

2024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、2024年10月7日（月）～10月11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 2024年10月7日（月）～10月11日（金） 計5日間

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。）

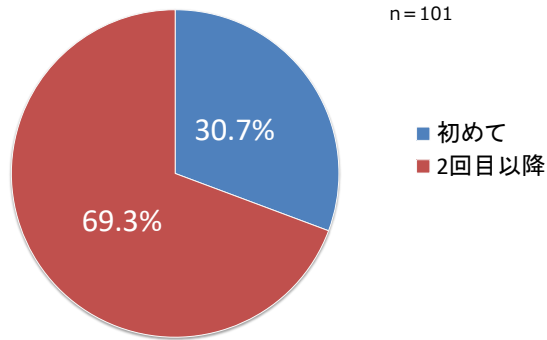
回収状況	配布数	102枚
	回収数	102枚
	回収率	100.0%

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。

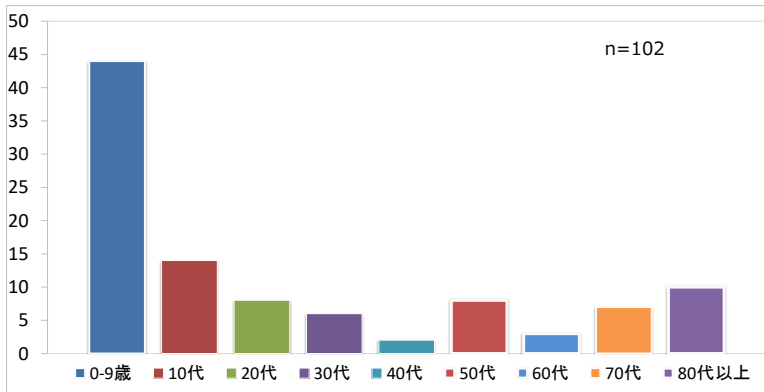
【患者属性に関すること】

問1 本日、受診する科は初めてですか。



初めて	
31	30.7%
2回目以降	
70	69.3%
合計 (未記入除く)	
101	

問2 患者さんの年齢をお聞きます。

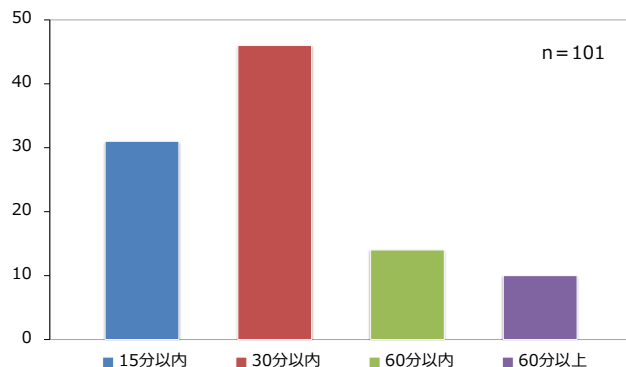


0-9歳	10歳代	20歳代
44 43.1%	14 13.7%	8 7.8%
30歳代	40歳代	50歳代
6 5.9%	2 2.0%	8 7.8%
60歳代	70歳代	80歳以上
3 2.9%	7 6.9%	10 9.8%
合計 (未記入除く)		
102		

