

医療機関の皆さまへ

**コミュニケーション支援サービスのご案内**  
～医療機関の「よい評判」づくりを支援します～



株式会社ノルド 社会環境研究所

<http://www.nord-ise.com>

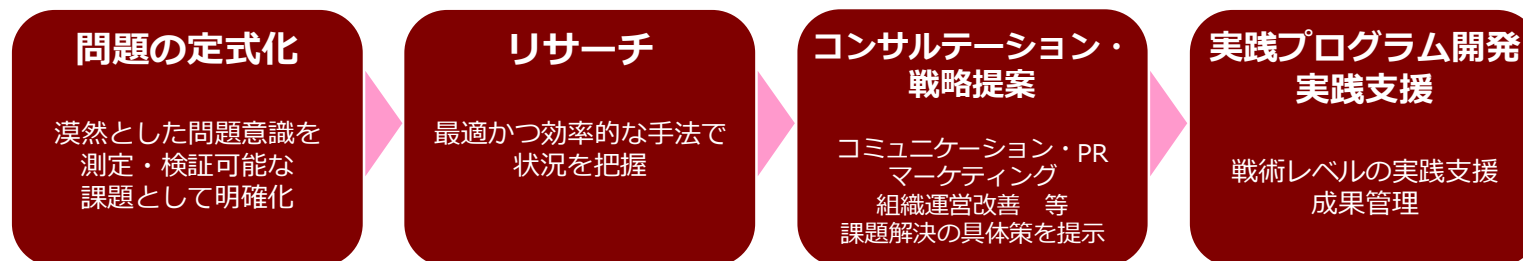
## 提案の背景:「よい評判」が必要な理由

- 患者の権利意識の向上、医療の大衆消費財化のもと、医療に対しても厳しい目が注がれるようになりました。
  - 医療訴訟は中期的に増加傾向にあります。04年の1110件をピークに高止まりの傾向が見えるとはいえ、08年の877件(新受)で、99年678件の1.3倍と依然として高い水準となっています。
  - 厚生労働白書でも「患者と医師の信頼関係の低下」や患者からみた「医師や医療機関の対応の悪さ」が指摘されるなど、医療と社会の関係は従来とは確実に変化しています。
- 地域医療連携ネットワークの中で最適なポジションの確立が求められています。
  - 「病病連携」「病診連携」など地域医療連携ネットワークの形成が進む中では、自機関の強みを明らかにし、地域社会で認知されることにより、最適なポジションを確立することが必要です。
- 受診機関の選択においては「評判」が依然として重要です。
  - 患者さんは受診機関の選択において、主に「家族・友人からの情報」「医師の紹介・意見」を参考としています。地域住民、連携医療機関等の評判は医療経営にとって重要な指標となります。
- 「よい評判」の形成は、集客だけでなく医療経営の改善にもつながります。
  - コミュニケーションの不備・不足から発生するトラブルの予防 → 経営リスクの低減
  - 機関運営上の課題・問題点の発見と改善提案 → ステークホルダーの満足
  - 外部環境をふまえた適切なポジショニングの確立と認知 → 地域での貢献度向上

