

越谷市立病院



救急外来患者満足度調査結果

— 令和6年11月作成 —

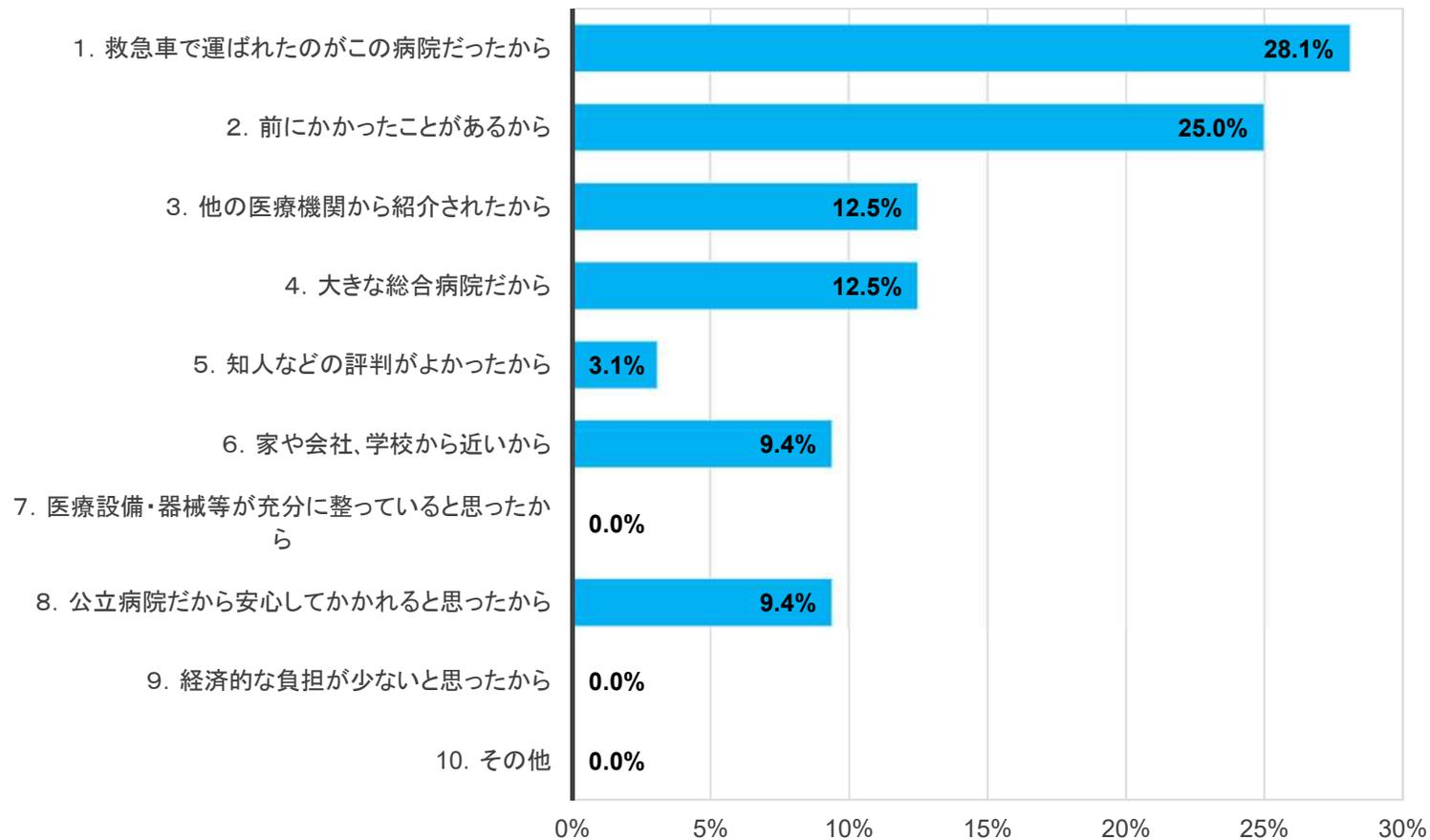


I . 調査結果の分析

1. 当院の選択理由

当院を利用された理由(複数回答可)を聞いたところ、「救急車で運ばれたのがこの病院だったから」が28.1%で最も高かった。次いで、「前にかかったことがあるから」(25.0%)、「他の医療機関から紹介されたから」及び「大きな総合病院だから」(12.5%)の順番となった。