【満足度に関すること】

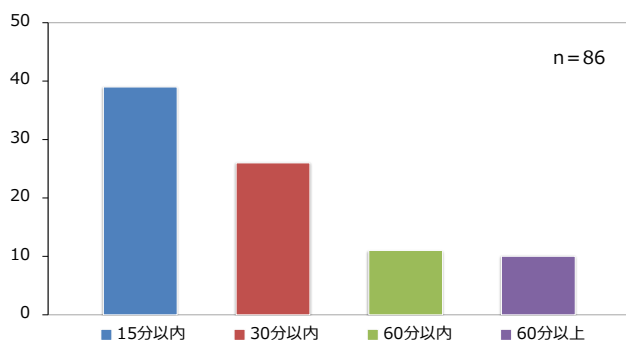
問3 待ち時間はどのくらいかかりましたか。

(1) 受付から診療までの待ち時間



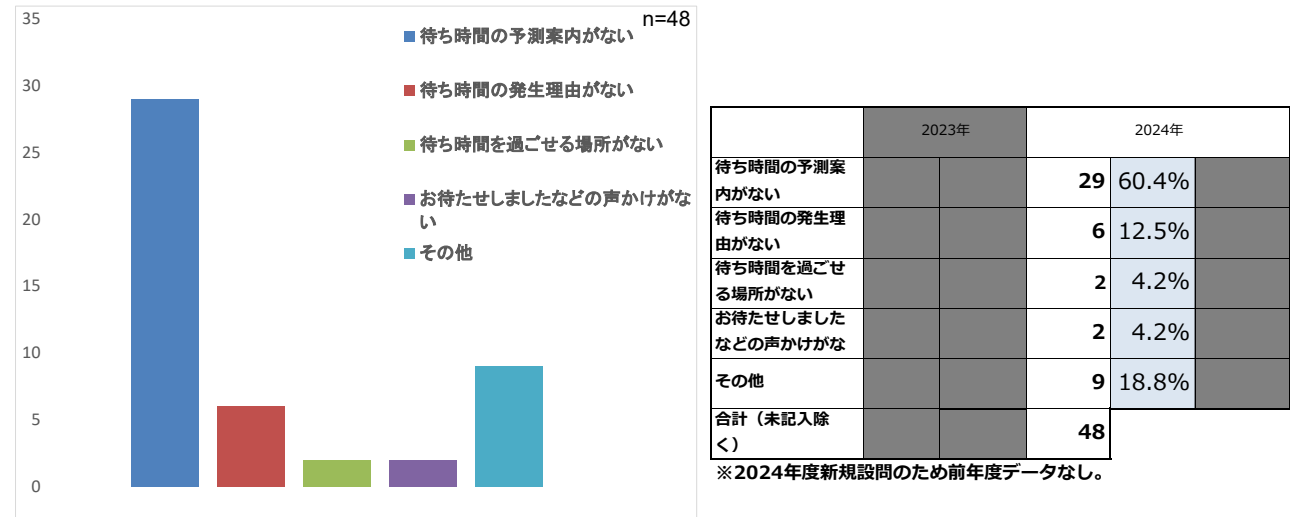
待ち時間	2023年		2024年		
	人数	割合	人数	割合	前年比
15分以内	49	45.8%	31	30.7%	(-15.1%)
30分以内	30	28.0%	46	45.5%	(17.5%)
60分以内	16	15.0%	14	13.9%	(-1.1%)
60分以上	12	11.2%	10	9.9%	(-1.3%)
合計 (未記入除く)	107		101		

(2) 診察終了から会計までの待ち時間



待ち時間	2024年		2024年		
	人数	割合	人数	割合	前年比
15分以内	40	44.9%	39	45.3%	(0.4%)
30分以内	21	23.6%	26	30.2%	(6.6%)
60分以内	11	12.4%	11	12.8%	(0.4%)
60分以上	17	19.1%	10	11.6%	(-7.5%)
合計 (未記入除く)	89		86		

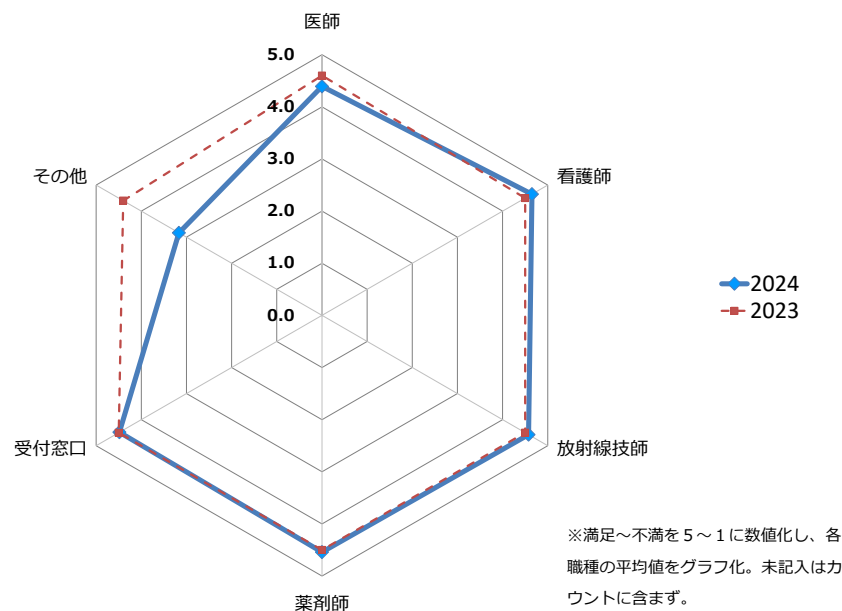
問4 待ち時間についてどのような点を不満に感じますか。



その他に記入されたご意見一覧（簡略化、ならびに同様の意見は集約して記載。）

- 子どもが不安になるので、気を紛らわすものがあれば良い。
- 救急受け入れ等あるので仕方ないと思いますが、待ち時間発生等の案内板があると親切かなと思います。
- 待ち時間の目安の時間を伝えて欲しい。
- 待ち時間が少なかったので不満と思うことはなかったでした。
- 待たずに診察していただいた。
- 少し寒い。

