

平成 25 年 9 月 4 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)

---

民間企業が行う全国規模の患者満足度調査としては国内最大級  
QLife 患者満足度調査「患者さんの声調査キャンペーン」  
参加施設数が 2000 施設を突破

---

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) が実施する患者満足度調査「患者さんの声調査キャンペーン」の参加院数がのべ 2000 院を突破した。同調査は、診療所・クリニックを中心に、医療機関を対象に行われている患者満足度調査で、これは民間企業が全国規模でおこなっているものとしては国内最大級。病院・医院経営を円滑にするために、「患者満足」を重視する流れは大きくなってきており、参加施設数も回を追うごとに増加している。次回は 2013 年 11 月に開催予定。

【「患者さんの声調査キャンペーン」の特長】

■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、患者がパソコン・スマホ・携帯でアンケートに回答。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。現状分析や改善指示、院内ミーティングの資料などに活用可能。

■口コミ評価を web 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、嚴重なチェックの後、「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。さらに自院HPに口コミ公開用ブログパーツを貼りつけることも可能。

■「リサーチ」と「患者への情報開示」が一体化したスキームに安価で

それぞれに数万円～数十万円のコストを必要としていた、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。

---

お問い合わせ: 株式会社 QLife 「患者さんの声調査キャンペーン」担当 小原(おばら)

TEL : 03-5433-3161 / E-mail : [medt@qlife.co.jp](mailto:medt@qlife.co.jp)

[http://www.qlife.co.jp/solution/medical\\_support/drqlife?source=pr&id=025](http://www.qlife.co.jp/solution/medical_support/drqlife?source=pr&id=025)

---

## 【参加施設の声】

### ◆エムズ歯科クリニック東中野

#### シンプルですが、この分かりやすさが魅力

クリニックが主体となって患者様へのアンケートを行っても、やはり普段からやり取りしている仲ですから、本音の部分をお答えしていただくのが難しいと感じていました。その点、QLifeという第三者（クッション）を挟むことで、よりリアルな意見を聞けると思ったので利用しました。もちろん、費用面も大変リーズナブルで、ファーストステップを踏みやすい面もありました。まず、専用チラシを患者様へ手渡すだけで、他にこちらがすることが特になく、メリットでした。スタッフへの過度な負担があつては、それだけでストレスになってしまうので本末転倒です。また、結果の一覧表が大変見やすいこと。良かったことへのコメントで安堵し、悪かったことへのコメントで、改善への意識が湧き上がる。シンプルですが、この分かりやすさが魅力です。

### ◆あおよこ皮膚科クリニック

#### 院内設置のご意見箱ではこうはいかないと思います

1か月限定という短期集中的なアンケートなので、スタッフが患者様にアンケートをお願いするモチベーションが維持できたことがよかったです。その結果、1か月間で47件の貴重なご意見を頂戴しました。院内設置のご意見箱ではこうはいかないと思います。集まった患者様の声はどれもたいへん参考になりました。接客サービスに関する不満も散見されましたので、すぐに対応策を取りました。

### ◆シャルムクリニック


#### 初めて気づかされる指摘も多くありました


実際に患者アンケートして回収するという手順を考えると、専門の業者に任せるのが得策だと思い、利用しています。また、そのアンケート結果をネットに反映できるのが非常に有用であると考えています。私自身、診療に忙しく、受付や看護師の仕事などが見えていないところが多々あり、アンケートで寄せられた声で初めて気づかされる指摘も多くありました。業務改善に役立っていると思います。クリニックの設備、スタッフの対応などに関しての指摘を受け、適宜対応しているところです。

## 【2013年11月実施 第25回患者満足度調査について】

QLifeでは、全国規模の一斉調査としては日本最大級となる患者満足度調査の第25回調査を2013年11月に実施します。申込締切は2013年9月30日(月)まで。

詳細はこちら→ [http://www.qlife.co.jp/solution/medical\\_support/drqlife?source=pr&id=025](http://www qlife.co.jp/solution/medical_support/drqlife?source=pr&id=025)





## 患者さんの声

みなさんの声をお聞かせ下さい。

### 調査キャンペーン

»TOPページ  アンケート回答 »回答内容確認 »アンケート終了 »プレゼント応募入力 »入力内容確認 »応募完了

**■ サンプルクリニック 専用アンケート回答画面**  
※意図した医院名と異なる場合は、病医院コードを確認した上で再度アクセスしなおしてください。

**1. 当院の良いところを教えてください。**  
来院理由(例えば「糖尿病の診察で」「父親の入院の付き添いで」)もできればお書き添えください。

**2. 当院の改善すべき点を教えてください。**  
「病室、設備、食事、医療安全、看護師の対応、他の医療スタッフの対応、事務の対応」など、率直なご意見をお願いします。

3. 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)を、どう感じられましたか？
- 最高  とても満足  やや満足  やや不満  とても不満
4. 医師応対面(説明の明解さや信頼感、相談のしやすさなど)を、どう感じられましたか？
- 最高  とても満足  やや満足  やや不満  とても不満
5. 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)を、どう感じられましたか？
- 最高  とても満足  やや満足  やや不満  とても不満
6. 施設設備面(診察室・病室・検査室などの設備や雰囲気、待合やトイレの快適さなど)
- 最高  とても満足  やや満足  やや不満  とても不満

**患者さんの入力画面例。定性・定量双方の評価が可能**

<会社概要>

■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

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

問い合わせ: 株式会社 QLife 「患者さんの声調査キャンペーン」担当 小原(おばら)

TEL : 03-5433-3161 / E-mail : [medt@qlife.co.jp](mailto:medt@qlife.co.jp)

[http://www.qlife.co.jp/solution/medical\\_support/drqlife?source=pr&id=025](http://www.qlife.co.jp/solution/medical_support/drqlife?source=pr&id=025)