

平成 25 年 2 月 7 日

報道関係各位

東京都世田谷区太子堂 2-16-5

株式会社 QLife (キューライフ)

「評価される病院・歯科医院」のキーワードは

「笑顔」「丁寧」「スムーズ」「清潔」

～国内最大級規模の患者満足度調査「患者さんの声調査キャンペーン」調査レポート～

月 600 万人が利用する日本最大級の病院検索サイト、医薬品検索サイト、医療情報サイトを運営する総合医療メディア会社の株式会社 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) では、運営する国内最大級規模の患者満足度調査「患者さんの声調査キャンペーン」の過去 20 回のデータを分析。「評価される病院」のキーワードを発表した。この調査は、過去 20 回の調査でそれぞれ患者満足度の高かった上位 10 施設 (医科・歯科それぞれ 5 施設)、計 200 施設に寄せられた定性コメントを分析し、頻出された単語や満足度の高いコメントの中からキーワードを「スタッフ応対面」「医師応対面」「時間関連面」「施設設備面」に分けて抽出したもの。

スタッフ応対面では「笑顔」「フレンドリー」「親切」といった、病院・歯科医院を受診する患者の不安を和らげる雰囲気づくりが高い満足度につながっている。医師応対面では、「丁寧」「説明」「親身」といった、医師が発する言葉の内容や伝え方を重視するコメントが多く見られた。また、時間関連面では「スムーズ」「予約システム」などの利便性の良さを、そして施設設備面では「トイレ」などの「清潔」面に加え、子供が行きたいと思う雰囲気づくりも高評価につながっている。

【「患者さんの声調査キャンペーン」について】

株式会社 QLife が運営する患者満足度調査。全国規模の調査としては国内最大級で、これまでに 1608 施設が参加している。次回は 2013 年 4 月に開催される。

■患者の「本音」を集めることが可能…診療時に配布されたアンケートカードから、定性・定量双方の詳細なデータを回収。

■具体的な改善案策定に便利な詳細な報告書…すべての回答を集約し、集計。一覧に加え、他院や全体と比較した詳細なフィードバック報告書を作成。

■口コミ評価をネットで発信。一般の方からの検索総数が平均 10 倍に増加…患者からの回答のうち「良いコメント」のみを対象に、大手ポータルサイトを中心に「評判口コミ」として掲載。

■「リサーチ」と「患者への情報開示」が一体化したスキームを安価で…自院のリサーチと患者への情報開示の双方を、安価ならびにワンストップで提供可能。

◆お申込み・お問い合わせはこちら⇒ http://www.qlife.co.jp/solution/medical_support/drqlife

「患者さんの声調査キャンペーン」に関するお問い合わせ先: 株式会社 QLife

担当: 小原 TEL : 03-5433-3161 / E-mail : sales@qlife.co.jp



『患者さんの声調査キャンペーン』

過去開催の上位10院×20回と過去20回全結果の比較

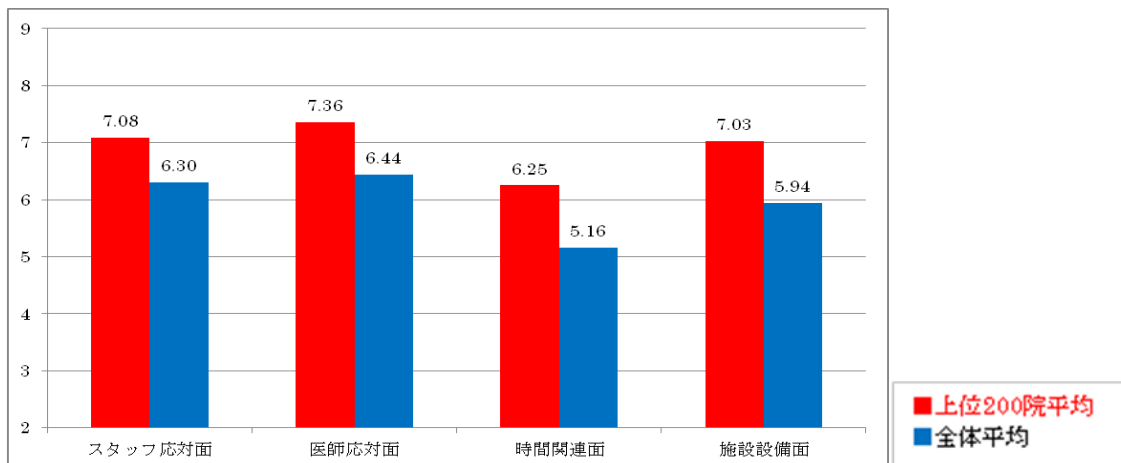
項目	適用
スタッフ応対面	看護師やスタッフの言葉遣い、態度、状況確認など
医師応対面	説明の明解さや信頼感、相談のしやすさなど
時間関連面	診察や会計の待ち時間、診察・治療の時間の長さ
施設設備面	診察室の設備や雰囲気、待合やトイレの快適さなど