問5 職員の接遇や満足度はいかがですか。



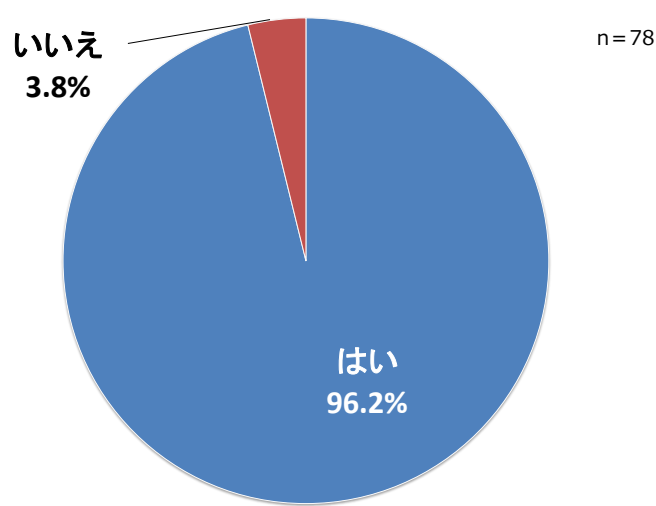
職種	医師		看護師		放射線技師		薬剤師		受付窓口		その他	
満足	61	59.8%	27	67.5%	27	67.5%	32	66.7%	61	60.4%	2	33.3%
おおむね満足	25	24.5%	12	30.0%	9	22.5%	10	20.8%	29	28.7%	1	16.7%
普通	13	12.7%	1	2.5%	4	10.0%	6	12.5%	10	9.9%	0	0.0%
やや不満	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%	2	33.3%
不満	2	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%
合計（未記入除く）	102	—	40	—	40	—	48	—	101	—	6	—

職種記載があったもの

非常に満足：救急救命士

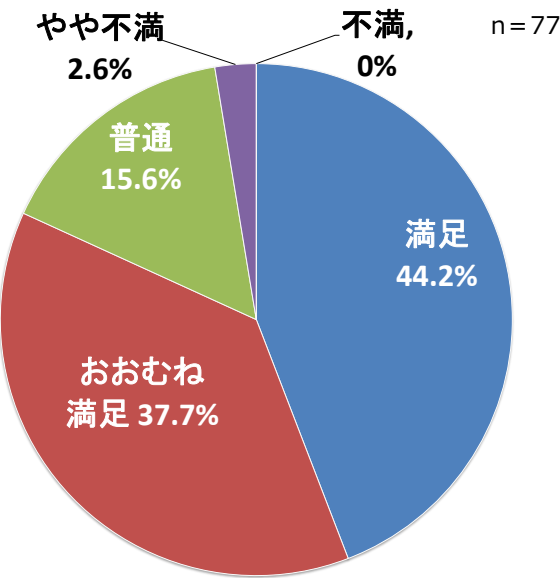
やや不満：電話交換

問6 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言われましたか。



		() 内は前年比		
		2023年		2024年
はい	98	90.7%	75	96.2% (5.4%)
いいえ	10	9.3%	3	3.8% (-5.4%)
合計（未記入除く）	108		78	

問7 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。



				() 内は前年比		
		2022年度		2023年度	2024年度	
満足	43	53.8%	58	53.7%	34	44.2% (-9.5%)
おおむね満足	23	28.8%	37	34.3%	29	37.7% (3.4%)
普通	13	16.3%	9	8.3%	12	15.6% (7.3%)
やや不満	1	1.3%	3	2.8%	2	2.6% (-0.2%)
不満	0	0.0%	1	0.9%	0	0.0% (-0.9%)
合計（未記入除く）	80		108		77	

※満足、おおむね満足
2022年：82.5%
2023年：88.0%
2024年：81.9%