

iCS 患者満足度調査のご案内

ごあいさつ

(株)アイシーエスラボは、市場調査や世論調査など各種統計調査の企画・集計・分析を主な事業としています。

当社が得意とする顧客満足度（CS）調査においては、「定期的」に継続すること、「相対的」に比較評価すること、「効果的」に調査結果を活用することを特に重要なポイントと考えています。

今回ご案内の「患者満足度調査」は、上記のポイントを踏まえ、これまでに携わった全国の大規模急性期病院での調査経験を基に設計したものです。

(財)日本医療機能評価機構や、(一社)日本病院会「医療の質の評価・公表等推進事業（QIプロジェクト）」の要請に対しても有効な調査です。

ぜひ、本調査のご採用を検討くださいますよう、お願い申し上げます。

iCS 患者満足度調査の特徴

1

実施負担の少ないパッケージ型調査

対象者に過度の負担をかけない内容とデザインのアンケートです。パッケージ型調査で手軽に実施できるので、ご担当者の日常業務にも支障をきたしません。

ベンチマークとの結果比較

ベンチマーク（同調査実施病院の平均値）との比較から、貴院の強み・弱みなどが相対的に把握できます。なお、ベンチマークは急性期型の中・大規模病院のデータです。

2

3

活用しやすい部門別アウトプット

診療科や入院病棟ごとのレポートから、各部門の課題が明らかになります。現場で問題意識を共有できる資料ですので、自発的な改善活動の促進や、モチベーションの向上に役立ちます。

iCS 患者満足度調査の概要

調査内容

外来患者アンケート と 入院患者アンケート をご用意しています。

性別 / 年齢 / 診療科目 / 予約有無 (外来のみ) / 診察までの待ち時間 (外来のみ) / 当院選択理由 / 満足度設問 (施設面・接遇面・診療面・サービス体制面) / 総合評価 / 紹介推薦意向 / ご意見・ご要望 (自由記入)

・日本病院会の「医療の質の評価・公表等推進事業」における指定満足度設問を組み込んでいます。

調査方法

無記名自記入式のアンケートです。配布および回収は、貴院でのご対応となります。

外来患者アンケート

- ① 診療科や受付で外来患者にアンケート配布
- ② お帰りまでに記入いただき、院内に設置する回収箱にて回収

入院患者アンケート

- ① 原則 退院決定後の入院患者にアンケート配布
- ② 退院までに記入いただき、病棟スタッフが回収

調査物品

以下のアンケート票および付属品を、貴院にお送りします。

- ・アンケート票は厚紙を使用していますので、画板や記入台等をご用意いただく必要がありません。
- ・プライバシーに配慮し、入院患者アンケート票には封かんテープが付属します。

アンケート票 (B4サイズ 二つ折り)

外来患者アンケート

この票、病棟では、病室の入り口付近に配布されるため、アンケート票を配布することはありません。
ご協力いただきアンケートにお返事して、退院までの待合室の受付にて回収していただきます。
お帰りまでに記入いただき、院内に設置する回収箱にて回収していただきます。

●記入していただくこと
このアンケートは無記名です。お名前も記入いただく必要はありません。
ご記入は、お名前を記入する欄に記入してください。
ご記入は、お名前を記入する欄に記入してください。
ご記入は、お名前を記入する欄に記入してください。

●記入のお願い
ご記入は、お名前を記入する欄に記入してください。
ご記入は、お名前を記入する欄に記入してください。
ご記入は、お名前を記入する欄に記入してください。

入院患者アンケート

この票、病棟では、病室の入り口付近に配布されるため、アンケート票を配布することはありません。
ご協力いただきアンケートにお返事して、退院までの待合室の受付にて回収していただきます。
お帰りまでに記入いただき、院内に設置する回収箱にて回収していただきます。

●記入していただくこと
このアンケートは無記名です。お名前も記入いただく必要はありません。
ご記入は、お名前を記入する欄に記入してください。
ご記入は、お名前を記入する欄に記入してください。
ご記入は、お名前を記入する欄に記入してください。

●記入のお願い
ご記入は、お名前を記入する欄に記入してください。
ご記入は、お名前を記入する欄に記入してください。
ご記入は、お名前を記入する欄に記入してください。

入院患者アンケート (内面)

●記入のお願い
ご記入は、お名前を記入する欄に記入してください。
ご記入は、お名前を記入する欄に記入してください。
ご記入は、お名前を記入する欄に記入してください。

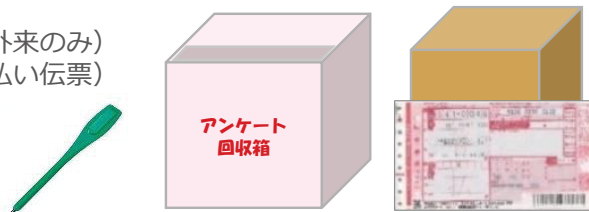
●記入のお願い
ご記入は、お名前を記入する欄に記入してください。
ご記入は、お名前を記入する欄に記入してください。
ご記入は、お名前を記入する欄に記入してください。

●記入のお願い
ご記入は、お名前を記入する欄に記入してください。
ご記入は、お名前を記入する欄に記入してください。
ご記入は、お名前を記入する欄に記入してください。

封かんテープ付
です

付属品

- ・アンケート回収箱：3個 (外来のみ)
- ・筆記具 (ペグシル)：アンケート枚数分 (外来のみ)
- ・回収票送付キット (送付状・段ボール箱・着払い伝票)
- ・実施説明書 (ほか)



