

CAP サーベイ満足度調査について（2014年～2018年）

CAP サーベイ満足度調査は、CAPのPT(技能試験)に参加した日本の顧客の満足度を把握することを目的として、2年に1度、日本臨床検査医学会(JSLM)経由でCAP国際臨床検査成績評価プログラムにご参加の施設、ならびにCAP検査室認定プログラムでPTにご参加の施設、およびメーカー各社を対象に実施、ご協力いただいております。

設問は20問ほどで、内容は都度見直されていますが、毎回CAPサーベイについての満足度レベルに関するアンケート形式となっており、調査を実施した翌年に前年度の調査結果がJSLM精度管理委員会で報告されます。

今回、2014年度、2016年度および2018年度に実施いたしました満足度調査のうち、CAP国際臨床検査成績評価プログラムの参加施設のCAPサーベイに対する満足度をまとめました。

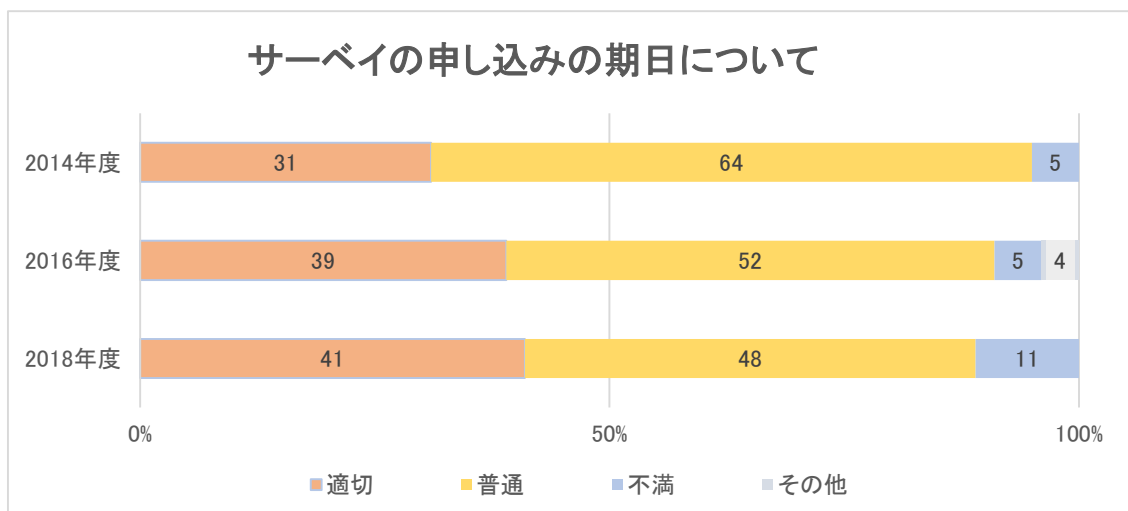
回答施設数および回収率

2014年～2018年度の回答施設は67～80施設、回収率は61%～67%でした。

実施年度	回収率
2014年度	67%(80/119)
2016年度	61%(73/120)
2018年度	63%(67/107)

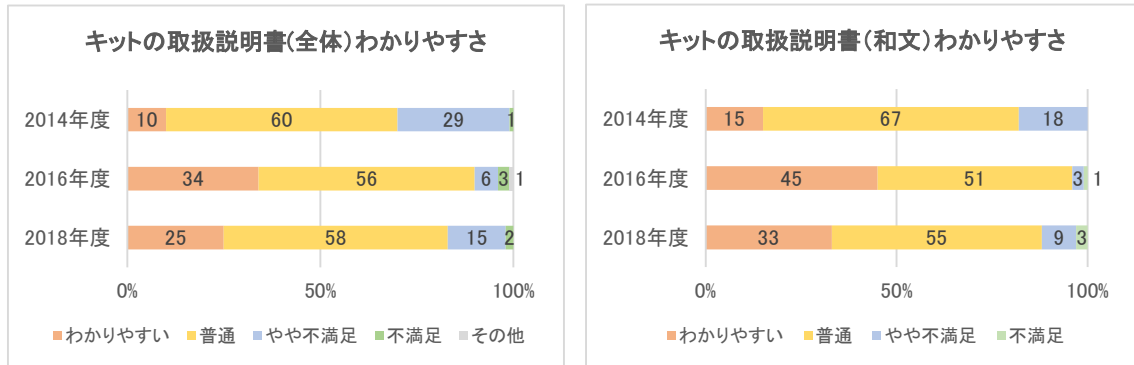
「CAP国際臨床検査成績評価プログラムの申し込みの期日」についての満足度

「適切」と回答した施設の割合は年々高くなっており、比較的満足度は高いといえます。しかしながら不満と回答した施設も増加しており、不満と回答した1番の理由は「申し込みまでの期間が短い」ということで、その他「時期が適切でない」や「申し込み期日が分かりにくい」との意見もありました。



