

# 2025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、2025年11月10日（月）～11月14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** 2025年11月10日（月）～11月14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	106枚
回収数	106枚
回収率	100%

### 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。
- 「複数回答可」と表示のある設問は、有効回答数が回収数を上回る場合があります。

## <アンケート集計結果 目次>

### 【患者属性に関すること】

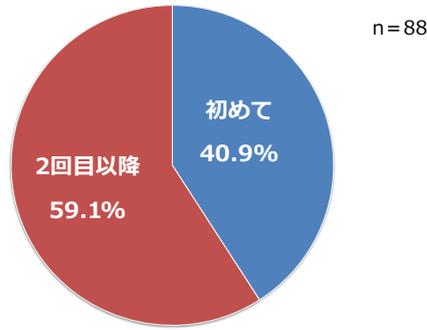
問1 初再診	P.3
問2 年齢	P.3

### 【満足度に関すること】

問3 待ち時間	P.3
問4 待ち時間に対する意見	P.4
問5 職員の接遇・満足度	P.4
問6 総合満足度	P.5

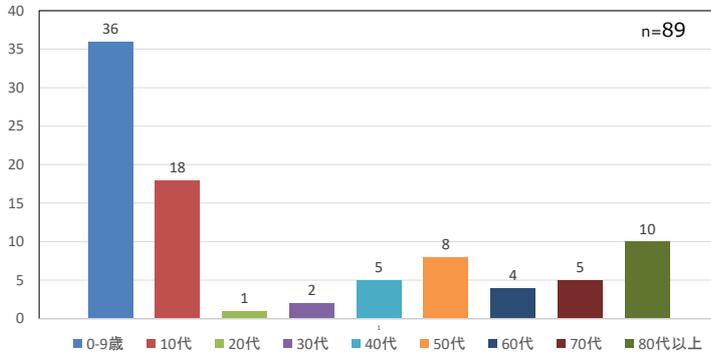
## 【患者属性に関すること】

問1 本日、受診する科は初めてですか。



初めて	
36	40.9%
2回目以降	
52	59.1%
合計（未記入除く）	
88	

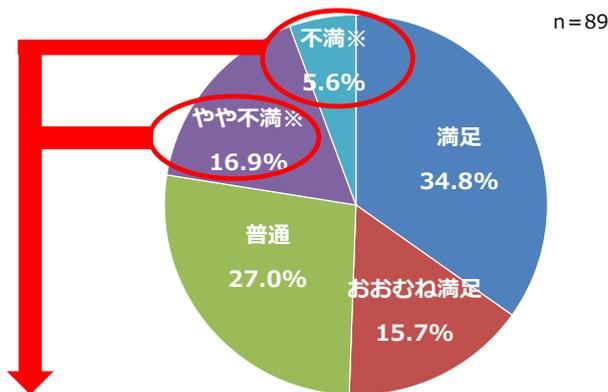
問2 患者さんの年齢をお聞きします。



0-9歳		10歳代		20歳代	
36	40.4%	18	20.2%	1	1.1%
30歳代		40歳代		50歳代	
2	2.2%	5	5.6%	8	9.0%
60歳代		70歳代		80歳以上	
4	4.5%	5	5.6%	10	11.2%
合計（未記入除く）					
89					

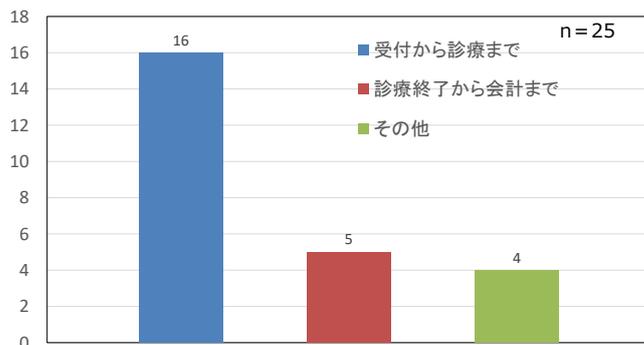
## 【満足度に関すること】

問3 待ち時間はいかがですか。



2025年	
満足	31 34.8%
おおむね満足	14 15.7%
普通	24 27.0%
やや不満	15 16.9%
不満	5 5.6%
合計（未記入除く）	
89	

【補足質問】「やや不満」または「不満」に○をつけた場合は待ち時間が長いと感じる場所を教えてください。（複数回答可）



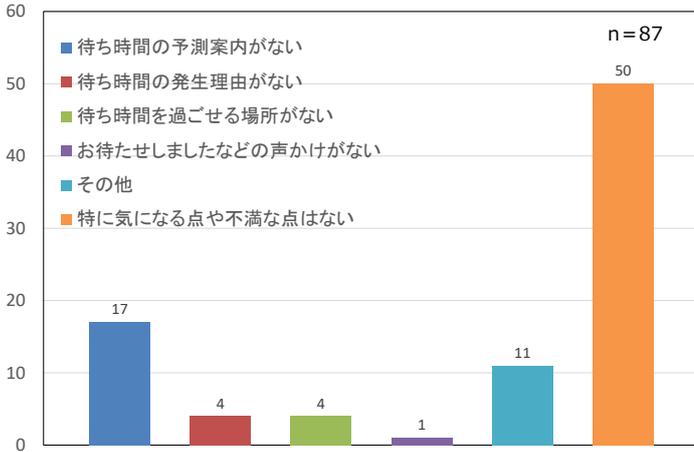
2025年	
受付から診療まで	16 64.0%
診療終了から会計まで	5 20.0%
その他	4 16.0%
合計（未記入除く）	
25	