アウトプット（成果品）

アンケート回収後約1か月で、外来・入院別に以下の成果品2セットとデータCDを納品します。

詳細レポート（調査結果報告書）

- 各項目について、同調査実施病院平均と相対比較し、コメント入りで詳細に分析します。
- 実施が2回目以降の場合は、前回調査結果との比較を反映します。
- 巻末には、性・年代別、診療科別や病棟別の集計表も掲載します。

サマリーレポート（当院全体概要版）

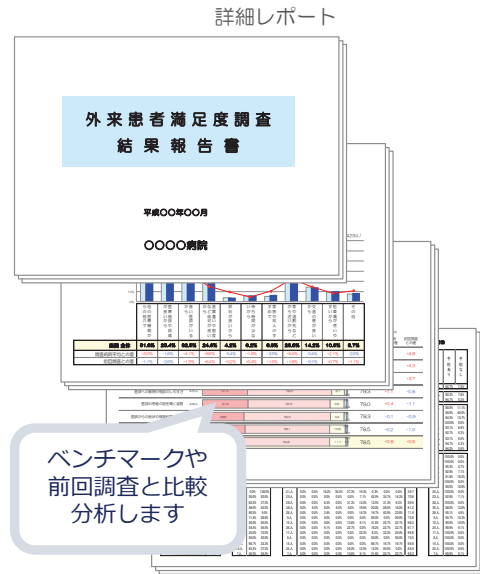
- 貴院の調査結果を1枚に集約した概要版です。
- 院内掲示やホームページへの掲載等の広報資料、委員会での報告資料としてもお使いいただけます。

各部門レポート *自由意見を含む

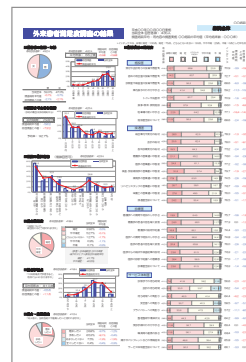
- 原則10サンプル以上の回答のある部門を対象に、診療科や病棟ごとの結果を集約したレポートです。
- 当院全体と比較することで、各部門の評価や課題が明確になります。
- データ化された自由意見も同時に掲載しますので、結果とあわせて個別意見も把握できます。
- 各現場で情報共有・活用していただけます。

データCD

- 上記の内容のPDFファイルを収録しています。



サマリーレポート



各部門レポート



部門数に応じて作成します

実施の流れ

- 1 実施内容をFAX**
所定の用紙にアンケート枚数などを記入いただき、FAXにてお送りください。
- 2 見積のご確認・決裁**
お見積を提示しますので、決裁手続きをお進めください。
- 3 調査物品の受領**
アンケート原稿確定後2週間をめぐりに、弊社より調査物品をお届けします。
- 4 調査の実施**
貴院にて、患者さまにアンケートを配布・回収していただきます。
- 5 回収票の送付**
回収が完了しましたら、回収票送付キットにて、弊社へお送りください。
- 6 成果品の受領**
弊社で入力・集計・分析を行い、結果資料をお納めします。貴院にてご活用ください。

iCS 患者満足度調査の価格

価格は、基本料金と従量料金（アンケート票100枚単位）の合計額になります。

基本料金 1調査あたり 15万円	+	従量料金 ● 外来 1万円 /100枚 ● 入院 1.2万円 /100枚
-----------------------------------	---	---

各調査のアンケート枚数ごとの価格（税抜）は下表のとおりです。

	200枚	300枚	400枚	500枚	600枚	700枚	800枚	1000枚	1200枚	1500枚	2000枚
外来調査	17万円	18万円	19万円	20万円	21万円	22万円	23万円	25万円	27万円	30万円	35万円
入院調査	17.4万円	18.6万円	19.8万円	21万円	22.2万円	23.4万円	24.6万円	27万円	29.4万円	33万円	39万円

- 実施例
「外来調査 500枚」と「入院調査 300枚」をお申込の場合 … 合計 38.6万円（税抜）
- ご予算に応じて、成果品を簡略化したメニューもご用意しています。
- 各病院様で独自実施の患者満足度調査等のとりまとめも対応可能です。

職員満足度調査

患者満足度調査と合わせて、病院職員を対象とした「**職員満足度調査**」を実施すると、さらに有効です。調査対象の人数により金額が異なりますので、お気軽に見積ご依頼ください。

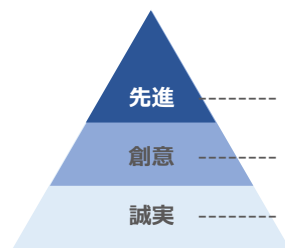
調査の概要

- ・無記名自記入式のアンケート調査で、プライバシーに配慮した封かん式となっています。
- ・第三者機関が実施することで、職員の方々の忌憚のない意見を収集することができます。
- ・「評価」と合わせて「重視度」もお聞きすることで、優先課題が明らかになります。
- ・主要職種別（医師／看護職／コメディカル職／事務職）に分析します。
- ・全職員を対象とした調査はもちろん、看護職員だけを対象とした調査も有効です。

会社概要

会社名	株式会社アイシーエスラボ
所在地	〒541-0046 大阪市中央区平野町1-8-13
設立	2016年6月
代表者	井原 信也
取引銀行	三井住友銀行 大阪中央支店
資本金	800万円
TEL	06-6185-1333
FAX	06-6185-1332
Email	info@icslabo.com
ホームページ	http://www.icslabo.com

iCSの行動指針



- i**NNOVATION
常に技術や知識を磨き、時代の要請にお応えします
- C**REATIVITY
専門性や独自性の高いサービスをご提供します
- S**INCERITY
お客様のニーズに正確・迅速・丁寧にお応えします