

実施手順/ スケジュール

"定型パッケージ調査の場合"

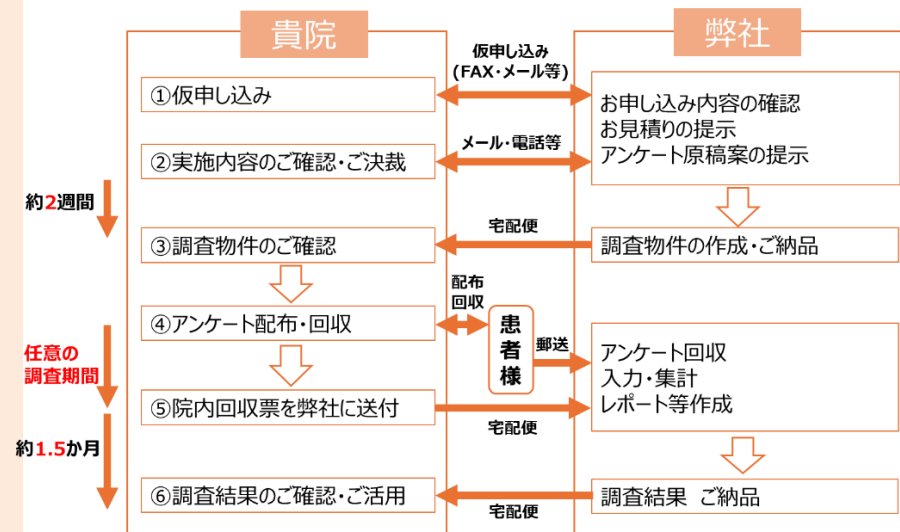
最短で、お申し込み後 **2 週間** で調査準備完了となります。

報告書は、回収票締め切り後、約 **1.5 ヶ月** でご納品いたします。

(* お申し込み状況、カスタマイズ内容等により多少変動がございます)

【実施手順】

1. 所定の「仮申込書(見積依頼)」に、調査票数等ご記入の上、FAX・メール等でお申し込みください。
2. お申し込み内容やアンケート内容をご確認いただいた後に、業務着手します。
3. アンケート原稿確定から約 2 週間で調査に必要な物件類一式をお届けします。
4. 貴院にて、アンケートの配布・回収を、お願いいたします。
5. 院内での回収が完了しましたら、回収票を弊社に送付いただきます。
6. 弊社にて回収票(郵送分含む)を入力、集計、分析を行い、その結果をご納品いたします。



調査期間は、貴院のご要望に合わせ
自由に設定・変更いただけます

標準内容

定型パッケージ調査

パッケージ内容

- ・ 1 調査（外来または入院患者調査）
- ・ 調査票 500 枚
- ・ 付属品(回収箱 3 箱、筆記具 250 本他)
- ・ 報告書類の作成

※調査票は 100 枚単位で、追加・削減可能です。

“カスタマイズ調査”（貴院独自仕様）の実施も承ります。
また、貴院で現在対応中の調査内容も弊社で対応可能な場合がありますので、詳しくはお問い合わせください。

オプション

★WEB 版調査実施 （紙調査との併用も可）

- ・ 自由意見データ化
 - ・ 自由意見カテゴライズ
 - ・ 病棟/診療科別分析
 - ・ 調査結果報告会対応
- その他ご相談ください。

サーベイリサーチセンターのご提案

患者満足度調査の 3 つの特徴

② 病院機能評価等 各種審査・認定に有効

第三者機関による調査は、日本医療機能評価機構の認定に非常に有効です。

下記の患者満足度指定設問に対応可能です。

- ・ 日本病院会：『QI プロジェクト』
- ・ 全国自治体病院協議会：『医療の質・医療安全指標の評価・公表等推進事業』

① 他院との比較分析が 可能

10 年以上の実績により約 800 件の病院調査データを保有しています。 その中から最新調査病院平均点を算出しており、自院の調査結果を相対的に比較することが可能です。 類似の病床数や経営形態の病院のみを比較対象にすることも可能です。

③ 定型パッケージ調査から 貴院用カスタマイズ調査 まで対応

質問項目や実施手順があらかじめ決まっているパッケージ型調査を基本としているため、病院ご担当者様の日常業務に支障なく実施できます。 また、貴院用に調査項目の追加や削除などのカスタマイズが可能です。