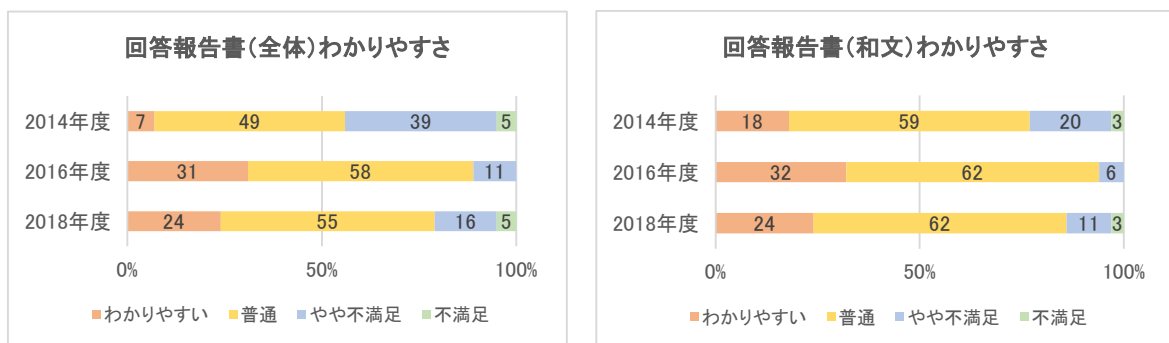
「キットの取扱説明書のわかりやすさ」についての満足度

キット取扱説明書の内容の(全体的な)わかりやすさは、「やや不満足」と「不満足」を合わせた【わかりにくい】と回答した施設の割合が、2016年度以降2割以下、和文の品質に関してはさらに低くなっており、比較的満足度は高いといえます。しかしながら2016年度は、「わかりやすい」と回答した施設が全体と和文品質でそれぞれ34%、45%と、2014年度より大幅に増加したにも関わらず、2018年度では25%、33%と減少しています。



「回答報告書のわかりやすさ」についての満足度

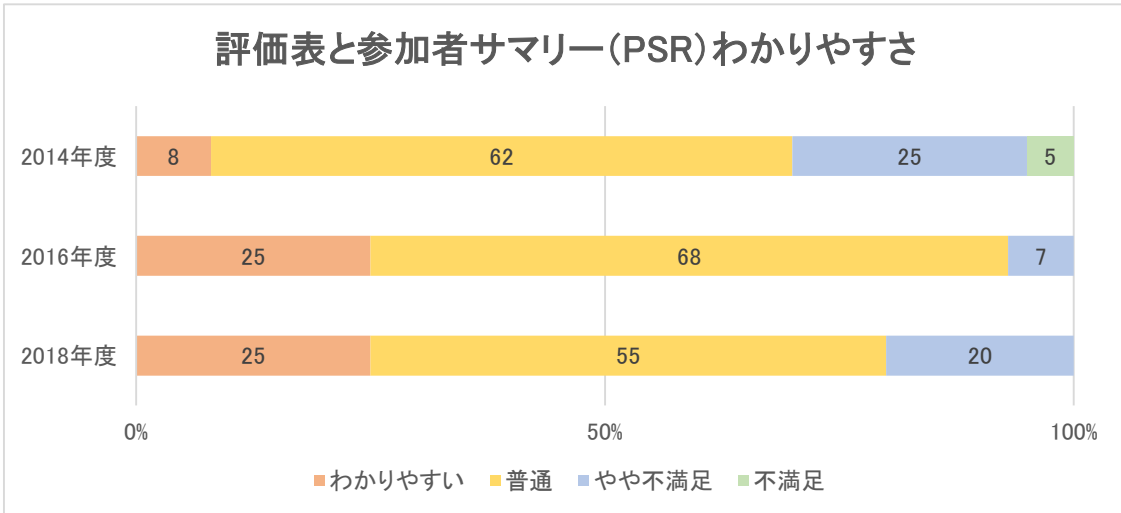
回答報告書の全体的な内容のわかりやすさについても、キットの取扱説明書のわかりやすさ同様、「やや不満足」と「不満足」を合わせた【わかりにくい】と回答した施設の割合が、2016年度以降約2割、和文品質に関してはさらに低くなっており、比較的満足度は高いといえます。しかしながら2016年度は、「わかりやすい」と回答した施設が全体と和文品質でそれぞれ31%、32%であったにも関わらず、2018年度ではどちらも24%と減少しています。またキット取扱説明書より回答報告書の方が満足度が低く、回答報告書の全体と和文品質で「わかりやすい」と回答した施設の割合に大きな差が認められませんでした。その理由として、回答報告の方法がウェブ報告に移行されているため、操作が不慣れであること、サイトでは英文のみであることに起因することが考えられます。



※キット取扱説明書および回答報告書の形式はCAPで規定されておりますが、和文を提供しているプログラムに関しては、今後もよりわかりやすいものをご提示できるように努めてまいります。

