

令和元年度実施の患者満足度調査について

1. 外来待ち時間調査（㈱ニチイ学館に業務委託をして実施）
 - ・ 調査実施期間：令和元年7月22日～24日
 - ・ 有効回答数：837件
 - ・ 調査項目は、「診察までの待ち時間」、「医師の診療時間」、「血液などの検査の待ち時間」、「レントゲン検査の待ち時間」、「会計の待ち時間」の5項目、満足度は、「満足・やや満足・普通・やや不満・不満」の5段階
 - ・ 満足度が「普通」までを加えると、「診察までの待ち時間」は82.3%（前回比較1.5ポイント増）、「医師の診療時間」は96.4%（同0.3ポイント増）、「血液などの検査の待ち時間」は94.4%（同2.3ポイント増）、「レントゲン検査の待ち時間」は90.8%（同0.1ポイント減）、「会計の待ち時間」は97.7%（同1.7ポイント増）となり、他の項目に比べて「診察までの待ち時間」については不満に思われている方がやや多い結果となりました。
2. 外来患者満足度調査（小樽商科大学 伊藤教授ゼミのご協力をいただき実施）
 - ・ 調査実施期間：令和元年10月28日～30日
 - ・ 有効回答数：324件
 - ・ 医師、看護師、その他各部門に対する満足度など複数の項目について調査、満足度は、「大変良い・良い・普通・悪い・大変悪い」の5段階
 - ・ 病院全体の満足度は、「普通」までを加えると、99.2%（前回比較0.5ポイント増）と高い評価となりました。
3. 入院患者満足度調査（小樽商科大学 伊藤教授ゼミのご協力をいただき実施）
 - ・ 調査実施期間：令和元年10月1日～12月31日
 - ・ 有効回答数：521件
 - ・ 医師、看護師、他の職員、入院中の生活環境など複数の項目について調査、満足度は、「大変良い・良い・普通・悪い・大変悪い」の5段階
 - ・ 入院治療成果の評価は、「普通」までを加えると、98.8%（前回比較0.5ポイント増）と高い評価となりました。