(複数回答可)

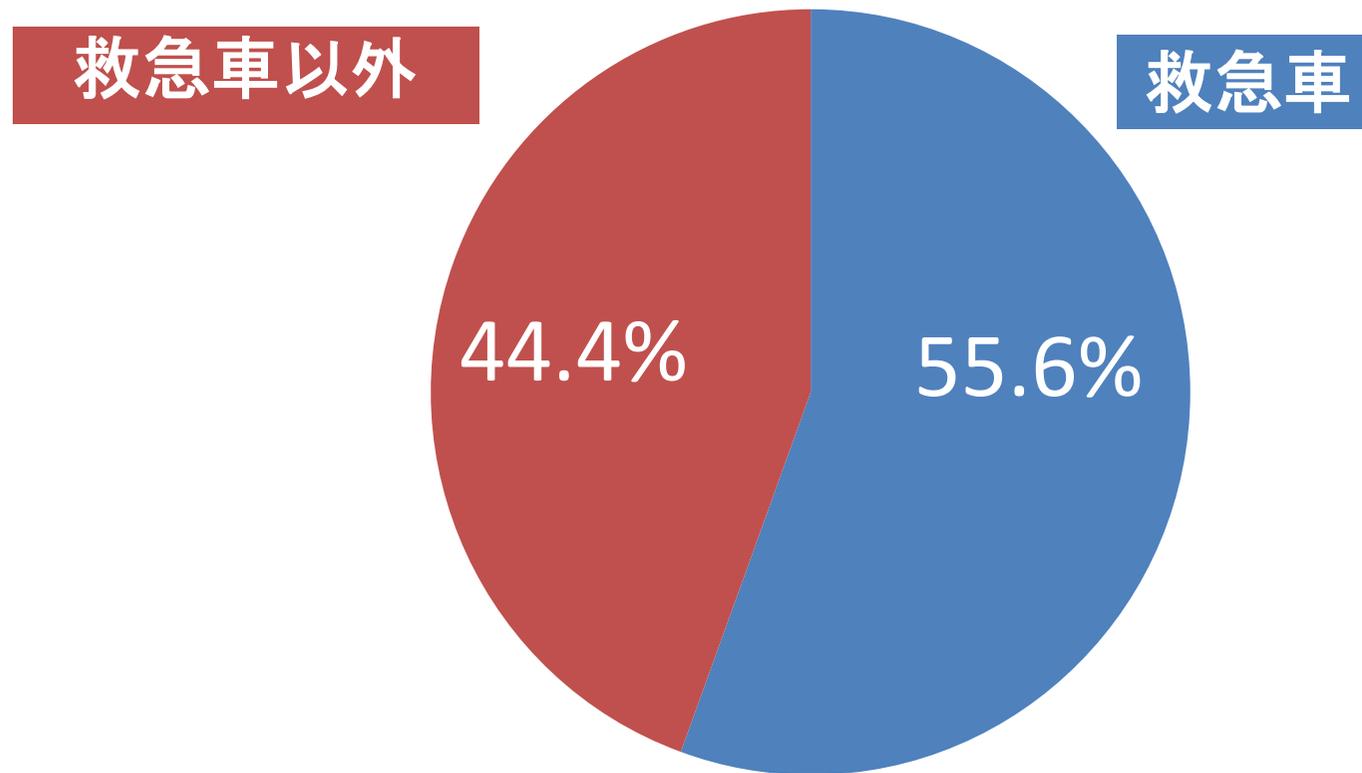




I. 調査結果の分析

2. 来院方法

来院方法について救急車で来院されたかを集計した。救急車で来院されて救急外来を受診した方が若干多い結果となった。

