

実施手順・スケジュール

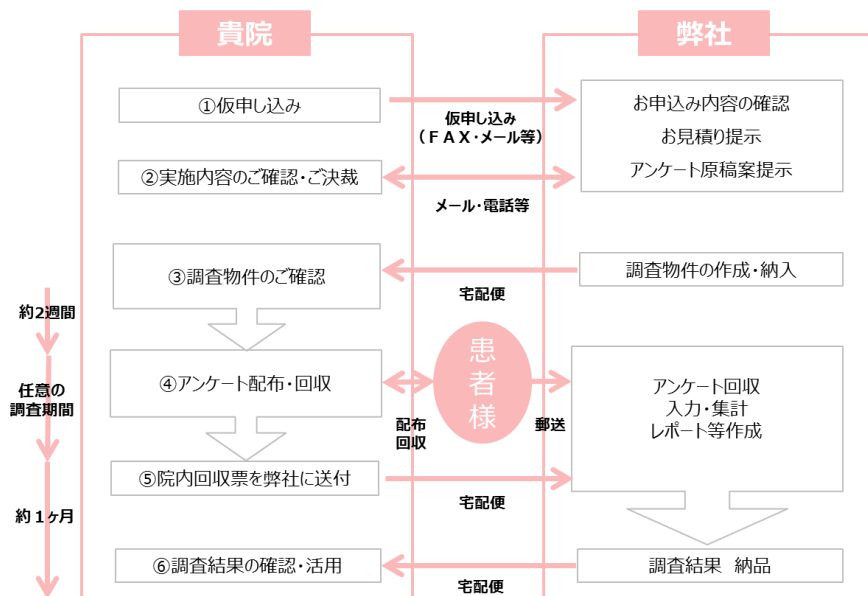
パッケージ調査のため、お手軽&スピーディー

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 ヶ月半で納品。(お申込状況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 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けます。
- 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。



実施価格

基本パッケージ料金

1 調査あたり **18 万円(税別)**

上記、基本パッケージ内容

- ・ 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
(1 万円 (税別) / 100 枚ごと)

※外来・入院同時申込の場合、特別価格にてご提供

オプションメニュー

- ・自由意見データ化
(意見分類含む)
- ・病棟/科目別概要版
など

地域の皆様から愛される病院づくりのための



患者さま満足度調査

サーベイリサーチセンター

患者さま満足度調査を おすすめする 3 つの理由

リピーター率
なんと **80%以上!!**
(令和元年度実績)

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に対応することも可能。

1.圧倒的な 比較可能病院データ数

10 年以上の実績により累計 800 件超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。

3.お手軽に実施できる パッケージ型調査

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なので、低コスト・低労力。

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。

会社概要

創業 40 年余り、全国 14 拠点に事業所をもつ総合調査会社

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・日本橋)、北海道、盛岡、仙台、静岡、
名古屋、大阪、岡山、広島、高松、福岡、熊本、沖縄

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

本調査のお問合せ先

株式会社サーベイリサーチセンター

大阪事務所 MR 課 病院調査担当

〒536-6011 大阪市北区天満橋 1-8-30

T E L : 06-4801-9221

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

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

- ・質問内容の追加・変更も可能です(原則無料)。
- ・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。

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。



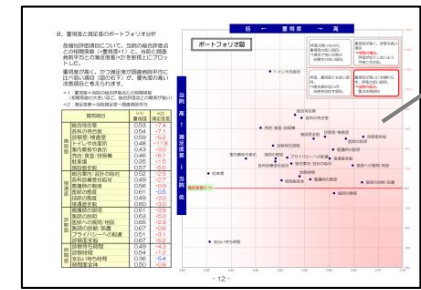
成果品① 報告書 (A4判カラー、約30頁)



- ・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。



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)



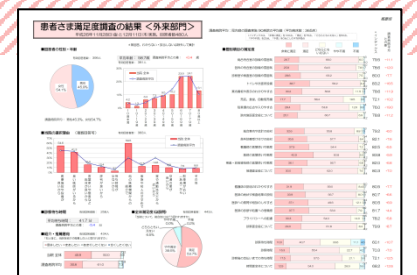
- ・性別、年代別、科目別のクロス集計表を収録。調査結果の詳細を確認
できます。
- ・ご要望があれば、病棟別等の集計軸の追加も可能です(原則無料)。

性別	年代別	科目別
男性	20代	内科
女性	30代	外科
男性	40代	小児科
女性	50代	産婦人科
男性	60代	皮膚科
女性	70代	泌尿科
男性	80代	眼科
女性	90代	耳鼻科

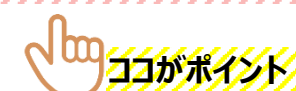
成果品③ 調査結果のダイジェスト版 (A4判カラー、1頁)



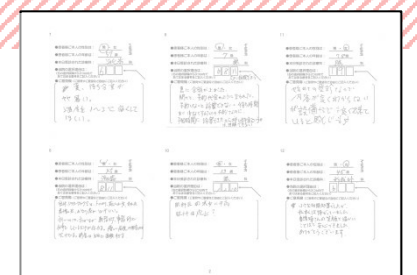
- ・調査結果を1ページに凝縮したダイジェスト版付き。院内報告用資料
や、ホームページへの掲載などの広報用資料として活用できます。
- ・ご要望があれば、記載内容のアレンジも対応可能です(原則無料)。



成果品④ 自由意見集 (A4判、スキャン画像集)



- ・自由意見欄の記載内容を、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。
- ・ご要望があれば、テキスト入力することも可能です(追加料金)。



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

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

有効期限 平成29年12月 31日まで (切手不要)

●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 (ご意見やご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。

この際、当院では、中絶されることなくご意見をお寄せください。

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。

	非常に満足	満足	いささか不満	やや不満	不満	該当しない
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
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

調査に必要なものは
まるごと一式
ご用意します！！

- 【セット内容】
- ・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。

- ・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！