

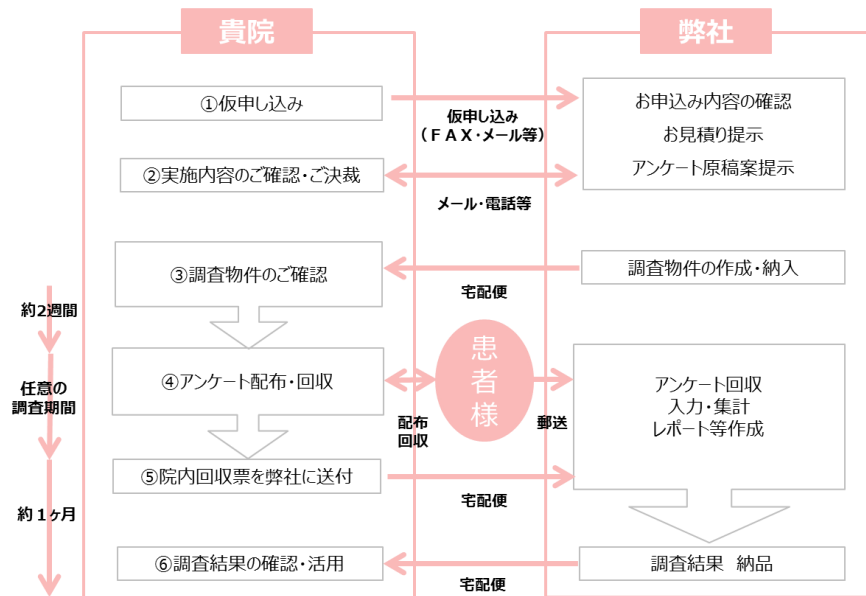
実施手順・スケジュール

定型パッケージ調査では

最短で、お申し込み後 2 週間で調査準備完了！
報告書は、回収票締め切り後、約 1.5 ヶ月で納品。
(お申込状況等により変動する場合がございます)

【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でお申込みください。
- ②お申込み内容やアンケート内容を確認いただいた上で、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、患者さまにアンケートを配布・回収していただきます。
- ⑤院内での回収が収束しましたら、回収票を当社に送付いただきます。
- ⑥当社にて回収票（郵送分含む）を入力、集計分析を行い、その結果をお納めします。



患者さま満足度調査

1. 自院の結果と他院の平均との比較も可能

10 年以上の実績により約 800 件の病院調査データを保有。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。

サーベイリサーチセンターのご提案 患者さま満足度調査の 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。
また、日本病院会『QI プロジェクト』、全国自治体病院協議会『医療の質の評価・公表推進事業』の患者満足度指定設問の対応も可能です。

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と基本としています。
実施に際しての負担を最小限にした調査メニューで、病院ご担当者様の日常業務に支障なく実施できます。
また独自項目の追加や貴院用カスタマイズにも柔軟に対応いたします。

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さま調査）
- ・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。詳しくは担当までお問合せ下さい

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
(意見分類等含む)
- ・病棟/診療科別分析
- ・調査結果報告会対応
などご相談ください。

会社概要

創業 50 年、全国 14 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)、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 : <http://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

「外来患者さま用」と「入院患者さま用」の2種類

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！

【主な調査内容】

	項目別 満足度設問	その他の設問
外来患者さま用	・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
入院患者さま用	・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)	・総合評価※ ・回答者属性 (性年齢、診療科) ・自由意見 等

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！

- ・質問内容の追加・変更も可能です。詳細はお問合せ下さい。
- ・総合評価設問(※)は、日本病院会『QIプロジェクト』、全国自治体病院協議会『医療の質の評価・公表推進事業』指定の満足度設問に対応可能です。
※例示は定型パッケージ調査内容等です。

調査物件

調査票イメージ(240 mm×235 mm)

郵便はがき

530-8790
210

大阪北局
承 認
664

〒530-8790 大阪市北区天満橋1-8-30
廣サーベイリサーチセンター内
患者さまアンケート事務局

〒530-8790 大阪市北区天満橋1-8-30
廣サーベイリサーチセンター内
患者さまアンケート事務局

●患者様ご本人の性別は： 男 ・ 女

●患者様ご本人の年齢は： 歳

●本日受診された診療科： 科

●当院の選択理由は：
(右の選択肢欄から3つ以内で
あてはまる番号をご記入ください)

●ご意見欄 (ご意見や要望など自由に記入ください)

アンケート ご協力をお願い

平素より当院をご利用いただき、誠にありがとうございます

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○印でおきかせください。

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
	医師の診断や処置への信頼感	5	4	3	2	1	0
	フラッシュへの配慮	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

ポイント

- ・院内での回収に併せて、郵送回収も可能なハガキカードタイプ
- ・カードタイプ(厚紙)なので、画板や記入台のご用意も不要！

【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



※調査票の配布・回収は
貴院にてご対応
いただきます。

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、充実した分析結果をご報告します。
各製本2セットと、データCD(各PDFファイル収録)を
お納めします。



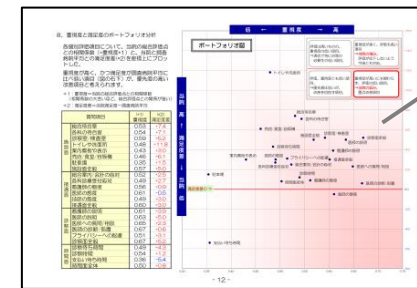
成果品① 報告書 (A4判カラー、約30頁)

ポイント

- ・他病院平均との比較結果を掲載。相対的な自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。経年変化を確認できます。
- ・総合評価を要因で分析。総合評価と各満足度の相関関係を分析し、どの要因が患者さま満足に寄与する
のか、優先課題は何かを把握できます。
- ・【オプション】webミーティング、直接等の形式で調査結果のご説明を行います。



満足度指数を算出
することで、他病院平均
や前回調査との点数
差が一目でわかります



総合評価を要因分析
することで、貴院の優
先課題が何か明らか
になります

成果品② クロス集計表 (報告書巻末に収録)

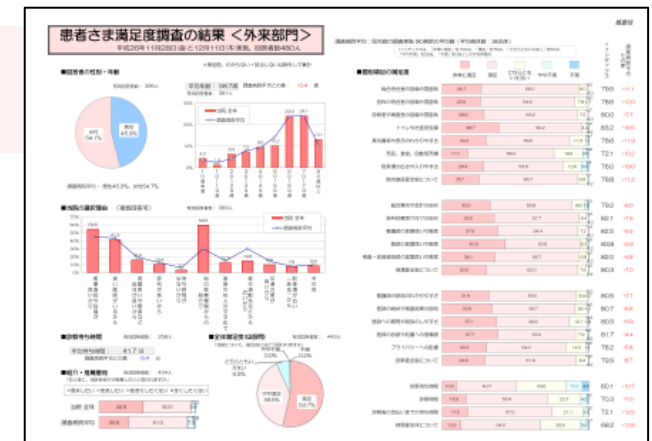
ポイント

- ・性別、年代別、科目別のクロス集計表を収録。調査結果の詳細を確認できます。
- ・【オプション】病棟別等の集計軸の追加も可能です。

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。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。患者さまの「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。