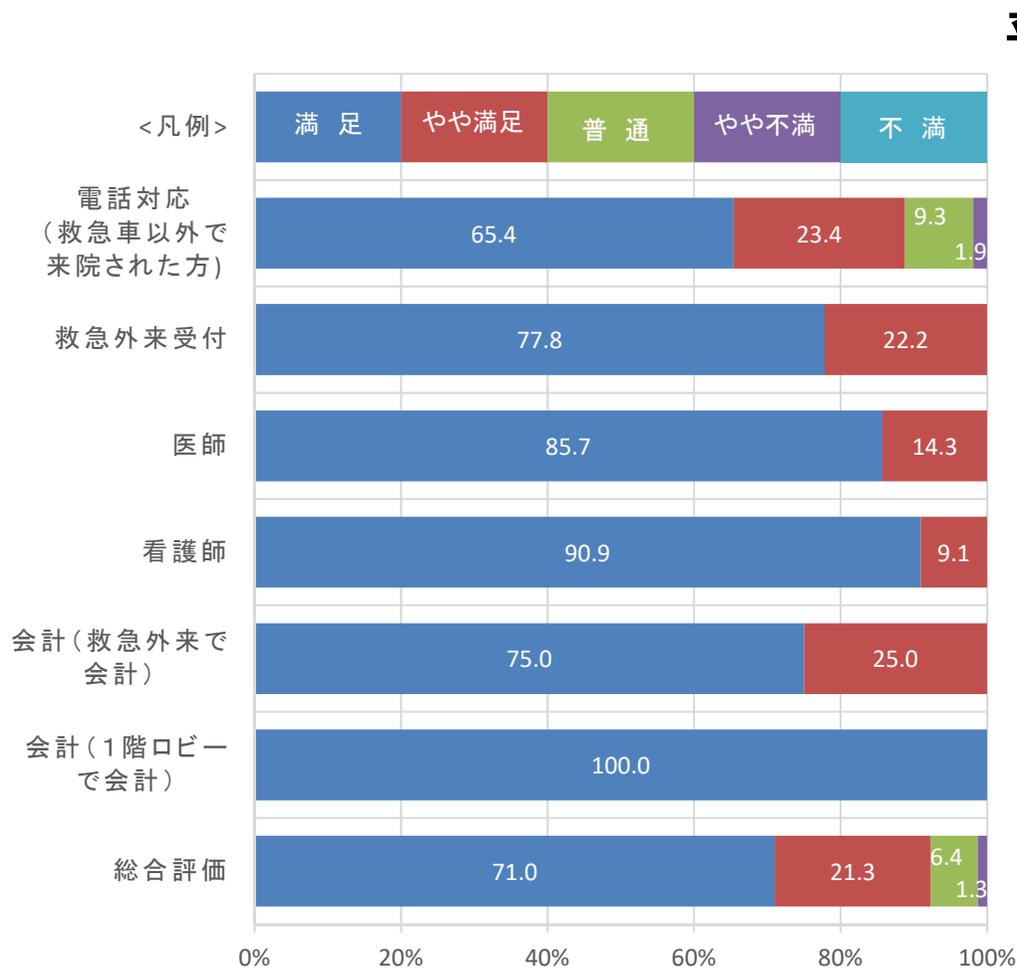




I. 調査結果の分析

3. 接遇満足度

接遇満足度を集計した。平均評価点は4.62点となった。内訳は、「満足」が71.0%、「やや満足」が21.3%で「やや満足」以上が全体の92.3%を占めており、良好であるといえる。