私たちノルド社会環境研究所は、  
医療機関の「よい評判」づくりを通じて、医療と社会の信頼関係の強化に貢献したいと考えています。

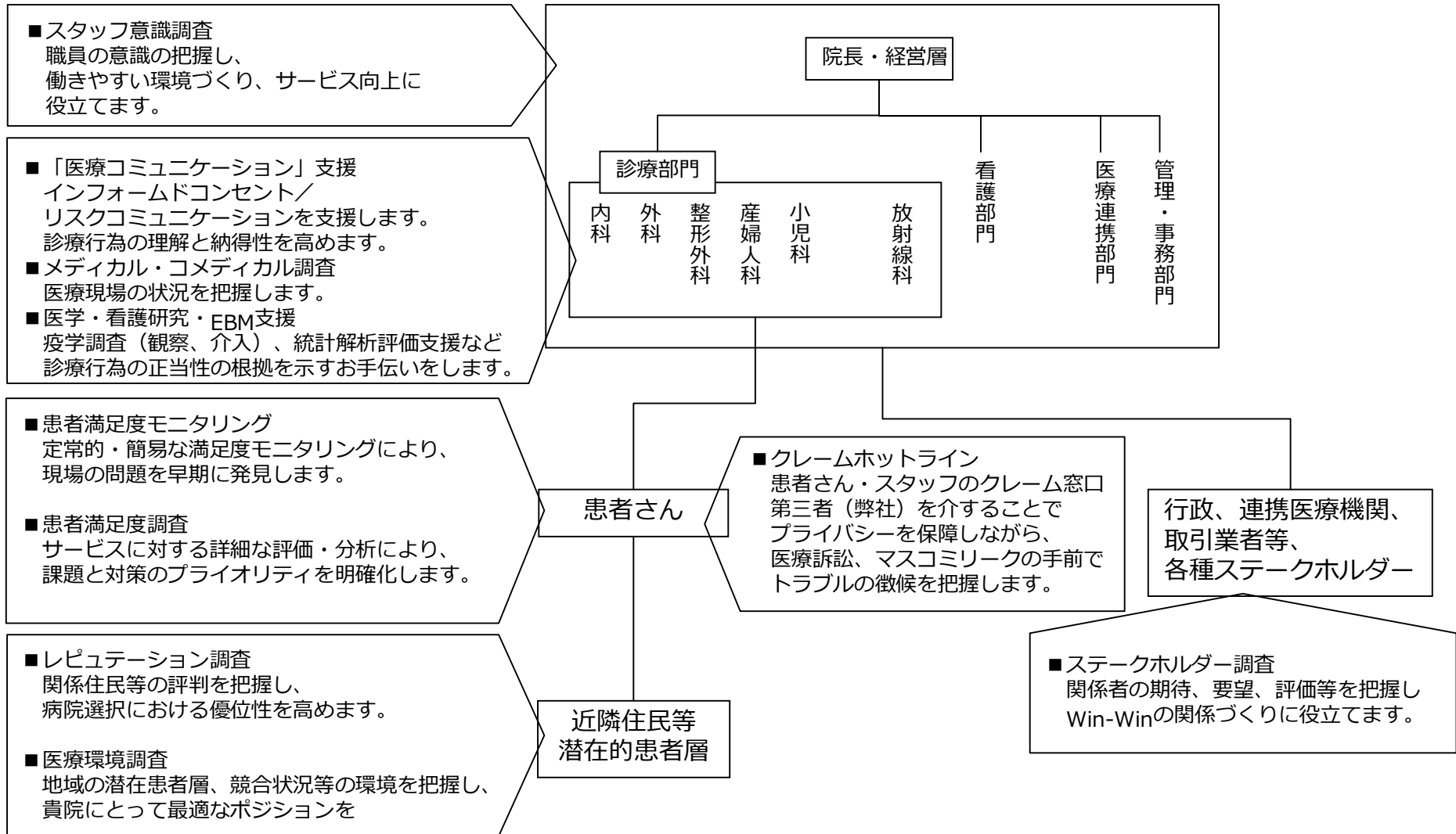
## 提案趣旨: 評判のよい医療機関を目指して

- 一般に「医療コミュニケーション」といえば、狭義には患者さん等と医療者とのコミュニケーションを指しますが、私たちは医療機関の組織全体と患者を含めた社会とのコミュニケーションとして広く捉えています。
- 私たちは、医療機関の「よい評判」づくりをお手伝いします。
- 例えば、このようなニーズにお応えします。
  - 診療行為について理解と納得を得たい。
  - 医療者、病院に対する患者さんの評価を知りたい。
  - 地域住民・潜在患者層からの評価を知りたい。
  - サービス改善のためのプライオリティを明確にしたい。
  - 地域の潜在患者層(市場)、競合状況を把握したい。
  - 職員の意識を把握して、働きやすい環境づくりに役立てたい。
  - ステークホルダー(連携医療機関、取引業者等)のニーズや評価を知りたい。
  - 患者さんや職員のクレームを早期に把握し、トラブルを未然に防ぎたい。 等
- 実施プロセス
  - 私たちの仕事は、お客様の真の課題を明確化するところから始まります。時として漠然としたお客様固有の問題意識をお聴きし、解決までのプロセスを設計し、実践していきます。



