

**「患者満足度調査」
診療所での実施実態に関する
調査結果報告書**

平成27年9月11日

株式会社QLife(キューライフ)

調査の背景と結論

診療所・クリニックにおける患者満足度調査の実施状況を確認するべく、「診療所の理事長・院長・副院長・勤務医」を対象にインターネット調査を実施した。

調査の結果、多くの診療所・クリニックにおいて「患者満足度調査を必要だと思っているにもかかわらず実施していない」という実態が明らかになった。また、「患者満足度調査」の実施にあたっては、「手間がかかる」ことを懸念している医師が多いことがわかった。

1) 5割は「患者満足度調査」を必要と考えつつ実施していない

「患者満足度調査」を実施している診療所は1割強。一方、調査実施が必要と考えているものの最近3年以内には実施をしていない診療所が5割にのぼった。年代別では、30～40代の医師は「患者満足度調査」の必要性を感じている割合が高い。

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」をする場合に重視するポイントについて、現在調査を実施している診療所としない診療所との間で大きな違いが見られた。既に実施している診療所では、費用や手間を重視せず、また回答数よりも回答の質を重視していた。実施していない診療所では「手間」を最も重視するところが6割近い。

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」を実施しないもっとも大きな理由について、4割が「手間がかかる」と回答した。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」ことへの懸念が実施にあたっての最大ハードルとなっている。

【調査実施概要】

▼調査主体

株式会社QLife(キューライフ)

▼実施概要

- (1) 調査対象: 診療所の理事長・院長・副院長・勤務医
- (2) 有効回収数: 250人
- (3) 調査方法: インターネット調査
- (4) 調査時期: 2015/8/11 ~ 2015/8/18

▼有効回答者の属性

- (1) 性別・年代:

年代	男性	女性	n
30~40代	59	12	71
50代	118	6	124
60代以上	53	2	55
総計	230	20	250

年代	男性	女性	%
30~40代	23.6%	4.8%	28.4%
50代	47.2%	2.4%	49.6%
60代以上	21.2%	0.8%	22.0%
総計	92.0%	8.0%	100.0%

- (2) 勤務施設:

	n	%
診療所の理事長・院長	188	75.2%
診療所の副院長(常勤)	18	7.2%
診療所の勤務医(上記以外)	44	17.6%
総数	250	100.0%

- (3) 地域:

北海道	青森県	岩手県	宮城県	秋田県	山形県	福島県	茨城県	栃木県	群馬県
6.0%	0.8%	0.8%	1.2%	0.4%	0.4%	2.0%	1.2%	1.6%	1.6%
埼玉県	千葉県	東京都	神奈川県	新潟県	富山県	石川県	福井県	山梨県	長野県
1.2%	2.4%	16.8%	6.8%	0.4%	0.0%	1.6%	0.0%	1.2%	1.2%
岐阜県	静岡県	愛知県	三重県	滋賀県	京都府	大阪府	兵庫県	奈良県	和歌山県
1.2%	1.6%	8.8%	0.8%	1.6%	4.0%	9.6%	5.2%	0.8%	1.6%
鳥取県	島根県	岡山県	広島県	山口県	徳島県	香川県	愛媛県	高知県	福岡県
0.4%	0.4%	1.2%	2.8%	0.8%	0.4%	1.6%	1.6%	0.4%	2.4%
佐賀県	長崎県	熊本県	大分県	宮崎県	鹿児島県	沖縄県	海外		
0.8%	2.0%	1.2%	0.0%	0.4%	0.4%	0.4%	0.0%		