選択肢	適用ポイント
最高	10
とても満足	6
やや満足	3
やや不満	1
とても不満	0

5段階評価設問回答集計(適用ポイント換算)

		スタッフ応対面		医師応対面		時間関連面		施設設備面	
		回答数	ポイント	回答数	ポイント	回答数	ポイント	回答数	ポイント
上位200院 (1院平均)	最高!	18	181	22	215	14	140	19	187
	とても満足	27	164	24	144	24	146	25	149
	やや満足	4	12	4	11	9	27	6	17
	やや不満	0	0	1	1	2	2	1	1
	とても不満	1	0	1	0	1	0	1	0
	合計	51	358	50	371	50	315	50	354
	回答者1人平均		7.08		7.36		6.25		7.03
全体 (1院平均)	最高!	8.1	80.7	9.8	98.0	5.5	54.6	7.7	76.5
	とても満足	21.2	127.1	18.9	113.4	15.9	95.5	18.1	108.4
	やや満足	4.8	14.3	4.9	14.7	9.4	28.1	7.5	22.4
	やや不満	0.8	0.8	1.0	1.0	3.7	3.7	1.5	1.5
	とても不満	0.5	0.0	0.6	0.0	0.8	0.0	0.5	0.0
	合計	35.4	222.9	35.3	227.1	35.2	181.8	35.1	208.8
	回答者1人平均		6.30		6.44		5.16		5.94

回答者1人あたりの適用ポイント傾向(全体比較)



『患者さんの声調査キャンペーン』

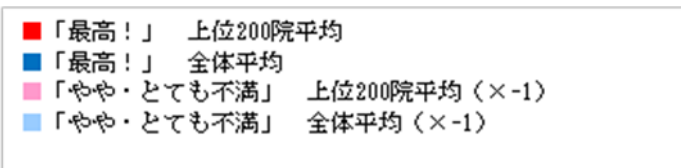
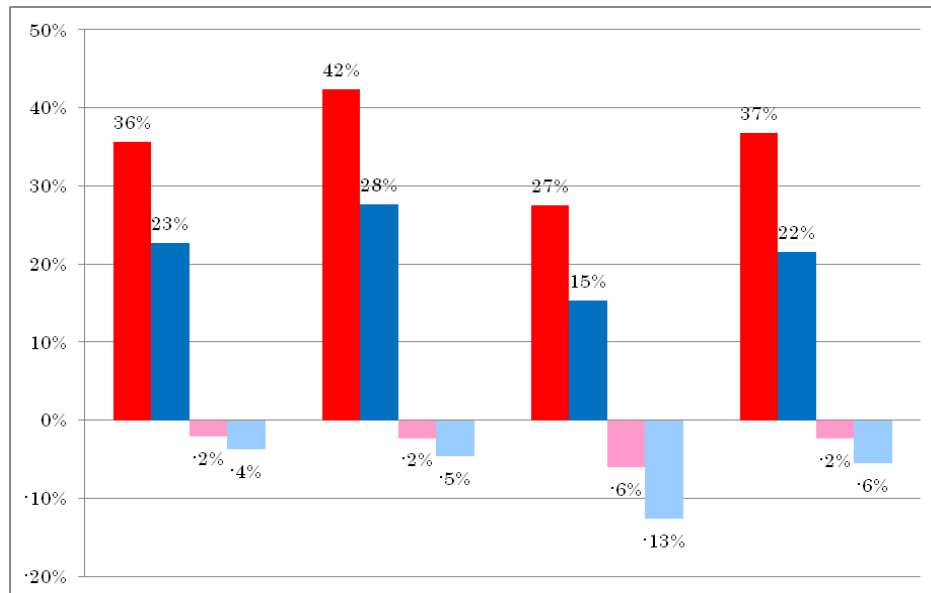
過去開催の上位 10 院×20 回と過去 20 回全結果の比較

