightly satisfied .....  
 moderately satisfied .....  
 mostly satisfied .....  
 completely satisfied .....
- b) What is your opinion about the length of the report?  
 too long .....  
 acceptable .....  
 too short .....
- c) Are there sections in the report that are not useful to you?  
 No .....  
 Yes ..... - Please specify: .....
- d) Did the report include recommendations for the improvement of factory safety? (You may mark more than one choice).  
 .... No  
 .... Yes, but not clearly enough  
 .... Yes, but not sufficiently complete  
 .... Yes, but not sufficiently focused on the problem  
 .... Yes, absolutely
- e) If you have any other suggestion for the report, please feel free to write you comments:  
 .....  
 .....
10. Overall, how do you rate your satisfaction with the service of the Institute over time?  
 .... not at all satisfied  
 .... slightly satisfied  
 .... moderately satisfied  
 .... mostly satisfied  
 .... completely satisfied

11. What was the reason for your request for the last service? (Please answer all choices)
- |   | Less important | <-----> |   |   | More important |
|---|----------------|---------|---|---|----------------|
| a) Factory interested in safety improvement       | 1              | 2       | 3 | 4 | 5              |
| b) Legal requirements                             | 1              | 2       | 3 | 4 | 5              |
| c) Credibility and acceptability of the Institute | 1              | 2       | 3 | 4 | 5              |
| d) Availability of Institute service              | 1              | 2       | 3 | 4 | 5              |
| e) Service cost                                   | 1              | 2       | 3 | 4 | 5              |

12. In your opinion and for your convenience, what changes or new services should the Institute implement in the near future?  
 .....  
 .....  
 .....

(Kahan E. et al. Occup Med . 45:193-8, 1995 より引用.)



### III. 研究成果の刊行に関する一覧表

研究成果の刊行に関する一覧表

書籍

著者氏名	論文タイトル名	書籍全体の 編集者名	書 籍 名	出版社名	出版地	出版年	ページ
矢野栄二	健康診断の有効性と有用性	矢野栄二 小林廉毅 山岡和枝	EBM健康診断	医学書院	東京	2003	pp.2-14
矢野栄二	尿検査：尿蛋白	矢野栄二 小林廉毅 山岡和枝	EBM健康診断	医学書院	東京	2003	pp.107-115
矢野栄二	これからの職域健康管理活動	矢野栄二 小林廉毅 山岡和枝	EBM健康診断	医学書院	東京	2003	pp.211-220
山岡和枝	スクリーニング	矢野栄二 小林廉毅 山岡和枝	EBM健康診断	医学書院	東京	2003	pp.15-24
山岡和枝	メタ・アナリシス	矢野栄二 小林廉毅 山岡和枝	EBM健康診断	医学書院	東京	2003	pp.25-32
小林廉毅	医療経済評価	矢野栄二 小林廉毅 山岡和枝	EBM健康診断	医学書院	東京	2003	pp.33-38
小林廉毅	わが国の健康診断の歴史	矢野栄二 小林廉毅 山岡和枝	EBM健康診断	医学書院	東京	2003	pp.198-210
中尾睦宏	自覚症状とうつの検査	矢野栄二 小林廉毅 山岡和枝	EBM健康診断	医学書院	東京	2003	pp.40-46
三好裕司	身体測定：身長・体重 (BMI)	矢野栄二 小林廉毅 山岡和枝	EBM健康診断	医学書院	東京	2003	pp.47-60

李廷秀	身体測定：体脂肪 分布指標—ウエ スト/ヒップ比と ウエスト	矢野栄二 小林廉毅 山岡和枝	EBM健康診断	医学書院	東京	2003	pp.60-67
河野眞一 郎	視力検査	矢野栄二 小林廉毅 山岡和枝	EBM健康診断	医学書院	東京	2003	pp.68-73
野村恭子	聴力検査	矢野栄二 小林廉毅 山岡和枝	EBM健康診断	医学書院	東京	2003	pp.74-83
上田 隆	胸部X線・喀痰検 査	矢野栄二 小林廉毅 山岡和枝	EBM健康診断	医学書院	東京	2003	pp.84-90
村田勝敬	血圧測定	矢野栄二 小林廉毅 山岡和枝	EBM健康診断	医学書院	東京	2003	pp.91-102
篠崎敏雄	尿検査：尿糖	矢野栄二 小林廉毅 山岡和枝	EBM健康診断	医学書院	東京	2003	pp.103-107
川久保 清	血糖検査，ヘモグ ロビンA <sub>1c</sub>	矢野栄二 小林廉毅 山岡和枝	EBM健康診断	医学書院	東京	2003	pp.144-153
小林敏生	貧血検査	矢野栄二 小林廉毅 山岡和枝	EBM健康診断	医学書院	東京	2003	pp.116-122
田川一海	肝機能検査	矢野栄二 小林廉毅 山岡和枝	EBM健康診断	医学書院	東京	2003	pp.123-127
橋本佳明	血中脂質検査	矢野栄二 小林廉毅 山岡和枝	EBM健康診断	医学書院	東京	2003	pp.128-143
行山 康	心電図検査	矢野栄二 小林廉毅 山岡和枝	EBM健康診断	医学書院	東京	2003	pp.154-165

森 正樹	腎機能検査(クレアチニン)	矢野栄二 小林廉毅 山岡和枝	EBM健康診断	医学書院	東京	2003	pp.166-172
豊川智之	女性の健康診断： 骨粗鬆症	矢野栄二 小林廉毅 山岡和枝	EBM健康診断	医学書院	東京	2003	pp.173-180
苅田香苗	女性の健康診断： 乳がん	矢野栄二 小林廉毅 山岡和枝	EBM健康診断	医学書院	東京	2003	pp.180-186
荒木葉子	女性の健康診断： 子宮頸がん	矢野栄二 小林廉毅 山岡和枝	EBM健康診断	医学書院	東京	2003	pp.186-195
前野貴美	わが国の健康診断 の歴史	矢野栄二 小林廉毅 山岡和枝	EBM健康診断	医学書院	東京	2003	pp.198-210

\* 上記書籍については、別途添付します。