

2021年度 救急外来患者満足度調査 結果報告

○救急外来患者満足度調査にご協力いただきありがとうございました。

当院の救急医療サービスに対する患者さんの評価・満足度を調査するために、2021年12月13日（月）～12月17日（金）に「救急外来患者満足度調査」を実施いたしました。

このたび、集計結果がまとまりましたので、お知らせいたします。
本調査にご回答いただいた皆さま、ご協力ありがとうございました。

実施日 2021年12月13日（月）～12月17日（金） 計5日間
駒の

調査方法 外来受診終了後、アンケート用紙を配布し、回収箱にて回収。
（用紙の配布については、窓口職員が体調等を考慮して配布。）

回収状況

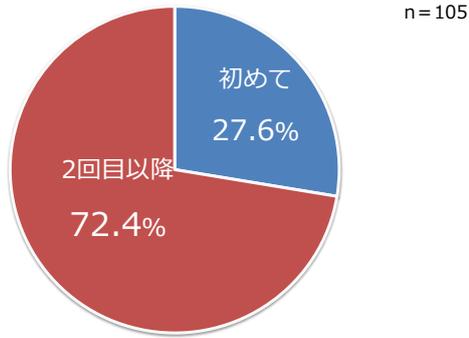
配布数	105枚
回収数	105枚
回収率	100.0%

表記注意点

- 回収箱で回収できた分を有効回答としています。各問では、無回答は除いています。
- 集計結果の数値は小数点以下第2位で四捨五入しているため、各回答が合計100%に一致しないことがあります。

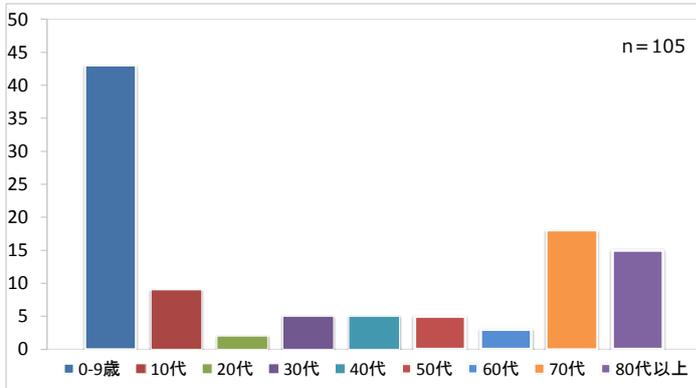
【患者属性に関すること】

問1 本日、受診する科は初めてですか。



初めて	
29	27.6%
2回目以降	
76	72.4%
合計 (未記入除く)	
105	

問2 患者さんの年齢をお聞きします。

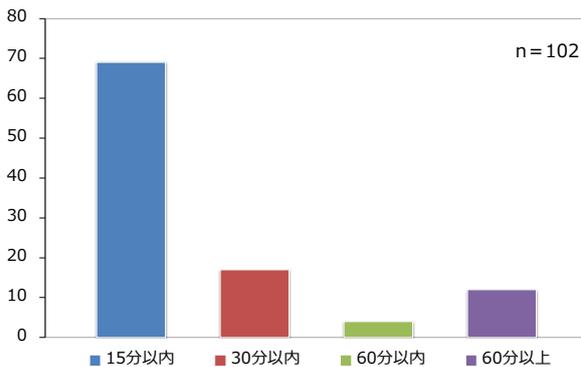


0-9歳		10歳代		20歳代	
43	41.0%	9	8.6%	2	1.9%
30歳代		40歳代		50歳代	
5	4.8%	5	4.8%	5	4.8%
60歳代		70歳代		80歳以上	
3	2.9%	18	17.1%	15	14.3%
合計 (未記入除く)					
105					