項目	適用
スタッフ対応面	看護師やスタッフの言葉遣い、態度、状況確認など
医師対応面	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

5 段階評価設問回答集計(回答構成比)

		スタッフ対応面		医師対応面		時間関連面		施設設備面	
		回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比
上位200院	最高!	3,622	35.6%	4,304	42.4%	2,791	27.5%	3,742	36.8%
	とても満足	5,479	53.9%	4,809	47.3%	4,866	47.9%	4,973	48.9%
	やや満足	796	7.8%	736	7.2%	1,816	17.9%	1,108	10.9%
	やや不満	97	1.0%	113	1.1%	460	4.5%	135	1.3%
	とても不満	119	1.2%	126	1.2%	156	1.5%	106	1.0%
全体	最高!	11,648	22.7%	14,142	27.6%	7,880	15.4%	11,046	21.5%
	とても満足	30,558	59.6%	27,271	53.2%	22,960	44.8%	26,069	50.9%
	やや満足	6,879	13.4%	7,067	13.8%	13,496	26.3%	10,757	21.0%
	やや不満	1,146	2.2%	1,513	3.0%	5,282	10.3%	2,192	4.3%
	とても不満	780	1.5%	886	1.7%	1,213	2.4%	654	1.3%

「最高!」および「不満」構成比傾向(全体比較)





<患者からのコメント抜粋>

◆スタッフ応対面◆

フレンドリー

- ・受付の対応がフレンドリーでとても温かみに満ちています。いきなり電話をして当日の診察をお願いした時も親身になっていただき、とてもうれしかったです。(30代女性)
- ・先生をはじめ、スタッフの皆さんがとてもフレンドリーに接してくれます。患者をととてもリラックスさせてくれるため、治療の恐怖感を忘れさせてくれます。(30代女性)
- ・受付の方にフレンドリーに接して頂けたので、初診でもリラックスして待つことができました。(30代女性)

親切

- ・スタッフの皆さんがとても親切で年寄りにとっては何よりありがたく、いつも同行している私(娘)として、安心です。(40代女性)
- ・スタッフの方々が親切で、良く話しも聞いてくれて助かっています。(80代女性)
- ・患者の気持ちになって先生始め看護師さんが親切にしてくれていますので安心して治療が受けられます。(70代女性)

笑顔

- ・仕事の中に急に歯が痛みだして耐えきれない状態でしたが、混雑の中優先して受付していただきました。本当に感謝のキモチでたくさんです。通院して約半年過ぎましたが、初診でも今でも先生方々みなさんが親切で笑顔の応対をしていただけるのでうれしいですし、怖くないです。(20代女性)
- ・まず第一印象が良かった！時間ギリギリで行ったところ、受付の方がとても笑顔で迎えてくれました。皆さんが常に笑顔でした。私たち患者にとっては安心感を与えます。先生の印象もとても良かったです。やはり笑顔でした。話し方が丁寧で、質問にも心良く答えて頂きました。色々な先生、スタッフがありますが今まで行った病院の中で(短時間ではありますが)一番ですね！(40代女性)
- ・先生も、看護師の方も、医療スタッフの方も接し方が皆さんとても親切です。いつも母親のような笑顔で迎えてくれるので、質問もしやすいです。産婦人科に行く前は躊躇っていましたが、今は躊躇なく行くことができます。(20代女性)

◆医師応対面◆

丁寧

- ・先生の説明が非常にわかりやすく、質問にも丁寧に答えてくれ、検査データを見ながら説明してくれるので今の病状の状態が理解出来る。(30代男性)
- ・今回初めて診察に行きました。先生は気さくで、優しく、話しやすく、不安に思っていた事も、とても丁寧にご説明して下さいました。(30代女性)
- ・治療に関する説明が丁寧で分かりやすく、質問にも納得がいくまで答えてくださいます。(40代女性)