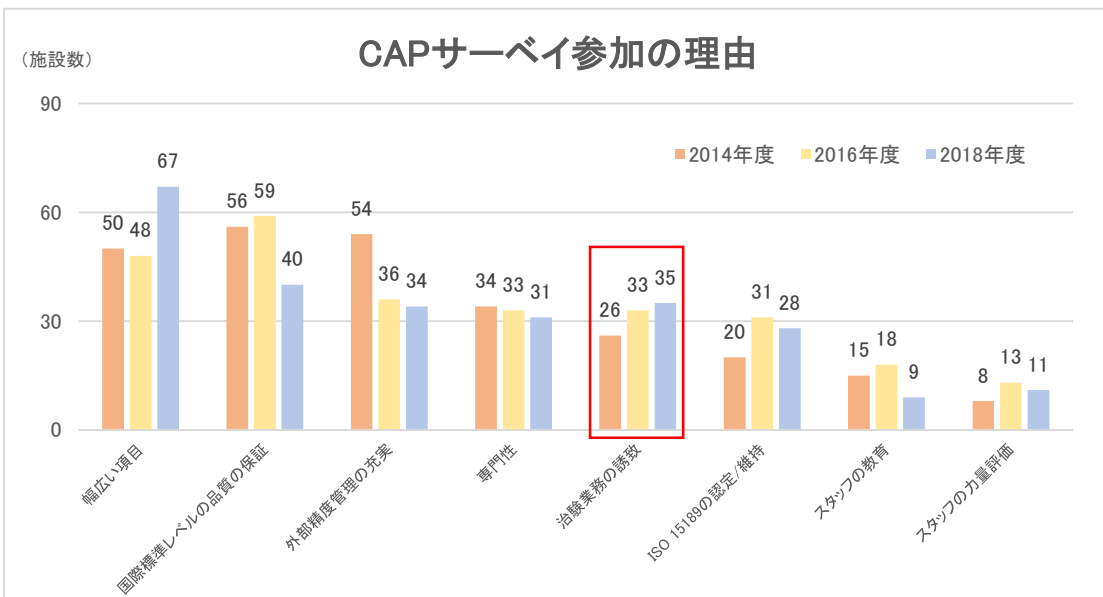
「評価表および参加者サマリー(PSR)のわかりやすさ」についての満足度

2016年度および2018年度は「わかりやすい」と回答した施設の割合が25%と同じでした。しかし「不満足」と回答した施設はなかったものの「やや不満」と回答した施設が7%から20%へ増加しており、不満足の原因として{日本と米国の検査環境や検査方法が合わない}、{内容が理解しづらい}、{言語が英語である}などがあげられていました。



「CAP サーベイ参加の理由」について(複数回答可)

以下のグラフは、アンケートの回答より主要な理由をまとめたものです。各年度とも、提供されるサーベイ(項目)の範囲の広さ、および国際標準レベルの品質管理/品質マネジメントを目的として本プログラムに参加している施設が多いことが分かります。ここで注目すべき点は治験業務の誘致目的での参加が徐々に増加していることです。また、ISO 15189の認定/維持のために参加している施設も一定数あります。



「今後参加したい分野・検査項目」について

2016年度のアンケートで、参加したい検査の分野について尋ねたところ、「臨床化学検査ならびに TDM 検査」が最も多く52施設、次いで「確度に基づいたプログラム」が51施設、「血球検査ならびに臨床顕微鏡検査」が47施設、「凝固検査」が36施設と続いていました。

参加したい分野	施設数	参加したい分野	施設数
臨床化学検査ならびに TDM 検査	52	血液ガス検査	20
確度に基づいたプログラム	51	遺伝子関連検査	20
血球検査ならびに臨床顕微鏡検査	47	機器の妥当性確認ツール	18
凝固検査	36	臨床微生物検査	16
内分泌代謝検査	28	病理学検査	11
品質マネジメントツール	26	毒物検査	4
輸血関連検査、免疫血清	24	組織適合性検査	2
免疫検査ならびにフローサイトメトリー	23	生殖医療のための検査	1

2018年度のアンケートでは、参加したい項目について具体的に尋ねたところ、線溶・凝固系検査、血液検査、生化学検査、微生物検査（核酸検査）、一般細菌検査、免疫血清学的検査の分野から下記の項目の要望が多くみられました。

分野	参加したい項目	分野	参加したい項目
線溶・凝固系検査	アンチトロンビン活性、抗原	一般細菌検査	細菌同定検査
血液検査	赤血球沈降速度		グラム染色
生化学検査	プロカルシトニン	免疫血清学的検査	免疫グロブリン
微生物検査（核酸検査）	結核菌		補体
一般細菌検査	抗菌薬感受性試験		プレアルブミン
	細菌抗原検出検査		梅毒検査

この結果を受けて、JSLM 精度管理委員会にて新規導入サーベイの提案が承認され翌年より、これらの項目についてのサーベイが CAP 国際臨床検査成績評価プログラムへ新規導入されました。

参加施設の皆様のご意見を元に、有用なサーベイプログラムとなるよう、随時改善を行っております。今後とも CAP サーベイ満足度調査にご協力の程、宜しくお願い申し上げます。

CAP サーベイ日本事務局(株式会社 CGI)
cap@cgikk.com
<http://www.cgikk.com>