【満足度に関すること】

問3 待ち時間はどのくらいかかりましたか。

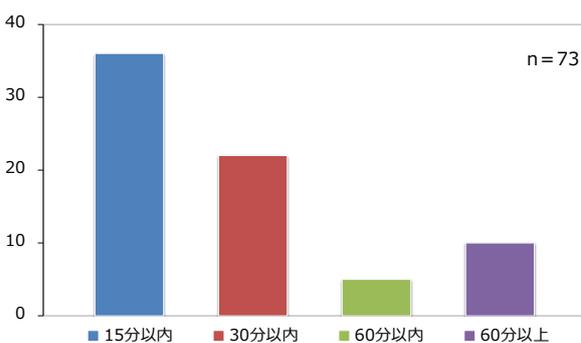
(1) 受付から診療までの待ち時間



() 内は前年比

待ち時間	2020年		2021年		
15分以内	45	57.0%	69	67.6%	(10.7%)
30分以内	22	27.8%	17	16.7%	(-11.2%)
60分以内	7	8.9%	4	3.9%	(-4.9%)
60分以上	5	6.3%	12	11.8%	(5.4%)
合計 (未記入除く)		79	102		

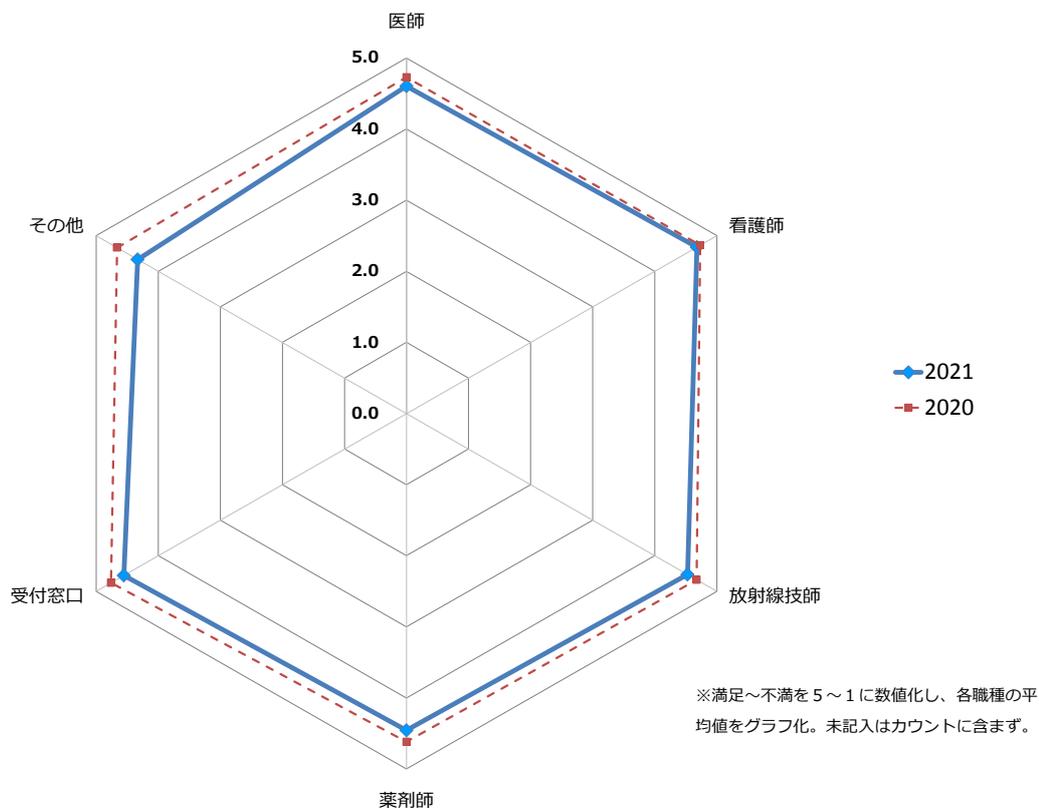
(2) 診察終了から会計までの待ち時間



() 内は前年比

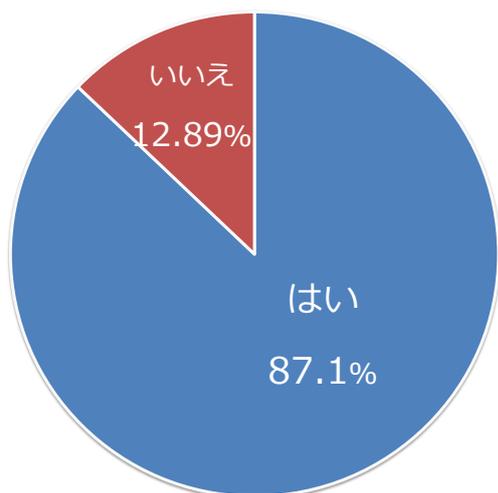
待ち時間	2020年		2021年		
15分以内	29	46.0%	36	49.3%	(3.3%)
30分以内	22	34.9%	22	30.1%	(-4.8%)
60分以内	2	3.2%	5	6.8%	(3.7%)
60分以上	10	15.9%	10	13.7%	(-2.2%)
合計 (未記入除く)		63	73		

問4 職員の接遇や満足度はいかがですか。



職種	医師		看護師		放射線技師		薬剤師		受付窓口		その他	
満足	77	72.6%	80	77.7%	24	66.7%	21	63.6%	61	67.8%	4	66.7%
おおむね満足	18	17.0%	13	12.6%	7	19.4%	6	18.2%	18	20.0%	0	0.0%
普通	9	8.5%	10	9.7%	5	13.9%	6	18.2%	11	12.2%	2	33.3%
