

# ひめけん

# 健康づくり調査隊



愛媛県イメージアップキャラクター みきゃん 許諾番号:407021

メディアプロモーション活動や各自治体の努力もあり、愛媛県のR4年度の受診率は33.2%、前年度比2.5%増と全国1位の伸び率を達成しました。受診率のさらなる向上には新規受診者の獲得と離脱者の減少が重要となりますが、対策が不足しがちな離脱者対応に有効な手段が「電話勧奨」です。今回は令和6年度実施した電話勧奨の有効性について調査しました。

ココがすごい

## 令和6年度 電話勧奨の成果

受診率 **2.3%UP** 驚異的な成果です!

ある自治体の、特定健診受診率への影響は、		
架電対象者	架電数	予約数
301名	426件	94件

架電対象者 【12市町】	架電数	接続数	予約数
		接続率	予約率
3279名	4747件	2183件	635件
		66.6%	19.4%

電話したことで**635件**(対象者の約20%)の予約を獲得!



電話勧奨の中枢を担う 経営企画部 黒田主事

ココがすごい

## 2 協会の予約率が高いワケ

ターゲットを絞った架電 対象者に優先順位をつけて架電を実施

- 1 予約したけど来なかった方 一度は予約行動を取っているため、再予約の可能性が高く、当協会調べでは一会場当たり1割前後もいます。
- 2 過去3年以内に受診歴があり、未予約者の方 3年間受診がないと受診が遠のく傾向にあるため、受診歴のある方に絞ることも有効です。

※(株)キャンサーキャンの分析による



ココがすごい

## 個別勧奨に合わせたタイミング

認知度が高い通知勧奨の時期に合わせてセットで実施

予約確率が上がり、なおかつクレームが起りにくくという利点もあります。



勧奨はがき

健診で健康を、見つけに行こう。

行ってこーわいの愛媛の健診

ご予約は、WEBで24時間簡単予約! 人数制限実施中! 密にならない健診です。

カンタン予約をいまく体験!

地域で受ける健診 受診までの流れ

1 日程・会場を選ぶ 2 WEBまたは電話で予約する

WEB予約(24時間受付) 電話予約

0120-489-355 (受付時間: 9時~17時)

【特約料】 無料

指定医療機関で受ける健診

ご希望の医療機関に直接電話でご予約ください。

受診できる医療機関は 松山市ホームページから確認できます。

受診者の再発行

再発行を希望する場合は、WEBまたは電話でお申し込みください。

089-911-1819

ココがすごい

## 4 未受診理由に対応した電話勧奨の3つの強み

電話勧奨は直接対象者と会話のやり取りができる数少ない勧奨方法です。

言葉や表情を交わす中で未受診の背景が窺えるため、一人一人に合わせたアプローチが可能です。また、予約につながらなくても受診者からの生の声を集計して自治体様へお知らせすることで今後の対策に役立てることもできます。

② 健診の優先順位が低い場合

「仕事で忙しい」「家族のことを優先すると」

受けたら健診は後回し 時間を作りづらい方も過去の受診会場等の日程を合わせてご提案すると予約に繋がるケースが多い

受診者の予約へのハードルを下げることもできる

③ 受診意思があまりない場合

「予約が面倒だった」「いかなくてもいいかな...」

受けても受けなくてもどちらでもいい協会の電話勧奨は予約システムでそのまま予約が取れる

ハガキで行動変容が起きない層まで再アプローチできる

「通院先で検査している」

受けなくてよいと思込んでいる

「普段通院先で検査していない血液項目や心電図検査、がん検診もセットで受けられますよ」

受診者に合わせた提案ができる

① お断り理由No.1 体調面からの受診控えの場合



自治体様からの依頼が増加中!

ひめけん健康づくり調査隊では、掲載いただける団体さまを募集しています。

089-987-8203 (企画広報係まで)

予約獲得率No.1 当協会 友田さん

### ●受診歴別の反応率

受診歴別	架電対象者	架電数	接続数 接続率	予約数 予約率
○○○	418	594	293 70.1%	119 28.5%
○○×	343	493	234 68.2%	96 28.0%
○×○	175	258	119 68.0%	41 23.4%
○××	929	1329	631 67.9%	195 21.0%
×○○	132	185	84 63.6%	18 13.6%
×○×	326	492	195 59.8%	37 11.3%
××○	245	361	151 61.6%	34 13.9%
×××	425	616	285 67.1%	28 6.6%

※受診歴別: [○○○]の場合...R5:受診, R4:受診, R3:受診

### ●性別ごとの反応率

性別	架電対象者	架電数	接続数 接続率	予約数 予約率
男性	1270	1808	840 66.1%	278 21.9%
女性	1653	2436	1117 67.6%	287 17.4%

電話勧奨をしている中で、受診意思があいまいな場合が男性の方が多く、なおかつ予約を促すとすんなりと受け入れる方が比較的多かったことが要因として挙げられます。

男性の方が予約率が高い

ココがすごい

## 3 電話をかけて見えてきた傾向

携帯電話は接続率、予約率ともに高い



詐欺や営業の電話があふれている世の中でも、健診のことであれば折り返しの連絡をくれる、もしくは2回目電話に出してくれる方が大半でした。多くの方が健診に対して一定の関心を持っており、今後、携帯電話を家電代わりになっている層が増えることも考慮すると、電話勧奨の需要はますます高まるのではないかと考えます。

## 前年度の受診歴がある層は反応率が高い

過去の受診頻度が高い方ほど予約に繋がりやすいため、受診歴の活用は必要不可欠となります。電話勧奨で予約の取りこぼしを少なくすることは翌年度の受診率にもプラスの影響が見込まれます。

ちなみに

年代による予約率はどの年代も20%前後と大きな差はなし! 電話勧奨は受診率が低い若年層にも有効的です。