【 満足度構成比 】

平均評価点

R6

4.52

4.78

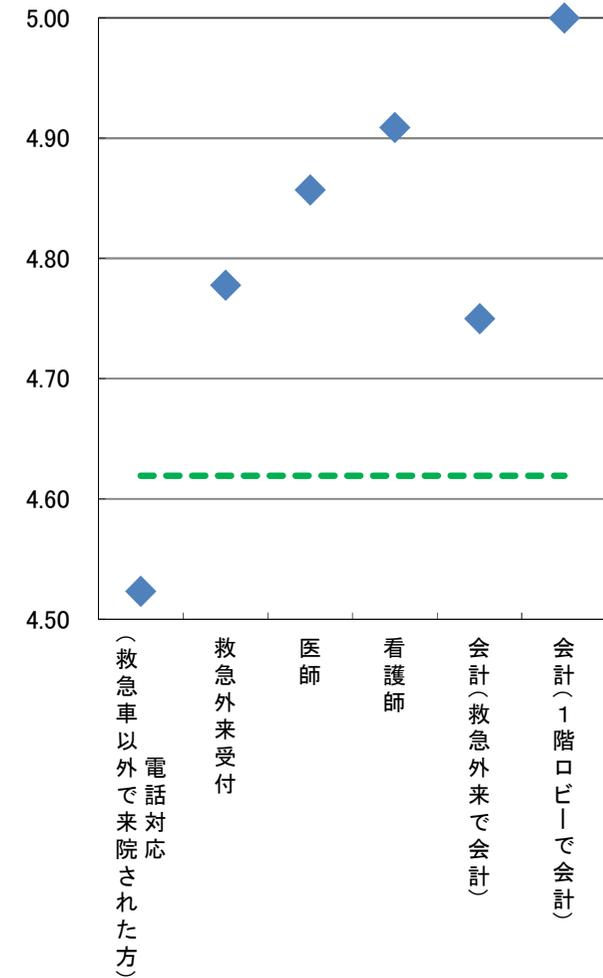
4.86

4.91

4.75

5.00

4.62



【満足度平均点】

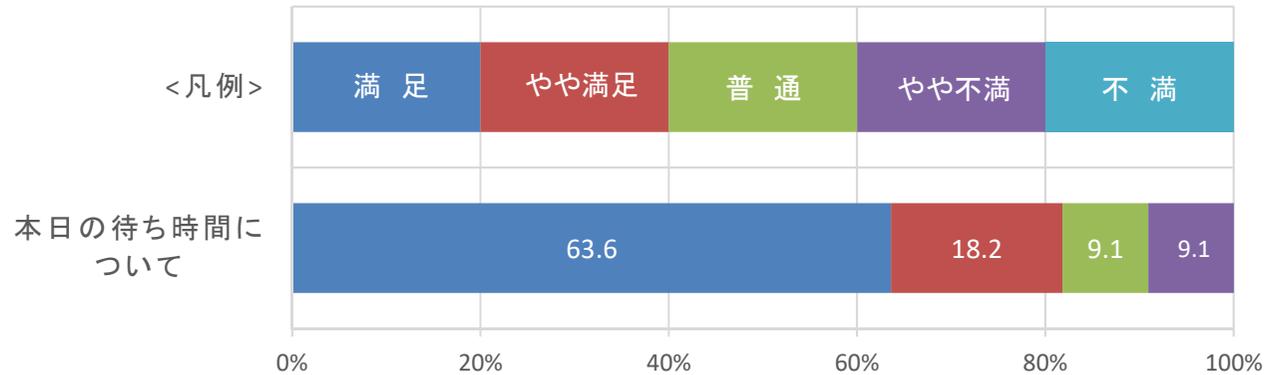


I. 調査結果の分析

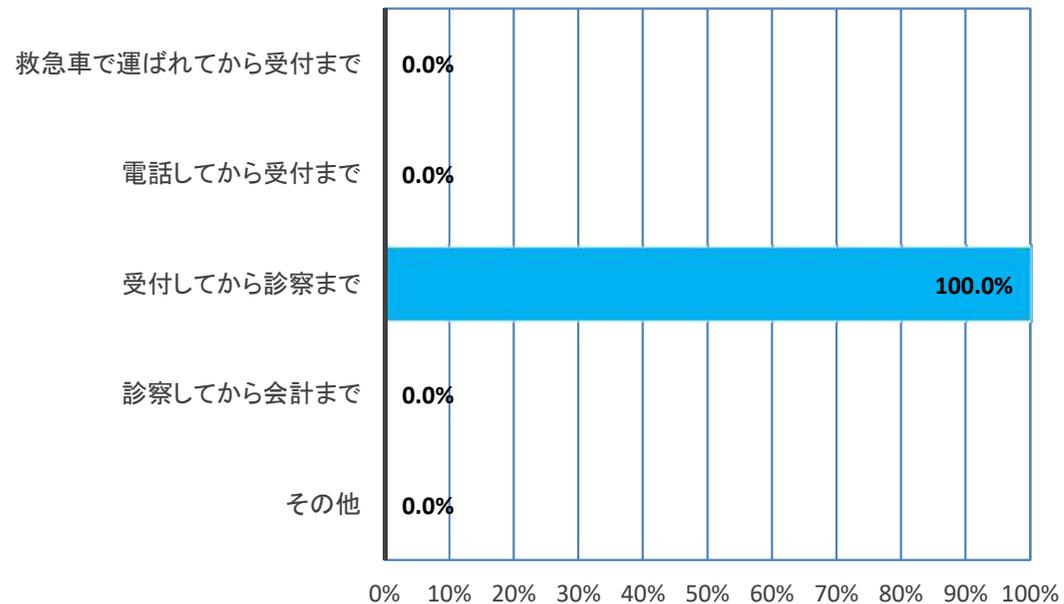
4. 待ち時間満足度