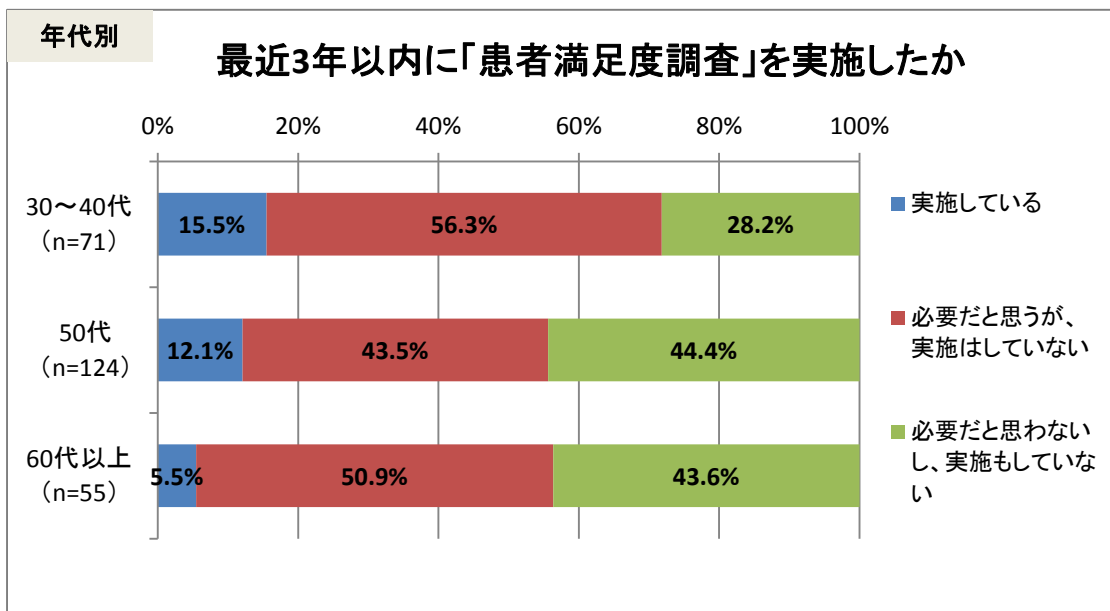
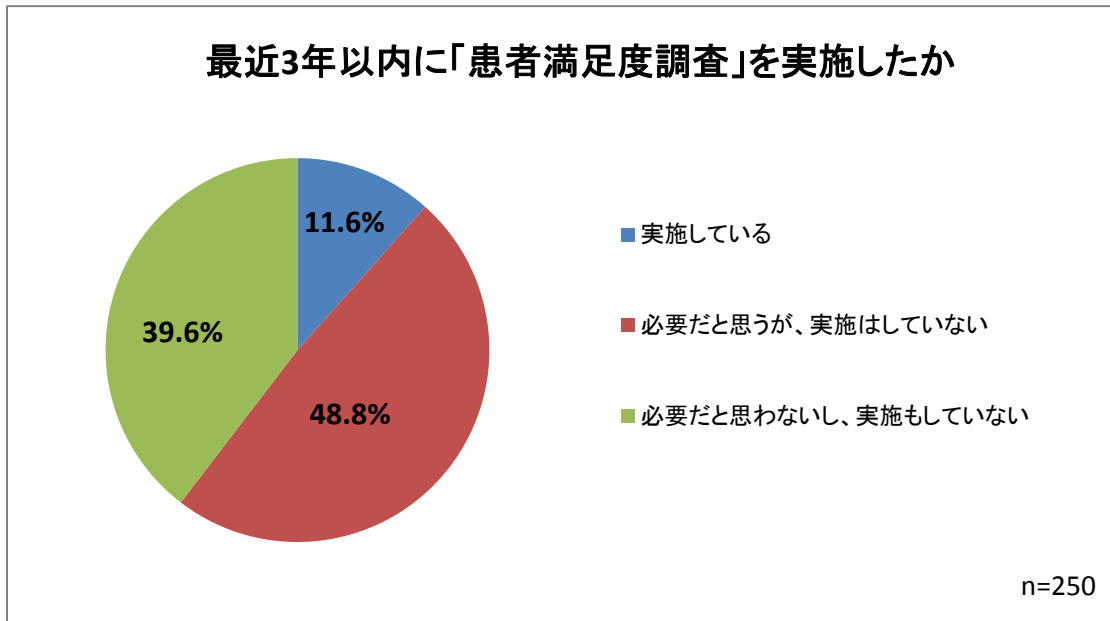
【Q1】 あなたの診療所では、最近3年以内に、「患者満足度調査」を実施しましたか。

※「目安箱を常時設置する方式」は除外してください。

※「紙などを配布してアンケート回答を募る方式」に限定してお答えください。

「患者満足度調査」を必要と考えつつも実施していない医師（≒診療所）が5割近い。実施しているところは1割強に過ぎない。

年代別で見たところ、年代が上がるにつれて実施率が下がることがわかった。なお30～40代は、調査を実施している率も、必要と考えるが実施していない率も共に高く、すなわち「患者満足度調査」に対する関心が最も高いと。

