

平成 27 年 9 月 11 日

報道関係各位

東京都千代田区永田町 2-13-1  
株式会社 QLife (キューライフ)

**クリニックの 5 割が「必要と考えているのに実施できない」患者満足度調査  
費用対効果よりも、「手間」の負担感が圧倒的な障壁に  
～「患者満足度調査」診療所での実施実態に関する調査～**

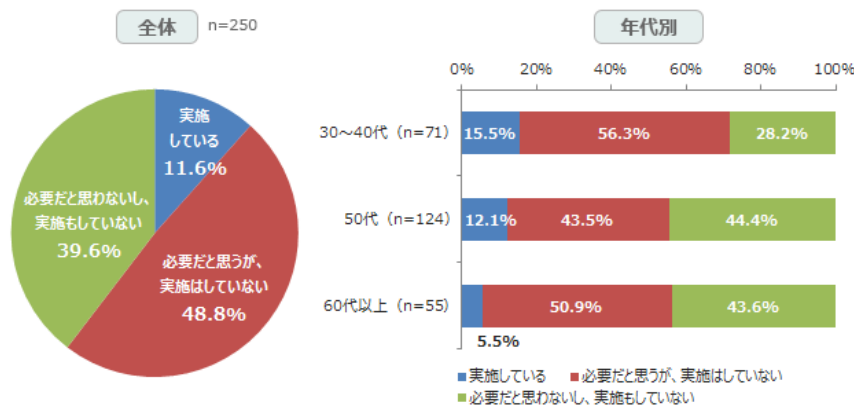
月 600 万人が利用する日本最大級の病院検索・医薬品検索・医療情報サイト群ならびに医療者向けサービスを運営する株式会社 QLife (キューライフ／本社: 東京都千代田区、代表取締役: 山内善行) は、診療所・クリニックにおける「患者満足度調査」の実施状況の調査結果を発表した。それによると、「満足度調査」を実施しているところは 1 割強にとどまり、「必要と考えるつも実施していない」診療所が半数にのぼることがわかった。実施していない理由は、「手間がかかる」が圧倒的に多い。QLife では 2 年前にも類似の調査を行っているが、それと比較すると「回答が実際に役立つとは思えない」などの理由が減った一方で、「手間がかかる」懸念を挙げる割合が増えた。他にも手間がかかる事務作業などが医療現場において増えているということかもしれない。

調査は、医科診療所の理事長・院長・副院長・勤務医師 250 人を対象に、インターネット経由で回答を集めたもの。今回の主な調査結果は以下の通りである。

**1) 5 割は「患者満足度調査」を必要と考えるつも実施できていない**

「患者満足度調査」を現在 (最近 3 か年以内) 実施している診療所は 1 割強にとどまる。ただし、実施していないものの必要であると考えている診療所が 5 割にのぼった。若年層ほど実施率は高い。30～40 代の医師は実施率だけでなく、必要性を感じている割合も高い。

最近3年以内に「患者満足度調査」を実施したか



## 2) 実施している診療所は、手間の少なさや回収数よりも、回答の質を重視

「患者満足度調査」を実施するにあたり何を重視するかについて、最近実施経験がある診療所とそうでない診療所との間に、大きなギャップがあった。すなわち、実施している診療所では、費用や手間をあまり重視せず、また回答数よりも「回答の質」を重視する割合がはるかに大きい。

## 3) 「患者満足度調査」を実施しない理由のトップは「手間がかかる」

「患者満足度調査」を実施していない診療所においては、その理由として4割が「手間がかかる」ことを挙げた。どの年代においてもこの傾向には変わりがなく、「手間がかかる」ことへの懸念が、患者満足度調査を行う場合のもっとも大きな障害となっている。

なお QLife は 2013 年にも類似の調査を小規模で行ったが (N=93)、その時に比べて「回答が実際に役立つとは思えない」「本音が出てくるとは思えない」が 17%→10%、13%→7%と減り、「手間がかかる」が 32%→43%と増えた。昨今は医療現場におけるペーパーワークの増加が問題視されることがあるが、そうした影響で医師が「手間」を負担に感じる度合いが大きくなっているのかもしれない。

本調査の詳しい内容は、医療者向けの専門医療情報サイト「QLifePro」にも調査報告記事が掲載されている。

『知っているつもりで知らない患者の本音…無理をしても患者満足度調査は行うべきか？診療所での実態』

[http://www.qlifepro.com/special/2015/09/11/you-should-conduct-patient-satisfaction-surveys-even-to-the-impossible/](http://www qlifepro.com/special/2015/09/11/you-should-conduct-patient-satisfaction-surveys-even-to-the-impossible/)

---

<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 : 〒100-0014 東京都千代田区永田町 2-13-1 ボッシュビル赤坂 7F

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: 医療と生活者の距離を縮める

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 田中

TEL : 03-3500-3235 / E-mail : [info@qlife.co.jp](mailto:info@qlife.co.jp)

---