やや不満	2	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計（未記入除く）	106	-	103	-	36	-	33	-	90	-	6	-

問5 診察室で職員（医師、看護師等）から、（患者さんご本人の）お名前をフルネームで名乗るようには言われましたか。

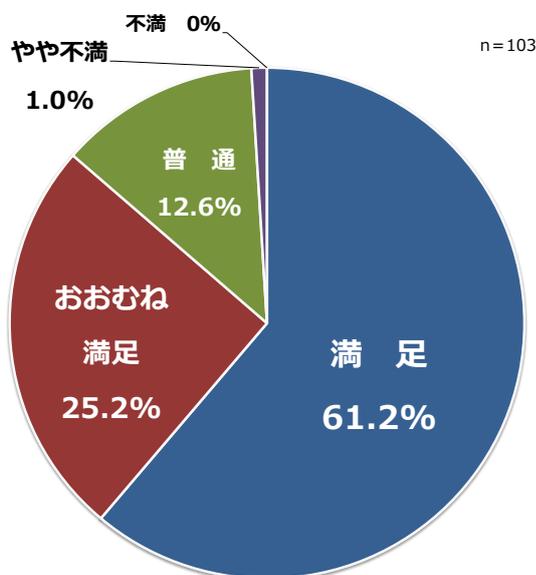


n=101

()内は前年比

	2020年		2021年		
	Count	Percentage	Count	Percentage	Change (%)
はい	74	90.2%	88	87.1%	(-3.1%)
いいえ	8	9.8%	13	12.9%	(3.1%)
合計（未記入除く）	82		101		

問6 本日の外来診療で感じた当院に対する総合的な満足度はいかがですか。



n=103

()内は前年比

	2019年度		2020年度		2021年度		
	Count	Percentage	Count	Percentage	Count	Percentage	Change (%)
満足	64	57.1%	57	69.5%	63	61.2%	(-8.3%)
おおむね満足	30	26.8%	17	20.7%	26	25.2%	(4.5%)
普通	14	12.5%	5	6.1%	13	12.6%	(6.5%)
やや不満	1	0.9%	2	2.4%	1	1.0%	(-1.5%)
不満	3	2.7%	1	1.2%	0	0.0%	(-1.2%)
合計（未記入除く）	112		82		103		

※満足、おおむね満足
 2019年：83.9%
 2020年：90.2%
 2021年：86.4%