患者満足度調査

会社概要

創業 50 年、全国 15 拠点の独立系総合調査会社

商 号：株式会社サーベイリサーチセンター

事業所：東京(本社)、東京(支社)、札幌、盛岡、仙台、新潟、静岡、名古屋、大阪、岡山、広島、高松、福岡、熊本、那覇

H P : <https://www.surece.co.jp/>

調査実施に関するお問合せ先

株式会社サーベイリサーチセンター

マーケティングリサーチ部 病院 CS 係

E-mail : cs_hospital@surece.co.jp

調査内容

「外来患者用」と「入院患者用」の2種類をご用意

厳選された質問項目をあらかじめご用意していますので、
設問内容ご検討のお時間を短縮できます。



調査票項目		項目別 満足度設問	その他の設問
外来患者用		・施設面(8項目) ・接遇面(6項目) ・診察面(6項目) ・時間面(4項目)	・当院選択理由 ・待ち時間(外来) ・紹介推薦意向 ・総合評価※ ・回答者属性 (性年齢、受診科目) ・自由意見
入院患者用		・院内施設面(6項目) ・病室環境面(6項目) ・接遇面(6項目) ・診察面(6項目)	

5段階の
満足度
評価設問

満足度指数
を算出

他病院の「満足度」
との差が
一目で把握できます

等

・質問項目の追加・変更も可能です。詳細はお気軽にお問合せ下さい。

※総合評価設問は、日本病学会『QIプロジェクト』、全国自治体病院協議会『医療の質・医療安全指標の評価・公表等推進事業』指定の満足度設問に対応する形式に変更可能です。

調査物件

調査票イメージ図(240 mm×235 mm)

調査に必要な物件は、

一式セットでご用意します

※簡易筆記具・回収箱も含まれます

郵便はがき
112-8719 外

東京都文京区後楽1-1-3
株式会社リサーチセンター内
患者アンケート事務局 MK1係

提出有効期限
(切手不要)

アンケート ご協力のお願い

早業より当院をご利用いただき、誠にありがとうございます。
この度、当院では、来院される方々からご意見を
お聞きするため、アンケート調査を実施することになりました。
ご協力いただきましたアンケートは、今後のより良
い病院運営の参考にさせて頂き、患者さんに対するサ
ービス等の充実に努めてまいりたいと考えています。
お手数ではございますが、何卒ご協力のほどよろし
くお願い申し上げます。

院長 病院

＜ご記入にあたって＞
・このアンケートは無記名です。お名前をご記入いた
だく必要はありません。
・ご記入は患者さんご本人をお願いします。ご本人が
ご高齢で記入が困難な場合や、お子様の場合には、
ご家族または保護者の方がご記入ください。
・ご記入後は、院内設置の回収箱にお入れください。
お帰り後ご記入の場合は、2・3日のうちに近づく
のポストにご投函ください。

1. 医療施設や設備が良いから
2. 良い医師がいるから
3. 言葉使いや態度など対応が良いから
4. 評判が良いから
5. 待ち時間が少ないから
6. 他の医療機関からの紹介で
7. 家族や知人のすすめで
8. 家や通勤先などから近いから
9. 交通の便が良いから
10. 駐車場が広いから
11. 当院のホームページを見て
12. その他

外来患者さまアンケート

●次の各項目について、当院の満足度を、5点満点で
右の番号に○印でお書きください。

施設面	総合待合室の設備や雰囲気	5	4	3	2	1	0
	各科の待合室の設備や雰囲気	5	4	3	2	1	0
	診察室や検査室の設備や雰囲気	5	4	3	2	1	0
	トイレや洗面所設備	5	4	3	2	1	0
	案内看板や表示のわかりやすさ	5	4	3	2	1	0
	売店、食堂、自動販売機	5	4	3	2	1	0
	駐車場の広さや入りやすさ	5	4	3	2	1	0
	施設面全般について	5	4	3	2	1	0
接遇面	総合案内や会計の対応	5	4	3	2	1	0
	各科診療受け付けの対応	5	4	3	2	1	0
	看護士の言葉使いや態度	5	4	3	2	1	0
	医師の言葉使いや態度	5	4	3	2	1	0
	検査・放射線技師の言葉使いや態度	5	4	3	2	1	0
	接遇面全般について	5	4	3	2	1	0
診察面	看護士の説明のわかりやすさ	5	4	3	2	1	0
	医師の病状や検査結果の説明	5	4	3	2	1	0
	医師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1	0
	医師の診断や治療への信頼感	5	4	3	2	1	0
	プライバシーへの配慮	5	4	3	2	1	0
	診察面全般について	5	4	3	2	1	0
時間面	診察待ち時間	5	4	3	2	1	0
	診察時間	5	4	3	2	1	0
	診察後の支払いまでの待ち時間	5	4	3	2	1	0
	時間面全体について	5	4	3	2	1	0