待ち時間についての満足度を集計した。待ち時間は「満足」が63.6%、「やや満足」が18.2% となり「やや満足」以上が全体の81.8%を占めており、良好であるといえる。「やや不満」「不満」の理由については、回答数が1件しかなかったためあくまで参考となるが、「受付してから診察までの待ち時間」が不満との意見があった。

【 待ち時間別満足度構成比 】



【 不満の理由 】

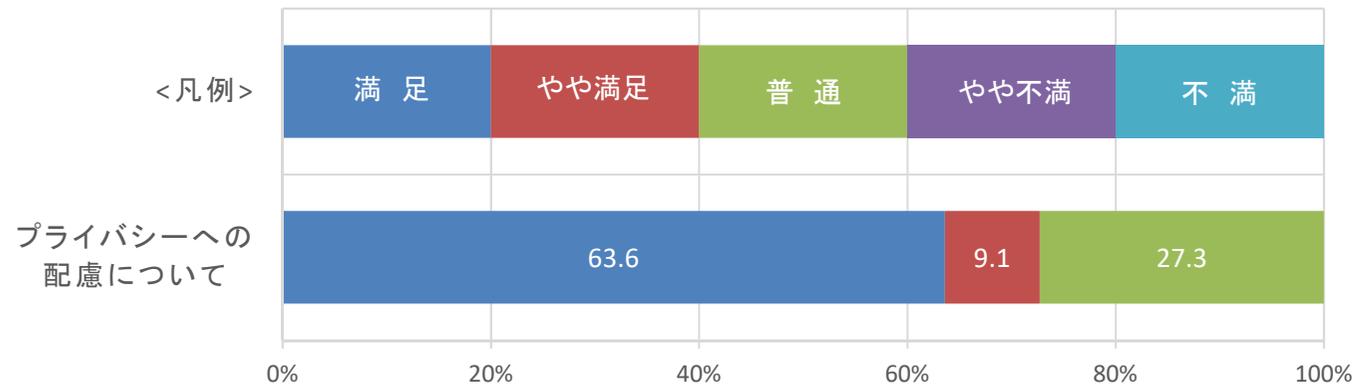




I. 調査結果の分析

5. その他満足度(プライバシーについて)

