

平成 20 年 10 月 31 日

報道関係各位

東京都世田谷区太子堂 2-7-2

株式会社 QLife

「院内就業者同士の会話」や「空調効きすぎ」が筆頭不満の患者も
105 医院が参加して、一斉「患者満足度調査」を実施
「オンライン限定」にもかかわらず、50・60 代からの回答が多い医院も

日本最大級の病院検索サイトを運営する株式会社 QLife(キューライフ/本社:東京都世田谷区、代表取締役:山内善行)は、このほど首都圏を中心とした全国 105 医院の院内で一斉に患者満足度調査を行った。QLife はサイト上(<http://www.qlife.jp>)でネットユーザに対して「病院のロコミ」投稿を広く呼びかけているが、個別の医療機関においてリアルに本格的調査を行ったのは、初めて。参加医院から好評だったため、第 2 弾を 2 月に実施する予定。

設問は定量的項目(5 段階評価)だけでなく、むしろ定性的なコメント回収に比重を置き、QLife が持つ「患者の生の声を引き出す」各種ノウハウを盛り込んだ。回答方法はオンライン(PC・携帯)に限定したが、1 か月間で有効回答数 1,424 件を得た。

回答者の年齢分布は、「その医院での来院患者年齢層」に大きく影響を受けるため、「産婦人科」や「矯正歯科」では若年層が多いが、「整形外科」や「(住宅地の)内科」「インプラント歯科」では中高年齢層が予想以上に多い結果となった。(回収状況グラフ参照)

回収されたコメント内容は極めて多岐にわたる。定番の「待ち時間」「受付の接遇」「医師の会話・態度」に関するものが圧倒的に多いが、「スタッフ間や、医師とスタッフ間の会話の仕方」が不満の筆頭要素になっている患者も100人に1人の割合でいた。

また、「空調」を不満要素の筆頭にコメントした患者も100人に2人の割合でおり、その全てが「強すぎる(不満)」で、「弱すぎる(不満)」はゼロだった。空調はやや弱めに温度設定するのが全体満足を得るには良さそうだ。

■実施概要:

- ・実施期間:平成20年9月1日～9月30日
- ・実施主体:株式会社QLife
- ・実施地域:首都圏中心に全国

・参加病院数:105

<医科系>内科、循環器科、呼吸器科、脳神経外科、耳鼻咽喉科、皮膚科、アレルギー科、
整形外科、リウマチ科、眼科、泌尿器科、肛門科、産婦人科、婦人科、精神科、心療内科など
<歯科系>一般歯科、矯正歯科、口腔外科、矯正歯科、小児歯科、審美歯科、インプラント

■回収状況:

回収状況(病医院あたり回収数)

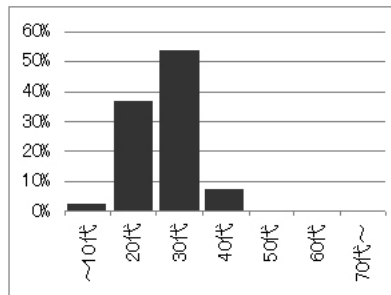
回収病医院あたり平均回収数	15.15
参加病医院あたり平均回収数	13.56

回答者年齢分布

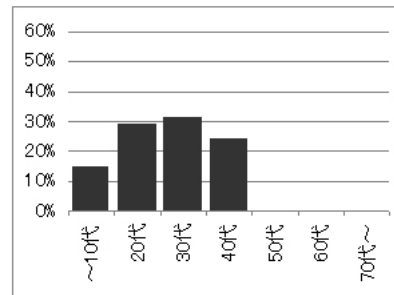
<回答者平均年齢帯ごとの病医院数>

回答者平均年齢帯	病医院数	構成比
35歳未満	33	35.1%
35歳以上 45歳未満	47	50.0%
45歳以上	14	14.9%

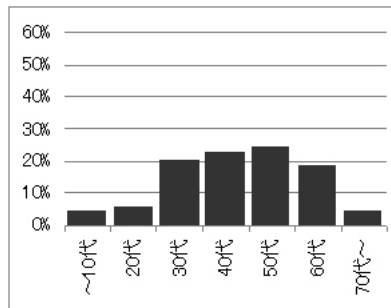
<若年層が多い医院での分布例>
A医院 (産婦人科)



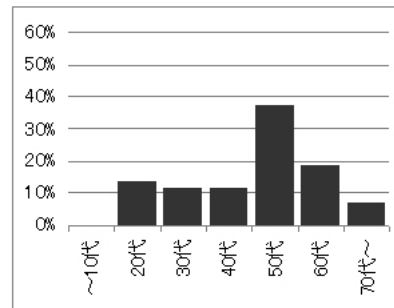
B医院 (矯正歯科)



<高齢層が多い医院での分布例>
C医院 (整形外科)



D医院 (インプラント)





<株式会社 QLife の会社概要>

会社名 : 株式会社 QLife (キューライフ)

所在地 : 〒154-0004 東京都世田谷区太子堂 2-7-2 リングリングビル A 棟 6F

代表者 : 代表取締役 山内善行

設立日 : 2006 年 (平成 18 年) 11 月 17 日

事業内容 : 健康・医療分野の広告メディア事業ならびにマーケティング事業

企業理念 : 生活者と医療機関の距離を縮める

サイト理念 : 感動をシェアしよう!

URL : <http://www.qlife.co.jp/>

本件に関するお問い合わせ先 :

株式会社 QLife 広報担当 山内善行

TEL : 03-5433-3161 / E-mail : info@qlife.jp
