

医療関連

『平成 27 年度 全国統一患者満足度調査』

～患者様の声が「見える」、自院の長短所が「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、平成27年9月1日(火)～9月18日(金)の期間、診療所向けサービス『全国統一患者満足度調査』を実施します。

本調査サービスでは、来客患者に対し、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。集計結果をグラフやクロス分析など、わかりやすい報告書にまとめ、フィードバックします。また、全国同一の書式で一斉に実施し、全国データをベンチマークに、患者評価を「見える」化します。報告書は、ご希望に応じてデータ形式でもご提供。ホームページ等への掲載が可能です。

ニチイ学館は、契約医療機関約 10,000 件の実績と、数々の医療機関向けサービスを提供しているノウハウを活かし、患者本位の診療所運営をサポートいたします。



■『全国統一患者満足度調査』特徴

- ・「自院把握」「全国平均比較」を、診療所でもお気軽に利用可能！
30,000 円(税抜)という安価な価格で、全国との比較調査が可能。
人材面、運用面などの課題に的確な提案やサポートをいたします。
- ・調査報告書をホームページに掲載し、即 PR ができる！
報告書データ(PDF 形式)を診療所のホームページ掲載などに活用いただけます。

■サービス概要

実施期間 : 平成 27 年 9 月 1 日(火)～9 月 18 日(金)

申込期限 : 平成 27 年 7 月 31 日(金)

報告書送付 : 平成 27 年 11 月下旬～12 月中旬

実施方法 : 紙アンケートのみ

基本料金 : 30,000 円(税抜)

※基本料金にアンケート用紙 100 枚が含まれます。

【オプション】追加用アンケート用紙 100 枚 10,000 円(税抜)

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

報告書内容 : 全 10 項目

- ・満足度集+結果では、自院の患者評価と全国各地の医療機関の評価と比較が可能。
- ・調査内容をカテゴリ分けし、ひと目で分かりやすい報告書となっています。

■お申込み方法

(1) FAX でのお申し込み

申し込み用紙については、ニチイ学館の各支店までお問い合わせ下さい。

<http://www.nichiigakkan.co.jp/company/offices.html>

(2) インターネットお申し込み ※下記 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】

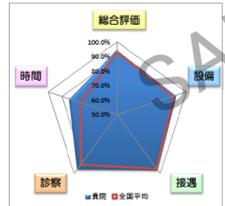
＜調査結果ダイジェスト＞

詳細は「調査結果ダイジェスト」満足度一覧を参照ください。

●アンケート結果 - 満足率

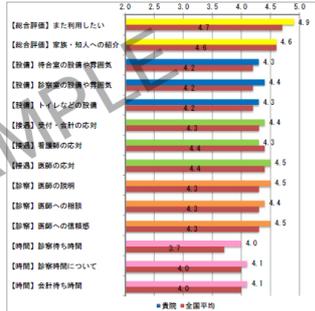
各カテゴリ毎の「非常に満足」、「満足」と答えた回答者の割合を表示しています。

カテゴリ別満足率	
総合評価	94.4%
時間	84.5%
設備	92.4%
診察	96.3%
接遇	96.7%



●アンケート結果 - 満足度

回答結果を数値化（非常に満足：5点、満足：4点、どちらともいえない：3点、やや不満：2点、不満：1点）した平均点を表示しています。



5段階評価による詳細な分析

4. 結果について

項目	満足度					満足率					満足度					満足率									
	5	4	3	2	1	100%	90%	80%	70%	60%	5	4	3	2	1	100%	90%	80%	70%	60%					
総合	17	69	11	2	3	25.0	81.0	12.0	2.0	3.0	94.4%	84.5%	92.4%	96.3%	96.7%	4.4	3.5	4.3	4.4	4.5	94.4%	84.5%	92.4%	96.3%	96.7%
時間	17	69	11	2	3	25.0	81.0	12.0	2.0	3.0	84.5%	74.6%	82.5%	88.4%	90.0%	3.5	3.0	3.2	3.5	3.8	84.5%	74.6%	82.5%	88.4%	90.0%
設備	17	69	11	2	3	25.0	81.0	12.0	2.0	3.0	92.4%	84.5%	92.4%	96.3%	96.7%	4.3	3.5	4.3	4.4	4.5	92.4%	84.5%	92.4%	96.3%	96.7%
診察	17	69	11	2	3	25.0	81.0	12.0	2.0	3.0	96.3%	84.5%	92.4%	96.3%	96.7%	4.5	3.5	4.3	4.4	4.5	96.3%	84.5%	92.4%	96.3%	96.7%
接遇	17	69	11	2	3	25.0	81.0	12.0	2.0	3.0	96.7%	84.5%	92.4%	96.3%	96.7%	4.5	3.5	4.3	4.4	4.5	96.7%	84.5%	92.4%	96.3%	96.7%

クロス集計表

【診療所サービスラインナップ】

ニチイは、経営面・サービス面をサポートする多様なサービスを提供しています。

院内グループウェア「メディクラウド」と併用することで、本調査で明らかになった自院の強みや弱み、改善策を院内でスムーズに共有することができ、調査の効果が高まります。

また、診療圏における潜在患者の居住地域予測など、経営環境の調査を行う診療圏調査サービス「メディアアンテナ」と組み合わせていただくことで、「市場」と「自院評価」の把握により、地域のニーズに合ったより具体的な経営改善策定を行うことができます。

<p>医事業務 トータル サービス</p>	<p>■レセプト電算データチェックシステム</p>	<p>約 400 の点検項目がある審査支払機関のコンピュータチェックに完全対応。エラー帳票の抽出により、レセプトの点検作業の効率化が可能。</p>
<p>経営支援 サービス</p>	<p>■クラウド型院内グループウェア</p>	<p>同一法人内のお知らせやドキュメントの共有など情報共有を円滑に行うためのコミュニケーションツール。</p>
	<p>■ホームページ制作サービス</p>	<p>簡単・安心・低価格なホームページをセミオーダー形式で制作。厚生労働省の「医療広告ガイドライン」に準拠しているため、信頼性の高いHP作成が可能。</p>
<p>調査分析 サービス</p>	<p>■診療圏調査サービス</p>	<p>診療圏内の人口分布や競合医療機関など経営環境を詳細に調査。</p>
	<p>■WEB 連動型患者満足度調査</p>	<p>医療機関を受診する患者様を対象にアンケート調査（パソコン・モバイル・紙に対応）を実施し、患者様の満足度を把握・分析するサービス。</p>

■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 事業開発部
 TEL:078-304-5993 FAX:078-304-5964
 e-MAIL: clips@2121.nichii.biz

■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:龍居・深堀】
 TEL:03-3291-3954 FAX:03-3291-6864
 e-MAIL:kouhouka@nichiigakkan.co.jp