# 医療コミュニケーションを総合的に支援

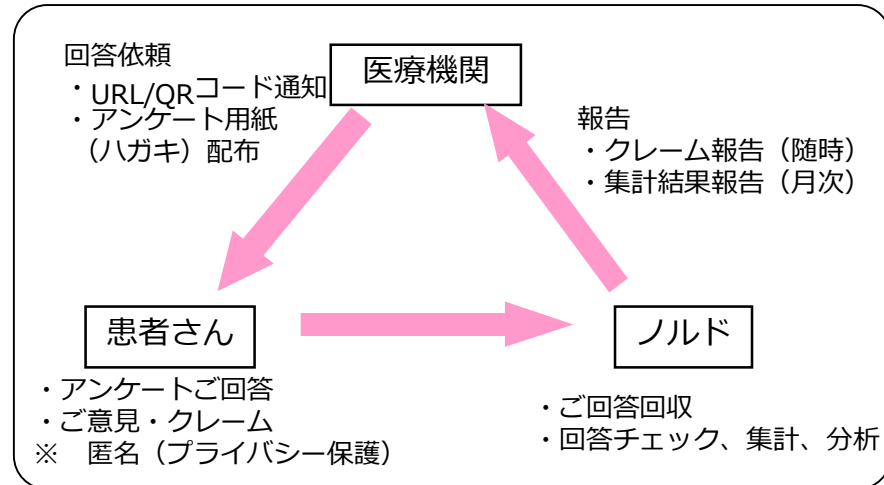
私たちの仕事は、お客様の抱える課題をお聴きし、それをできるだけ明確化し、調査課題として共有するところから始まります。お客様固有の課題に対して、専門のスタッフがカスタムメイドの調査計画を組み立て、多様な調査手法を駆使して、質の高い情報を収集・提供し、有効な戦略をご提案いたします。



# サービス事例①患者満足度モニタリング & クレームホットライン

患者さんを対象とする常設のアンケート（ハガキ、携帯電話、Web）兼クレーム窓口で、問題を早期発見します。

## ■概要



## ■サービスの特徴

### 【即応性】

日々患者さんより寄せられる生の意見をすぐに把握できます。  
特に クレームについては早めの対応ができ、トラブルの予防に役立ちます。

### 【継続性】

継続的に実施・分析することで、長期トレンドの把握が可能です。  
各種満足度の変化の要因分析にも役立ちます。

### 【プライバシー保障】

第三者を介することで患者さんのプライバシーが保障されるため、率直な意見を引き出すことができます。

## ■調査方法

ハガキ、携帯電話、Webを利用した、常設のアンケート調査

## ■調査対象

患者さん(入院、外来とも可能)

## ■実施方法

### ①常設アンケート回収システムを設置(ノルド)

- ・携帯・Web → 専用Webサイトを設置
- ・ハガキ → 私書箱設置も可能

### ②患者さんにアンケートへの回答を依頼(貴院)

- ※ 配布物原稿は弊社でひな形を作成します。
- ・携帯・Web → QRコード/URL付きカード配布
- ・ハガキ → アンケートハガキ配布

### ③回収・集計・分析・回答チェック、報告(ノルド)

- ・クレームは随時報告いたします。
  - ・集計結果を毎月ご報告いたします。
- (単純集計、性別、年齢別、診療科別)

## ■調査項目

### I. 満足度評価(5段階評価)

- ・診療までの待ち時間
- ・待合室の環境
- ・診療室の環境
- ・医師の態度
- ・看護師・技師等の態度
- ・検査・治療・処置・投薬等の説明
- ・検査・治療・処置・投薬等の内容
- ・病院の設備、環境
- ・会計・事務手続き・待ち時間
- ・事務スタッフの態度
- ・総合満足度

### II. ご意見パート(自由回答)

- ・貴院の良い点
- ・貴院の改善が必要な点
- ・その他ご意見

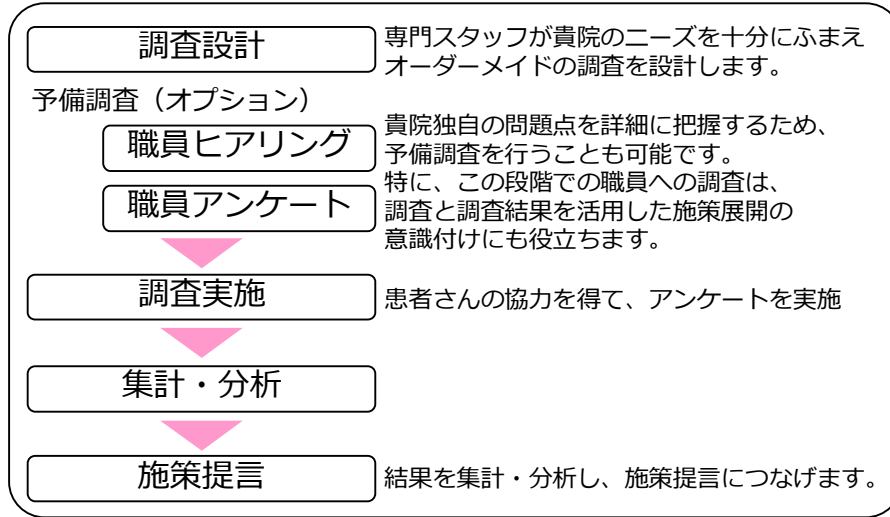
### III. ご回答者属性パート

- ・性別、年齢、受診科
- ・氏名(希望する方のみ)

