

医療関連

## 『平成 28 年度 全国統一患者満足度調査』

～患者様の声が「見える」、自院の強み・弱みが「分かる」、増患に「繋がる」～

株式会社ニチイ学館（東京都千代田区 代表取締役会長兼社長 寺田明彦）は、医科・歯科の診療所向け調査サービス『全国統一患者満足度調査』（期間 平成28年9月1日～9月16日）を実施します。

本調査は、平成 26 年度より診療所向けのサービスとして毎年実施しており、本年度で 3 回目の実施となります。昨年度に当調査をご活用いただいた 94.2%の医院様から『今後、継続的に当調査を「実施したい」又は、「検討したい』との声をいただく等、大変ご好評いただいています。また今年度の調査内容は、医院様からの声を基に、今まで以上に課題解決に繋がるよう、質問内容をブラッシュアップしています。

ニチイ学館は、当調査を通して、患者様の声を「見える」化し、さらには自院の強み・弱みが「分かる」ように全国平均との比較も提示することで、医院様の患者満足度向上をサポートいたします。

### ■サービス概要■

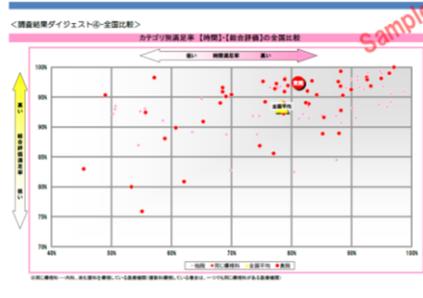
来客患者様に対し、診療の質、職員の接遇、施設環境等に関するアンケートを実施のうえ、集計結果をグラフやクロス分析など、わかりやすく報告書にまとめフィードバックいたします。



- ▶実施期間 : 平成 28 年 9 月 1 日(木)～9 月 16 日(金)
- ▶申込期限 : 平成 28 年 7 月 29 日(金)
- ▶報告書送付 : 平成 28 年 12 月上旬～12 月中旬
- ▶実施方法 : 紙アンケートのみ
- ▶調査内容 : 全国統一 全 20 問
  - ・設備について
  - ・接遇について
  - ・診療について
  - ・時間について
  - ・総合評価
  - ・自由回答
- ▶基本料金 : 30,000 円(税抜) (※1) (※2)
  - (※1) 基本料金にアンケート用紙 100 枚含まれます
  - (※2) ニチイ学館が運営する医療事業者向け医療情報提供サイト「NicoLink」(<http://nicolink.jp>) の会員は 25,000 円(税抜)です
- ▶申込方法 : 以下 URL より必要事項の入力をお願いいたします。  
<https://www.medivoice.jp/medivoice-apply/zenkoku01/>

■ 報告書サンプル（抜粋） ■

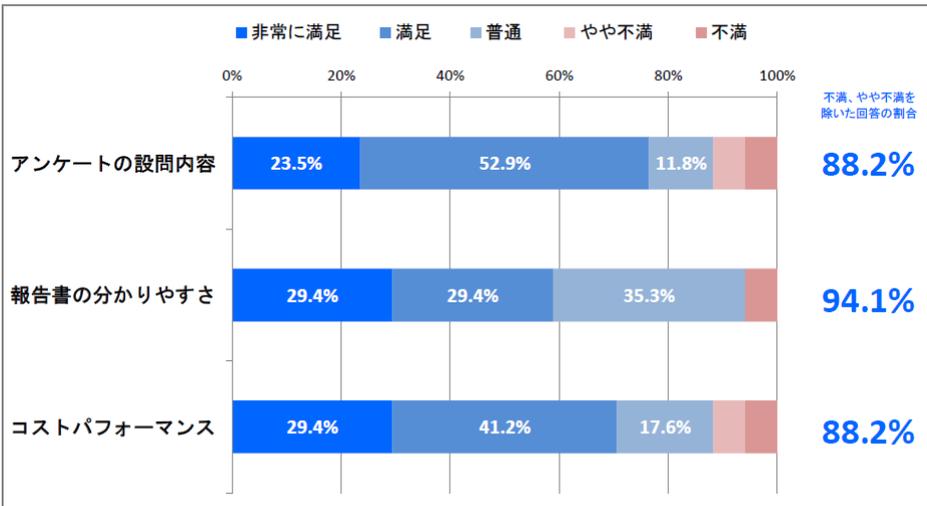
調査内容をカテゴリ分けし、一目でわかるようにしています。  
また自院の患者評価と全国各地の医療機関の評価との比較が可能です。



= 参考 =

昨年度（平成 27 年度）、全国統一患者満足度調査をご活用いただいた医院様から無造作に抽出した 30 件へアンケートを実施。回収したアンケート結果より多くの医院様にご満足いただけたことが伺えました。

全国統一患者満足度調査の評価



3 つの設問について、「やや不満」、「不満」を除いた回答割合の平均は約 90%

実施医院様よりいただいた声（抜粋）

- ▶ 「全国平均との比較ができて、意識改革に役立った」
- ▶ 「スタッフが日々努力していることが数字によって表されたことがよかった」
- ▶ 「（調査結果を）ミーティング資料として活用した」
- ▶ 「（調査結果を受け）待ち時間が長くなってきた時に早めに声かけをするなど気配りを実施した」

■ 医療機関、一般の方からのお問い合わせ ■  
医療関連事業本部 経営支援部 医療経営情報センター  
TEL:078-304-5993 FAX:078-304-5964  
e-MAIL: mlmsui@nichiigakkan.co.jp

■ マスコミの方のお問い合わせ ■  
経営企画本部 広報部 広報課【担当:萩原・深堀】  
TEL:03-3291-3954 FAX:03-3291-6864  
e-MAIL:kouhouka@nichiigakkan.co.jp