

J-HCAHPS *Japanese version of Hospital Consumer Assessment of Healthcare Provider and Systems*

医療の質評価のための**患者満足度調査**（米国統一フォーマットの日本語版）

米国では、利用者が病院を選ぶ際に十分な情報を基にして判断できるよう、統一的患者評価指標「HCAHPS」を作成し、ひとつの重要なクリニカルインディケータールとして公表する取り組みが進められています。日本においても、統一の基準で客観性のある患者満足度を把握し、向上させていくことが病院サービスを提供し続けていく上での重要なテーマになってくると思われます。

このたび、コミュニケーション科学研究所では「HCAHPS」の検証を行ってきた国際医療福祉大学医療福祉・マネジメント学科の中田健吾助教からの助言を参考に、患者経験による満足度を計測する米国統一フォーマットの日本語版「J-HCAHPS」を開発しました。

看護スタッフや担当医師と患者とのコミュニケーション、病室や病棟の環境、医療サービスの満足度など 30 項目についての患者経験について調査・分析を実施し、これまで気づけなかった患者さんからの問題点や改善点の発見をお手伝いいたします。

患者さんに喜ばれ、感謝される病院サービスを提供するために、米国統一基準の患者満足度調査を実施してみませんか？

- ・マーケティングリサーチの専門家が調査、分析を担当します
- ・不満の原因を把握し、現場の皆様と一緒に改善の方向性を検討いたします。
- ・医療スタッフの負担軽減とコストダウンのために、是非ご活用ください。

◆サービス内容

- ・米国標準基準「HCAHPS」の日本語版を用いた患者満足度調査の実施
- ・1ヶ月間の全ての利用者（小児科・精神難病除く）を対象にした患者満足度調査の調査票作成、実施サポート、入力作業、集計、分析等をお手伝いします。
- ・オプションで米国 Hospital データとのベンチマーキングも可能です。

◆実施の流れ（基本プラン）

Step	基本メニューの内容	貴病院にて実施（またはオプション）
①	調査設計（調査期間、対象、配布枚数等の設定等の協議）	
②	調査票カスタマイズ・印刷	
③	貴病院スタッフへの説明会実施（趣旨、調査方法、手続き、回収方法等）	
④		鍵つき回収BOXの設置
⑤		問い合わせ窓口の設置
⑥		回答依頼（入院手続き時に患者もしくは家族に調査票と謝礼を配布し回答を依頼）
⑦		回収
⑧	データ入力	
⑨	集計・分析・レポート作成	
⑩	ご報告	

◆価格表

基本プラン	¥398,000-(税別)
-------	---------------

期間：約 1 ヶ月間 対象者数：400 人程度

- 実施内容
- 調査票の作成、印刷
 - 現場スタッフへのご説明（説明会の開催）
 - データ入力
 - 集計、分析、レポート作成
 - ご報告

・出張打合せは 3 回を想定

事前事後検証プラン 1 回目の実施のあと約 3 ヶ月後に再び実施し、前回実施時との比較にて改善施策の効果を検証します。	¥649,000-(税別)
--	---------------

期間：約 1 ヶ月間×2 回 対象者数：400 人程度/回

- 実施内容
- 調査票の作成、印刷（2 回）
 - 現場スタッフへのご説明（説明会の開催）（1 回）
 - データ入力（2 回）
 - 集計、分析、レポート作成（各 2 回）
 - ご報告（2 回）

・出張打合せは 4 回を想定

年間プラン<定点観測> 3 ヶ月ごとの定期的な患者満足度調査によって、各種取り組みの効果測定や時系列分析を実施します。	¥985,000-(税別)
--	---------------

期間：3 ヶ月に 1 回（約 1 ヶ月間）計 4 回 対象者数：400 人程度/回

- 実施内容
- 調査票の作成、印刷（4 回）
 - 現場スタッフへのご説明（説明会の開催）（1 回）
 - データ入力（4 回）
 - 集計、分析、レポート作成（4 回）
 - ご報告（4 回）

・出張打合せは 6 回を想定

※200 病床で、平均在院日数 14~16 日間程度の場合、対象者数（利用者数）は 400 人/月程度（回収率 25%として 100 件程度）のサンプル数になります。

※自由記入意見はコード付けを行い、分類・集計します。

※謝礼は必要に応じて実費負担（無くても可）

※交通費は実費負担いただきます。

お客様の様々なニーズに合わせて柔軟に対応いたします。お気軽にご相談ください。

<お問い合わせ先>

株式会社コミュニケーション科学研究所
東京都文京区本郷 2-40-1 本郷東急ビル

<http://www.csi-net.co.jp/>

電話 03-5684-3731

FAX 03-5684-3738

e-mail csi@csi-net.co.jp

担当 京谷（きょうたに）・野崎