# サービス事例②患者満足度調査

患者さんの満足度を把握し、その要因を分析することで課題の重要性と対策のプライオリティを明確化します。

## ■概要



## ■サービスの特徴

### 【オーダーメイド】

貴機関との協議によって、貴機関のためだけの調査票を作成することで、貴機関にとって真に必要な項目を評価できます。

### 【網羅性】

冊子状の調査票を利用して、多くの設問をたずねることができるので患者さんが貴機関と接するあらゆる側面を評価できます。

### 【精度】

配布・回収先、期間その他調査の諸条件をコントロールして、相応のサンプル数を回収することで精度の高い(統計的に有意な)調査が可能です。

### 【対応策の優先順位を明確化】

統計的手法を用いて問題の重要性(総合満足度への寄与等)を明らかにします。

## ■調査方法

調査票によるアンケート調査  
(調査設計段階での職員に対するヒアリング、アンケートも有効)

## ■調査対象

患者さん(入院、外来とも可能)

## ■調査項目(例. 外来の場合)

### I. 満足度評価(5段階評価)

下記の項目を小設問にブレイクダウンして、計100問程度

- ・診療までの待ち時間
  - ・待合室の環境
  - ・診療室の環境
  - ・医師の態度
  - ・看護師・技師等の態度
  - ・検査・治療・処置・投薬等の説明
  - ・検査・治療・処置・投薬等の内容
  - ・病院の設備、環境
  - ・会計・事務手続き・待ち時間
  - ・事務スタッフの態度
  - ・総合満足度
- II. ご意見パート(自由回答)
- ・貴院の良い点
  - ・貴院の改善が必要な点
  - ・その他ご意見
- III. ご回答者属性
- ・性別
  - ・年齢
  - ・受診科
  - ・貴院の選択理由

ブレイクダウンの例

- ・医師の態度が悪い
- ・質問しづらい雰囲気がある
- ・私の説明を聞いてくれない
- ・プライバシーへの配慮が不足

各項目を代表する設問とその要素について評価する設問各要素が総合的な評価に与える寄与の大きさを分析し、対策の優先順位を明確にします。

# カスタムメイドのリサーチサービス

戦略策定には、的確な状況把握と判断が必要です。課題の解決に向け、最適な手法を設計します。

## 代表的なリサーチ手法

### ■調査票(紙媒体)によるアンケート(定量調査)

情報の定量的、客観的な把握が可能。インターネット使用率の低い中高年齢層などが対象の調査に相応しい。

### ■Webアンケート(定量調査)

情報の定量的、客観的な把握が可能。低コスト、短期間で実施できるのが特徴。

### ■個別インタビュー(定性調査)

対話形式により、情報、意見の詳細な把握が可能。個別に実施することにより忌憚のない意見を聴取可能。

### ■グループインタビュー(定性調査)

対話形式により、情報、意見の詳細な把握が可能。

対象者の発言に加え、反応や態度も観察でき、より生の実態を把握することが可能。

## コストパフォーマンスが高くかつ適切な調査手法の組み合わせによるリサーチ

		定量調査	定性調査
患者さん	外来	紙媒体によるアンケート Webアンケート	個別・グループインタビュー
	入院	紙媒体によるアンケート	個別・グループインタビュー
潜在的患者層		Webアンケート	グループインタビュー
連携医療機関、取引業者等各種ステークホルダー		紙媒体によるアンケート	個別インタビュー
院内		Web、イントラネット、メールアンケート(院内リソース活用)	個別・グループインタビュー

