

平成 21 年 8 月 17 日

報道関係各位

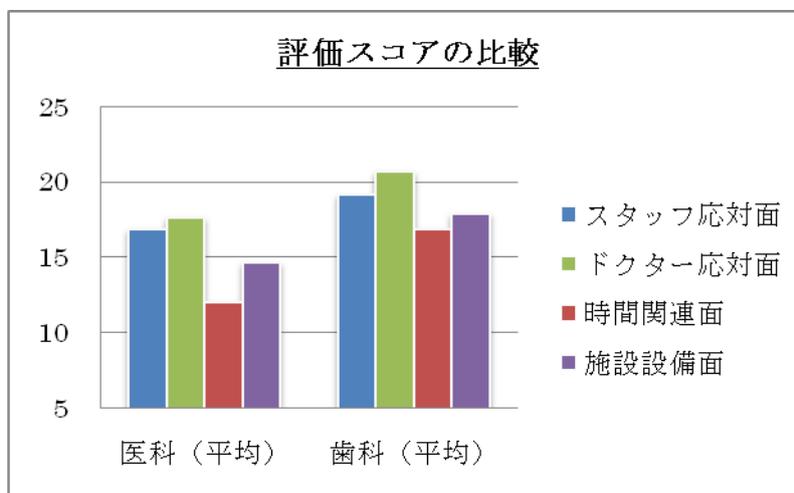
東京都世田谷区太子堂 2-7-2

株式会社 QLife

時間管理などで、歯科は医科よりサービス競争水準が熾烈
 医科&歯科同一仕様での患者満足度調査の結果

日本最大級の病院検索サイト QLife (<http://www qlife.jp/>)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、以下 QLife)は、このほどインターネットを活用した患者満足度調査『患者さんの声収集代行キャンペーン』の結果を集計した。参加したのは全国 410 医院(=医科:187+歯科:223)。

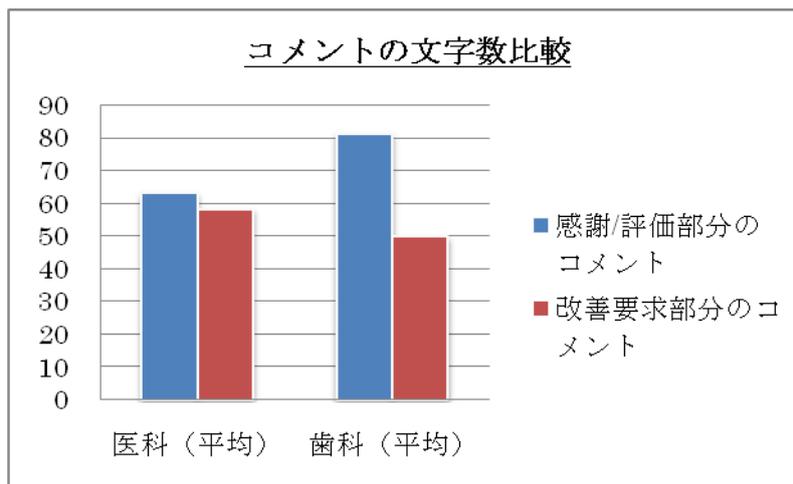
その結果を見ると、「歯科」診療所が獲得した評価スコアは 18.7 と、「医科」診療所のスコア 15.3 に対して 22%高い水準であった。特に【時間関連面】で 41%と大きな評価差がでた。歯科の方が患者あたりの時間管理がしやすく、また予約制導入も広がっていることの表れだろう。逆に言うと、歯科診療所はドクターが率先して高い接客サービス意識を持たないと、ライバル医院の水準に勝てないような熾烈な競争状況にあるといえる。



項目	適用
スタッフ応対面	看護師やスタッフの言葉遣い、態度、状況確認など
ドクター応対面	説明の明解さや信頼感、相談のしやすさなど
時間関連面	診察や会計の待ち時間、診察・治療の時間の長さ
施設設備面	診察室の設備や雰囲気、待合やトイレの快適さなど

※評価スコアは、QLife 独自方式。上記「項目」別に「最高!」「大いに満足」「やや満足」「やや不満」「大いに不満」回答をそれぞれ「30」「20」「10」「-10」「-20」と医院ごとにスコア換算したもの。「大いに満足」よりも高い「最高!」を設けているため、良い評価で差が付きやすく、また特徴ある医院のスコアが高めに出る傾向がある。

さらには、各医院に対する「感謝/評価部分のコメント」の文字数をみると、医科平均 63.0 に対して歯科平均は 81.0 と、29%多かった。逆に「改善要求部分のコメント」の文字数は、医科平均 58.1 に対して歯科平均は 49.7 と 15%少なかった。患者さんからみて、医科診療所に対する注文の方がより多い/熱心といえよう。医科・歯科いずれも、「感謝/評価」の方が「改善要求」よりも、文字数が多い結果となった。



注: 歯科の「感謝/評価部分コメント」の平均値は 81 文字だった。ちなみに、81 文字のコメント例=「田中先生は治療前に必ず、治療内容や今後の予定を説明するが、疑心暗鬼にならないし別の歯科に通っていた時より、私も歯に詳しくなった。あと、夜の時間が延びて助かっている。」

これまで QLife 主催の「患者満足度調査」は 3 回実施で、参加したのは計 410 医院(=医科:187 + 歯科:223)。設問は、定量的項目(5 段階評価)だけでなく、むしろ定性的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で、院内改善の具体的要素発見や、職員のモチベーションアップ、朝礼材料などに活用されている。オンライン経由(PC・携帯)の回収が中心だが、紙経由(ハガキ郵送方式、または院内ボックス設置方式)での回収も可能。

なお、QLife では調査サービスを継続的に行っており、第 5 回目=11 月実施分の参加医院を募集中。(すでに第 4 回目=9 月実施分は申込受付終了)

詳しくは、以下 URL をご参照ください↓

<http://www.qlife.co.jp/dqlp?source=qlife&id=ypr>

<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