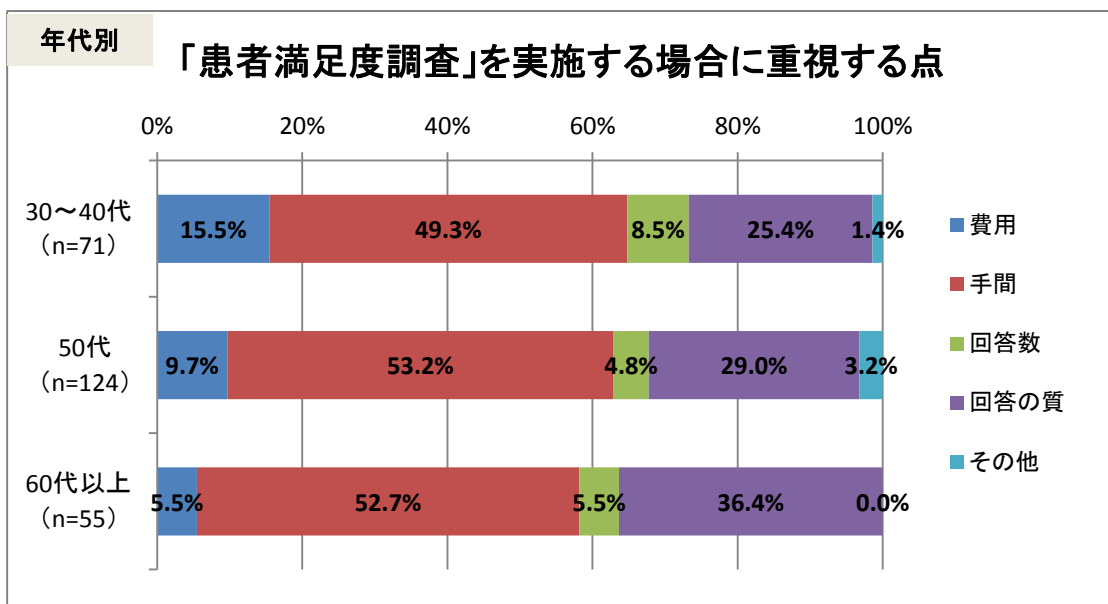
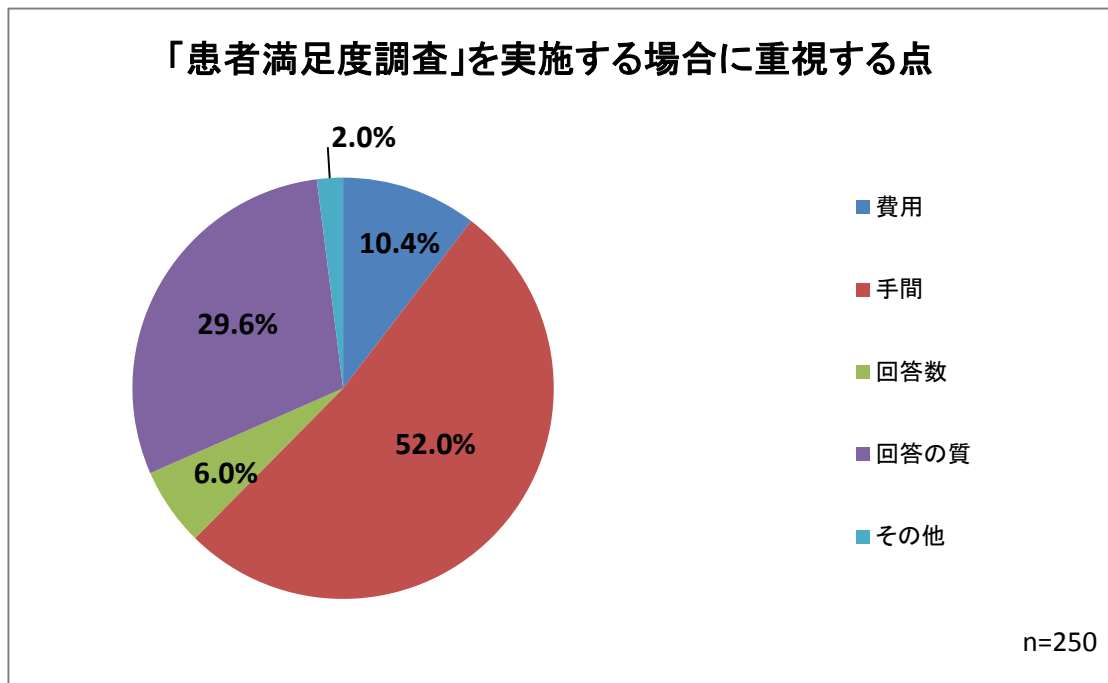