親身

- ・とにかく、先生、スタッフの方々の感じが良いです。話し方などもとても丁寧です。他院から転院してきたのですが、最初に、先生とお話をした時も、とても親身になって話を聞いてくださり、治療の内容も、自分に合っていると、思いました。患者さんの事を第一に考えてくださっている感じがとても伝わってきます。(30代女性)
- ・事務的な病院が多い中、先生が親身になって頂き安心、信頼をもって受診できる。看護師さんも温かい。(50代男性)
- ・私をはじめ、医療従事者が多く通院するクリニックです。理由は、院長が信頼できる先生だからです。院長先生は、一人のお医者さんとして患者に向き合います。どんなに忙しくても親身になって話を聞いてくれます。だから患者は診察室を出るときに笑顔になれるのだと思います。またスタッフも教育が行き届いていて、本当に気分がよくなります。(30代女性)

説明

- ・どんなに混んでいても、いつも納得のいくまで説明をして下さるので、私達にとっては、とても安心できるし、信頼できる先生です。(40代女性)
- ・スタッフの方がとてもやさしく親切にして下さり、不安なく入院生活を送れました。又、先生の手術説明もわかりやすく、良くしていただきました。(20代女性)
- ・先生初め、スタッフの方々が皆様とても親切に対応して下さい、気持ち良く受けられます。説明も丁寧で分かりやすいです。(50代女性)

◆時間関連面◆

スムーズ

- ・同じマンションの友人がお勧めしてくれたので来院しました。先生の診察もスムーズで、画面などを使い、説明して下さいだったのでわかりやすかったです。女性スタッフも優しく安心して診てもらえました。靴を脱がないで診察してもらえると嬉しいと思います。ディズニーのビデオが流れていたのでも子供は退屈せずに待っていられました(30代女性)
- ・診察から、会計までがスムーズで、新しい医院としては感心しました。いつまでも、このままでいていただければと思います。(50代男性)
- ・完全予約制で待ち時間もないため、治療から会計まで毎回スムーズだった。(20代女性)

予約

- ・完全予約制といっても大分待たされると思っておりましたが、他の人とお顔を合わせる事もなくスムーズに案内をしてもらえました。(30代女性)
- ・電話で予約が取れるところが良い。(50代女性)
- ・予約システムも良く携帯に連絡を頂けるので忘れっぽい私でも、忘れる事が無いので安心して予約できます。(30代女性)



◆施設設備面◆

清潔

- ・歯医者さんのイメージは何歳になっても怖いものですが、ここは病院内がとても清潔感のある白&ピンクが使われていて歯医者さんのイメージがかなり変わりました。(40代女性)
- ・待合室は清潔で静かな音楽がとてもくつろぎます。(70代女性)
- ・待合室が清潔でいつも部屋の中央に熱帯魚が楽しそうに泳いでいる。(70代男性)

トイレ

- ・トイレがきれいで、使いやすい。また、子どもがドライブ中に急に催してもころよくトイレを貸してもらえ、そのとき受付の方もとても感じがよい対応だった。(40代女性)
- ・トイレのペーパーまで心遣いを感じます。(50代男性)
- ・待合室は広くゆったり待つことが出来ます。トイレは清潔で美しく花が活けられほっと安らげる空間です。(70代女性)

子供

- ・病院内は清潔感があって明るい雰囲気でした。1歳の子供を連れていったのですが待合室にきれいな熱帯魚が泳ぐ大きな水槽があって楽しそうに見ていました。(30代女性)
- ・初診でしたが、開院間もないようで、院内は明るく清潔感があり、また子供の遊び場なども設けてあり、とてもお洒落で気配りを施している様子。先生は優しく丁寧に説明してくださり、看護婦さんもとても良い感じでした。(60代男性)
- ・病院の中がとてもきれいで清潔！子供が遊ぶスペースもあり壁の絵や飾り棚のぬいぐるみやちよっとしたスペースに子供が喜びそうなものを置いてくれているので子供達が安心して過ごせている！何度も通わないといけなかったのが楽しく通院できてよかった！(20代女性)

<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 2-16-5 さいとうビル 4F

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 患者さんの声調査キャンペーン担当 小原

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