※同一人物が複数選択肢を選択すると、それぞれの選択肢に対し1点分として計上されるため、上記の「やや不満」及び「不満」を選択した人数とは一致しない。

### その他に記入されたご意見一覧

- 診察から検査終了までの待ち時間が長い。
- 2時間以上待った。
- 検査結果までの待ち時間が長い。
- 問い合わせの電話から約10分かかった。緊急時の対応時間とはいえない。

問4 待ち時間について、気になる点やご不満を感じる点はありますか。（複数回答可）

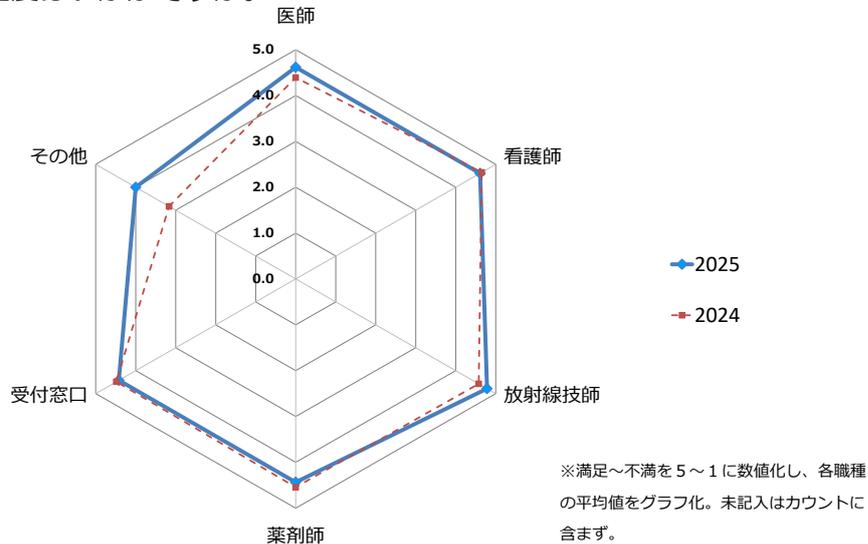


	2024年		2025年		
待ち時間の予測案内がない	29	60.4%	17	19.5%	(-40.9%)
待ち時間の発生理由がない	6	12.5%	4	4.6%	(-7.9%)
待ち時間を過ごせる場所がない	2	4.2%	4	4.6%	(0.4%)
お待たせしましたなどの声かけがない	2	4.2%	1	1.1%	(-3.0%)
その他	9	18.8%	11	12.6%	(-6.1%)
特に関心する点や不満な点はない			50	57.5%	
合計（未記入除く）	48		87		

その他に記入されたご意見一覧

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>どこで待てば良いか不明だった。</li> <li>待ち時間が長く感じたが、救急対応なので仕方ないと思う。</li> <li>待ち時間中の院内の飲食の可否について説明があると助かります。</li> <li>患者に対する優しさが無い。</li> <li>小児でもマスクを付けて受診して欲しい。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>待合室が寒い。椅子が硬い。待合室に雑誌があれば嬉しい。</li> <li>スタッフが余裕ありそうなのに、待たされてる気がする。待合室に患者がいないように見えるのに待ちが長い。</li> </ul> |
|--|---|

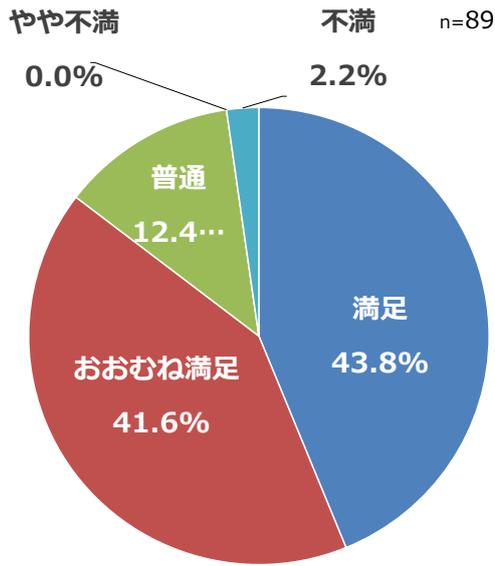
問5 職員の接遇や満足度はいかがですか。



職種	医師		看護師		放射線技師		薬剤師		受付窓口		その他	
満足	59	72.8%	58	73.4%	19	82.6%	29	63.0%	46	64.8%	3	75.0%
おおむね満足	14	17.3%	14	17.7%	3	13.0%	9	19.6%	13	18.3%	0	0.0%
普通	7	8.6%	5	6.3%	1	4.3%	7	15.2%	9	12.7%	0	0.0%
やや不満	1	1.2%	1	1.3%	0	0.0%	1	2.2%	2	2.8%	0	0.0%
不満	0	0.0%	1	1.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	1	25.0%
合計（未記入除く）	81	-	79	-	23	-	46	-	71	-	4	-

職種記載があったもの 不満：電話交換

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。



( )内は前年比

	2023年度		2024年度		2025年度		
満足	58	53.7%	34	44.2%	39	43.8%	(-0.3%)
おおむね満足	37	34.3%	29	37.7%	37	41.6%	(3.9%)
普通	9	8.3%	12	15.6%	11	12.4%	(-3.2%)
やや不満	3	2.8%	2	2.6%	0	0.0%	(-2.6%)
不満	1	0.9%	0	0.0%	2	2.2%	(2.2%)
合計 (未記入除く)	108		77		89		

※満足、おおむね満足  
 2023年：88.0%  
 2024年：81.9%  
 2025年：85.4%