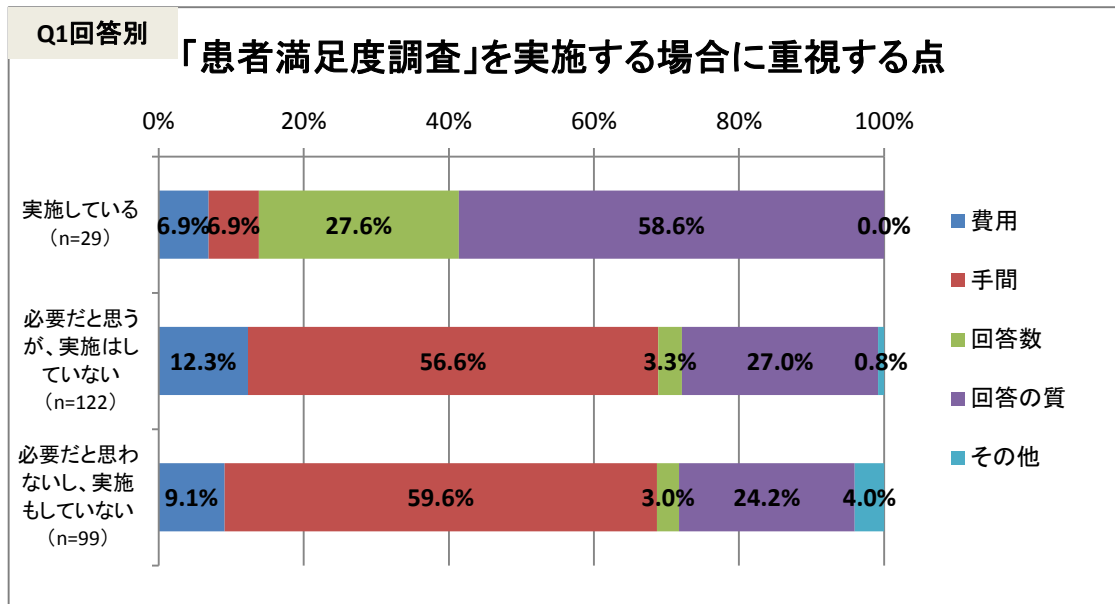
【Q2】 あなたの診療所で、「患者満足度調査」を実施する場合に一番重視されることは何ですか。

5割の医師(≒診療所)が「手間」を一番重視していることがわかった。次いで、「回答の質」「費用」が重視されている。

年代別で見たところ、若年層ほど「費用」重視派が多く、上の年代ほど「回答の質」を重視する割合が高まる。

なおQ1の回答内容別で見たところ、調査実施している医師は「回答の質」「回答数」を重視し、実施していない医師は「手間」「費用」を重視している割合が高い。両者の間で大きなギャップがあることがわかった。