●総合的に当院を100点満点で評価すると、何点ぐらい
になりますか。 □ 点ぐらい (100点満点でご記入ください)

●知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われませんか。 1. 是非 2. まあ 3. あまり 4. 全く
したい したい したくない したくない

裏面もお忘れなくご記入をお願いします。ご協力ありがとうございます。

〇〇〇〇〇病院(12345)

【セット内容例】

・調査票・回収箱(1調査につき3箱)・筆記具(調査票数の半数)・実施要領説明書・宅配便着払い伝票 他



- ・院内での回収と併せて、**郵送回収も可能なハガキカードタイプ**となります
- ・カードタイプ(厚紙)なので、**画板や記入台のご用意も不要です**
- ・**QRコード等を利用したWEB調査についてもオプションで対応可能です**
- ※ 調査票の配布・回収は、基本的に貴院でのご対応となります

調査結果

充実の分析内容で、貴院の強み・弱みを明らかに

他病院比較、要因分析、クロス集計等、必要な分析結果をご報告します。
基本パッケージには、下記成果品の製本2セット、データCD(各PDFファイル収録)が
含まれます。



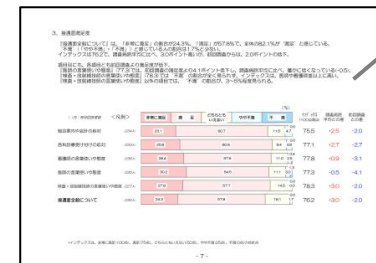
成果品① 報告書 (A4判カラー、約30頁)

ポイント

- ・他病院平均との比較結果を掲載しています。相対的な貴院の強みと弱みが明らかになります。
- ・2回目以降は前回調査との比較も掲載しているため、経年変化を確認できます。
- ・総合評価を要因で分析いたします。総合評価と各満足度の相関関係を分析し、優先して取り組む課題は何か等を把握できます。

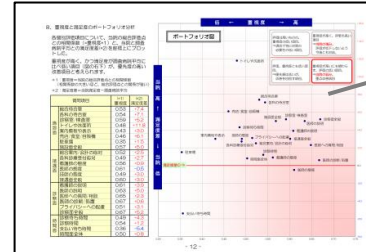
【オプション】web ミーティング、対面等の形式で調査結果のご説明や報告会対応も可能です。

図1. 満足度分析結果



満足度指数を算出し、
他病院平均や前回調査との
変化を可視化します。

図2. 貴院の強みや弱みの見える化



総合評価を要因分析
することで、貴院の強みや
弱み、優先して取り組む課
題が明らかになります。

成果品② クロス集計表 (報告書巻末に収録)

ポイント

- ・性別、年代別、科目別のクロス集計表を収録しています。調査結果の詳細を確認できます。

【オプション】病棟別等の追加も可能です。

図3. 調査結果ダイジェスト版

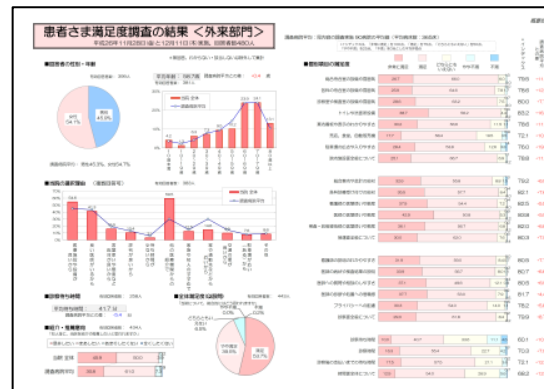
成果品③ 調査結果のダイジェスト版 (A4判カラー、1頁)

ポイント

- ・調査結果を1ページに凝縮したダイジェスト版付きです。

院内報告用資料や、ホームページへの掲載などの広報用資料として
活用できます。

【オプション】病棟別等、個別結果資料の作成も可能です。



成果品④ 自由意見集 (A4判、スキャン画像集)

ポイント

- ・自由意見の記載内容を科目ごとに整理した自由意見集を作成しています。

外来/入院患者のみなさまの「生の声」をご確認いただけます。

【オプション】自由意見をテキスト入力し、回答者属性を併記した一覧を作成することも可能です。