その他、文献調査、専門家レビュー等にも対応可能

## リサーチ結果(根拠)に基づく戦略策定

## 関連実績(抜粋)

### • **nord** の特徴

- 医療及び周辺分野での専門性と実績
  - 弊社はリサーチ・コンサルティング機関として20年以上の実績を有しております。医療をはじめリスクコミュニケーション／科学技術コミュニケーション、広報・PR・マーケティング、法務／コンプライアンス／リスクマネジメントなど、領域横断的にお手伝いをさせていただきます。
- 多様なセクターでの経験を医療に
  - 弊社のクライアントは、民間企業・産業界、政府・自治体、マスメディア、広告・PR代理店、学術・教育機関など多様です。医療分野の視点だけでなく、外部の視点から課題に取り組みます。

### • 医療

- 診療報酬の適正化に関する調査(厚生労働省)
- 医薬品に関する意識調査(民間企業)
- 医療被ばくの正当化に関する調査(独立行政法人放射線医学総合研究所)

### • リスクコミュニケーション／科学技術コミュニケーション

- リスク認知の形成要因等に関する調査(内閣府食品安全委員会)
- 食品の安全性に係るリスクコミュニケーションの効果に関する調査(内閣府食品安全委員会)
- 専門用語の理解度の調査と用語解説集の作成(日本原子力研究開発機構)
- 日常生活のリスク解説コンテンツの作成(紫外線、薬、がん、アスベスト、インフルエンザなど)(日本原子力研究開発機構)
- 放射線被ばくに関する一般公衆の認知に関する調査研究(独立行政法人放射線医学総合研究所)
- 安全に係る大学公開講座の評価(私立大学)

### • 広報・PR・マーケティング

- 市場調査、ブランド戦略、事業・商品評価・顧客満足度調査等(多数)
- 民間企業、独立行政法人、官公庁、民間企業の広報戦略策定(多数)
- SR(社会的責任)／環境報告書作成(多数)

### • 法務／コンプライアンス／リスクマネジメント／労務

- 事故・トラブル等に係るクライシスコミュニケーション状況分析(民間企業)
- ステークホルダー参加の意思決定事例調査(独立行政法人放射線医学総合研究所)
- 民間企業における公益通報者保護制度その他の法令遵守制度の整備推進に関する調査(内閣府)
- 公益通報関係裁判例検討調査(内閣府)
- 裁判外紛争解決(ADR)機構の開設・設計のためのニーズ調査(私立大学)
- コンプライアンス体制構築のための全社リスクアセスメント調査及び体制構築支援(民間企業)
- 個人情報保護ガイドライン等の見直し等事業(経済産業省)
- 個人に紐付いた情報の保護と新たな活用方法に関する調査研究(経済産業省)
- ワーク・ライフ・バランス社会の実現と生産性の関係に関する研究(内閣府)

詳細は <http://www.nord-ise.com> もご参照下さい。



# 会社概要

## 概要

社名	株式会社ノルド
所在地	〒104-0031 東京都中央区京橋1-9-10 フォレストタワー TEL.(03)5524-7333 FAX.(03)5524-7332
設立	1986年5月7日
資本金	10,000,000円（払込資本）
代表者	代表取締役 久米谷 弘光

## 主要業務内容

- ・社会環境政策に関する調査研究およびコンサルティング
- ・地域計画に関する調査研究およびコンサルティング
- ・マーケティングに関する調査研究およびコンサルティング
- ・CSR・広報に関する調査研究およびコンサルティング
- ・各種コミュニケーションメディア・コンテンツの企画制作

## 所属団体

- ・社団法人日本マーケティング協会、社団法人日本マーケティング・リサーチ協会、財団法人日本世論調査協会、
- ・社団法人日本パブリックリレーションズ協会、社団法人日本都市計画学会、東京商工会議所、
- ・特定非営利活動法人サステナビリティ日本フォーラム、特定非営利活動法人循環型社会研究会
- ・日本保健物理学会、日本リスク研究学会、日本原子力学会、日本環境科学会、日本環境科学会 等

## お問い合わせ

株式会社ノルド社会環境研究所 <http://www.nord-ise.com>

メディカル担当

電話 03-5524-7333 FAX 03-5524-7332 メールアドレス: [medical@nord-ise.com](mailto:medical@nord-ise.com)

## 沿革

1986年	東京都港区南麻布にて設立(資本金700万円)
1991年	社会環境研究室設置
1992年	東京都中央区入船に移転 久米谷弘光代表取締役に就任
1993年	東京都中央区新富に移転
1994年	資本金1,000万円に増額
1996年	設立10周年を迎える
1997年	東京都中央区京橋に移転
2002年	社会環境研究室を社会環境研究所に改称
2006年	設立20周年



株式会社ノルド社会環境研究所は、  
プライバシーマークを取得しています