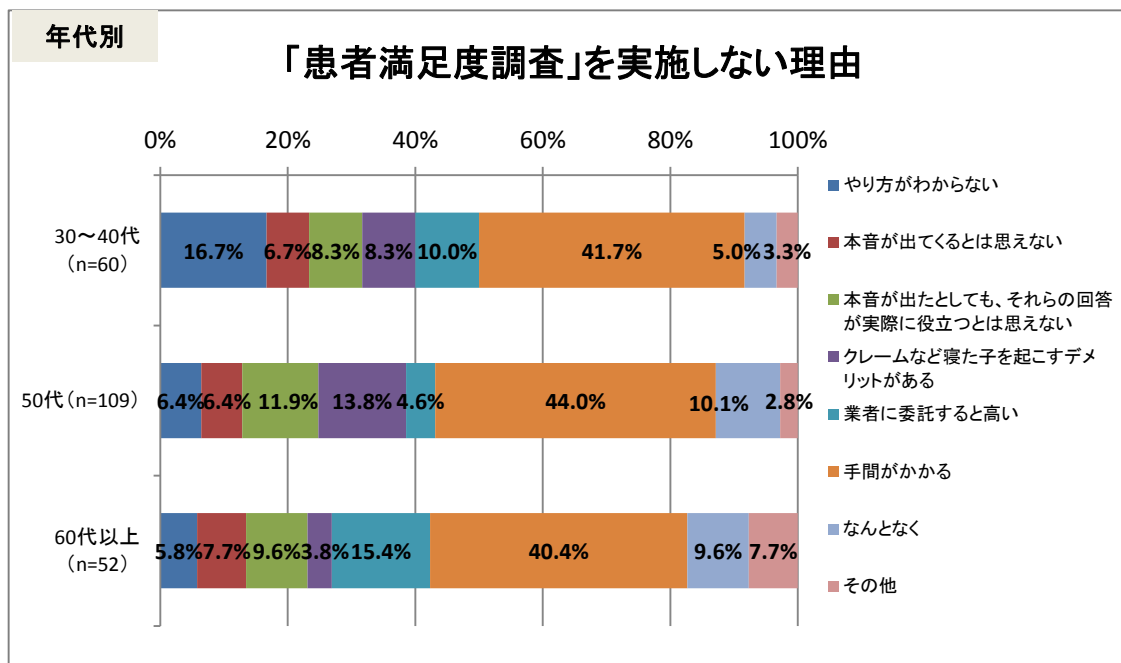
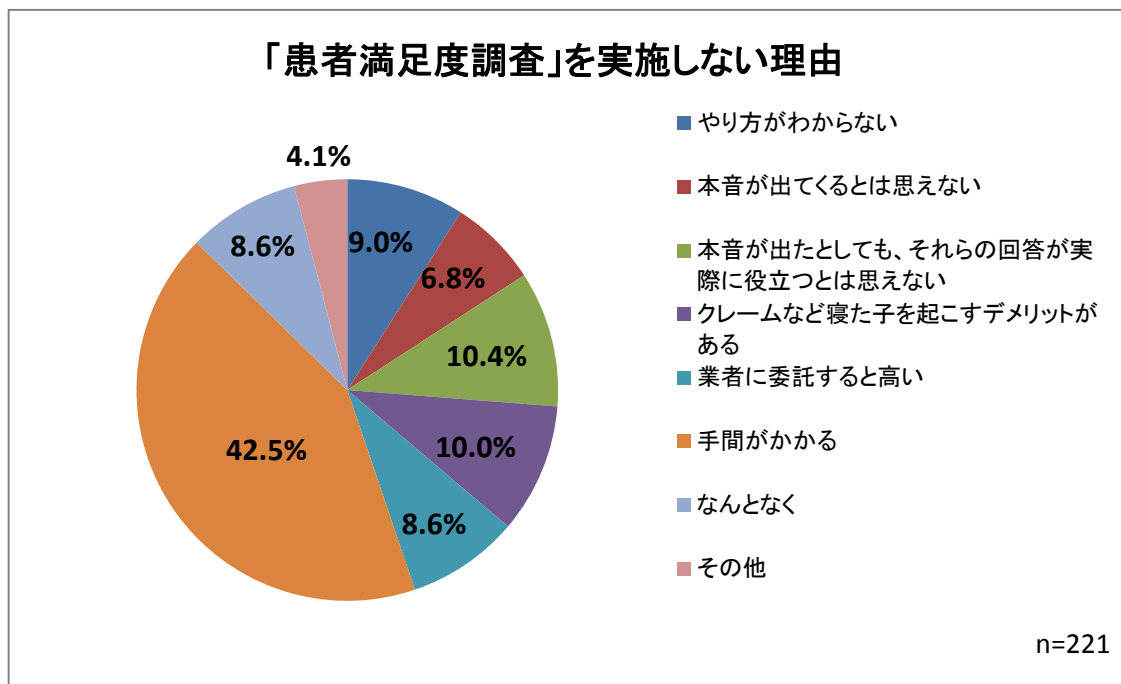


【Q3】「患者満足度調査」を実施しないもっとも大きな理由を一つ、教えてください。
 (Q1で「必要だと思うが、実施はしていない」「必要だと思わないし、実施もしていない」と回答した人のみ)

4割の医師(≒診療所)は、「患者満足度調査」を実施しないもっとも大きな理由は、「手間がかかる」と回答した。

年代別で見たところ、「手間がかかる」の割合が高い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」実施にあたり、大きなハードルとなっている、といえる。

30～40代の医師は、「やり方がわからない」と回答した割合が他の年代と比べ高かった。



本調査に関するお問い合わせ先:

株式会社QLife 広報担当 田中 智貴

TEL : 03-3500-3525 / E-mail : info@qlife.co.jp

<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/>