「プライバシーへの配慮についてはいかがでしたか」との問いに対する回答を集計した。平均評価点は4.36ポイント。



平均評価点

R6

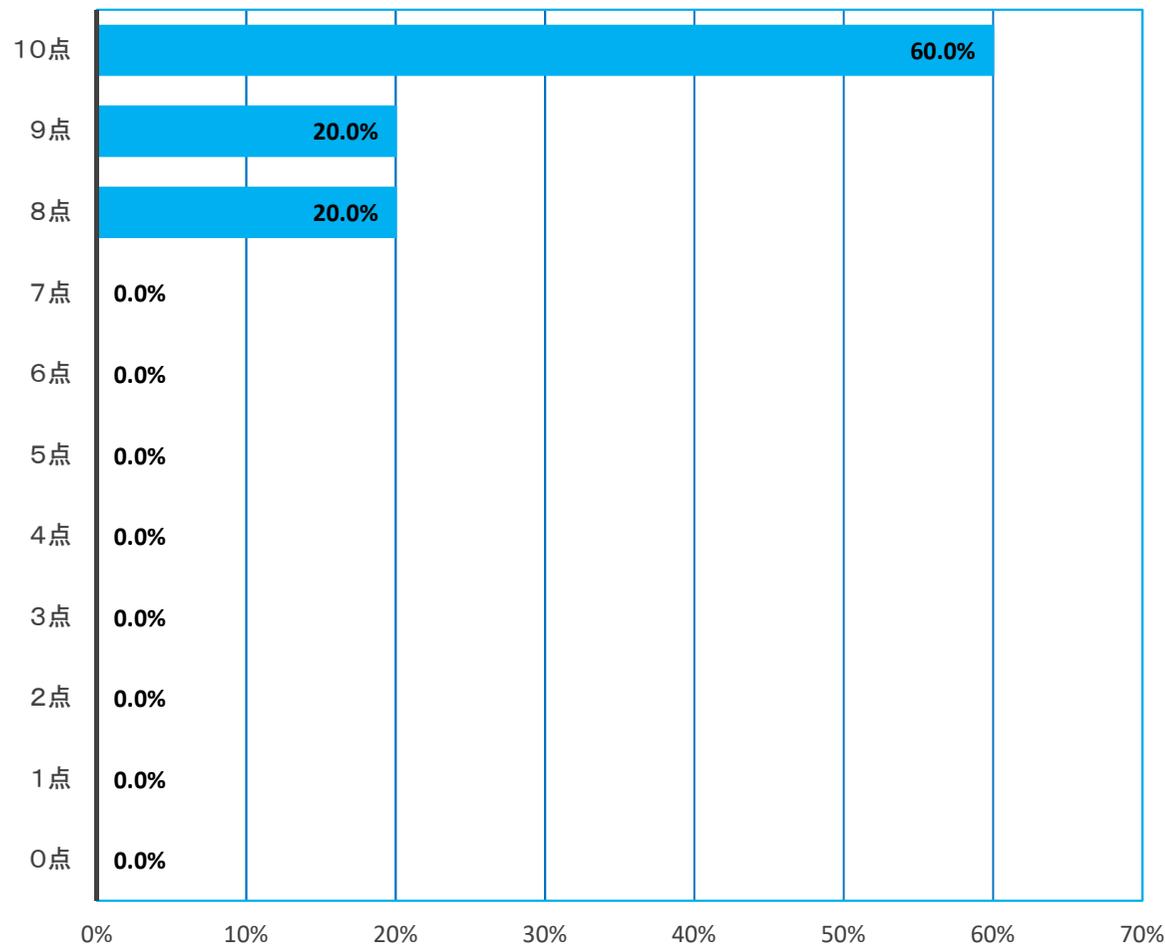
4.36



I . 調査結果の分析

6. 総合満足度評価

「当院を10点満点で評価すると何点ですか」と聞いたところ、最も多かったのは10点で60.0%、次いで9点及び8点で20.0%であった。全体では、9点以上では80.0%、8点以上では100.0%であった。一定の評価を受けていると考えられる。



