

アンケート調査結果報告とマネジメントシステムの改善状況の報告

弊会では、動物由来たん白質分析の受託から結果報告にかかるマネジメントシステムの改善を目的として、動物由来たん白質分析をご利用いただいている方々にご協力いただき、アンケート調査を実施しました。

そこで、アンケート調査結果をご報告するとともに、マネジメントシステムの改善状況およびその効果について、ご報告させていただきます。

○ アンケート調査実施期間 2015年8月1日より2016年3月31日

○ 有効回答数 47社/88社（回収率 53%）

○ アンケート調査の概要および調査結果

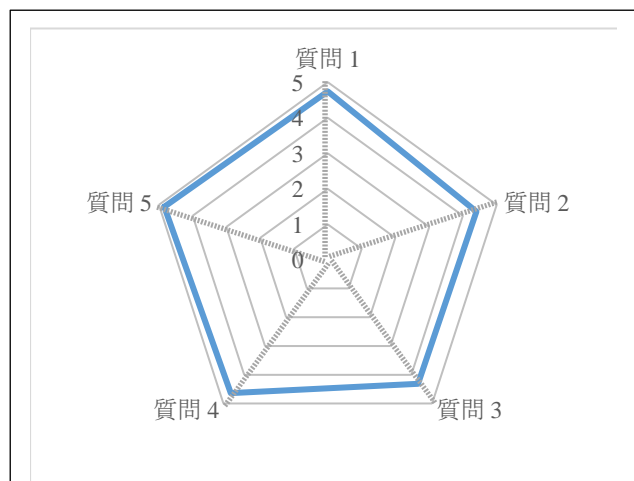
動物由来たん白質分析のご依頼をいただいたお客様に以下の1～5に示した質問について、満足：5点、やや満足：4点、普通：3点、やや不満：2点、不満：1点として評価いただき、5点満点法で集計を行いました。

質問

1. 来所時や電話、メール等での職員の対応・マナーはいかがでしょう
2. 試験依頼書のご記入の上で、分かりやすさはいかがでしょう
3. 試験のご依頼から、報告書がお手元に届くまでの期間はいかがでしょう
4. 報告書の分かりやすさ、見やすさはいかがでしょう
5. 試験結果（精度、信頼性）には、満足していただいているでしょう

集計の結果は 以下のとおりです。

	平均点数
質問 1	4.74
質問 2	4.40
質問 3	4.32
質問 4	4.64
質問 5	4.84



「質問 2 分析申込書（依頼書）の記入方法のわかりやすさ」と「質問 3 報告書発行までの所要日数」についての評価が他の質問に比べて低いことが明らかとなりました。

そこで、これら 2 つの問題についての改善を実施しました。

【分析申込書について】

分析申込書に関しては、「PCR 分析で、ほ乳動物由来 DNA 分析→1 牛由来 DNA 分析→2 など、分析項目を数字に直すことにより、混乱が生じる」や「動物由来たん白質分析、一般成分分析、有害物質分析等、複数の分野に渡る分析を依頼する際、それぞれの分野ごとに申込書を作成するのが面倒」等のご意見をいただきました。

そのため、これらのご意見に対応できるように分析申込書の様式を改訂しました。

【ご依頼から報告書発送までの所要日数について】

「分析受付から報告書が手元に届くまでの時間が遅い」というご意見を多くいただきました。

事実、2015 年度のすべてのご依頼について受付から報告書発送までの日数を集計したところ、乳製品除去処理を行う PCR 分析のご依頼で、最大 13 営業日かかっている事例があったことが明らかとなりました。通常、乳製品除去処理を行う PCR 分析の分析終了予定は、ご依頼から 6 営業日であることから、報告書の発行から発送に 1 週間以上を要していた事例があることを反省し、早急に、報告書発行までの事務処理等のシステムを見直す等の改善を行いました。

この改善を行ったことで、2016 年度より、分析終了から 2 営業日以内の報告書発行を行うよう努めております。

表 ご依頼受付から報告書発送までの平均所要日数（単位：営業日）

	2015 年度	2016 年度	2015 年度と 2016 年度の比較
PCR 分析	5.88	4.71	-1.17
PCR 分析（乳除去あり）	7.76	6.52	-1.24
ELISA 分析	4.84	4.11	-0.73
肉骨粉の顕微鏡鑑定	4.95	3.4	-1.55

参考：分析に要する日数

PCR 分析：4 営業日、PCR 分析（乳除去あり）：6 営業日、ELISA 分析 3 営業日、顕微鏡鑑定：3 営業日

また、分析終了予定日当日に「報告書が届かない」というお叱りのご連絡をいただくことがありましたので、現在は、分析受付時にお知らせする分析終了予定日を「実際に分析が終了する日付」ではなく、報告書がお客様のお手元に到着する日の目安となるよう「分析報告書を発送する日付」をお知らせしております。