R6

平均評価点 : 9.40点

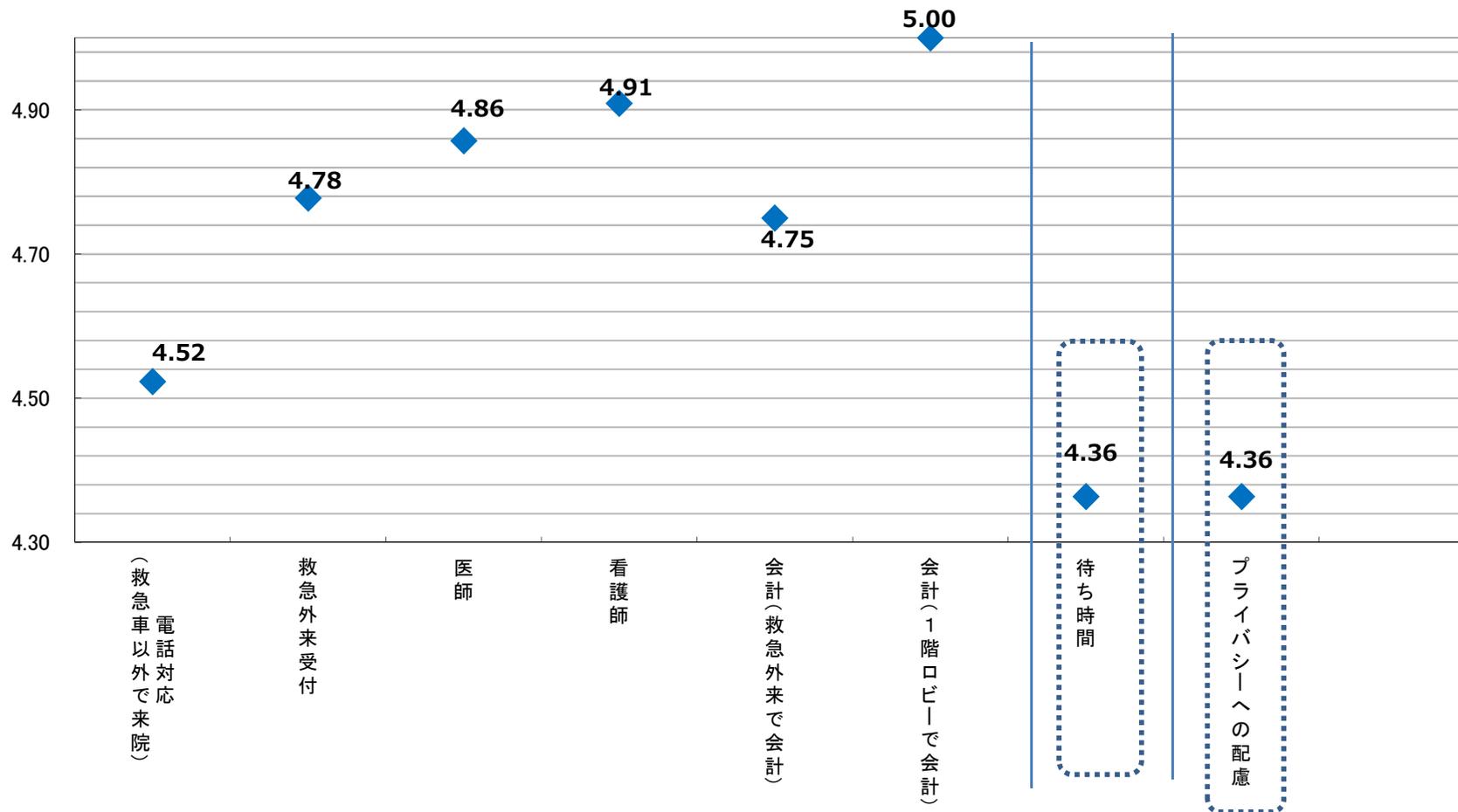


Ⅱ. 救急外来患者満足度調査項目別平均評価一覧

1. 調査項目別平均評価一覧

今回調査した項目について、全体の平均評価点を一覧にした。全体として高い点数となったが、回答数が少ないため今後も更なる患者満足度の向上を目指して研鑽を続けていく必要があると思われる。

(満足・・・5票、やや満足・・・4票、普通・・・3票、やや不満・・・2票、不満・・・1票)



【 接 遇 】

【 待ち時間 】

【 その他 】