

# 満足度調査(外来部門)結果

## 【調査期間】

平成24年11月28日(水)～30日(金)

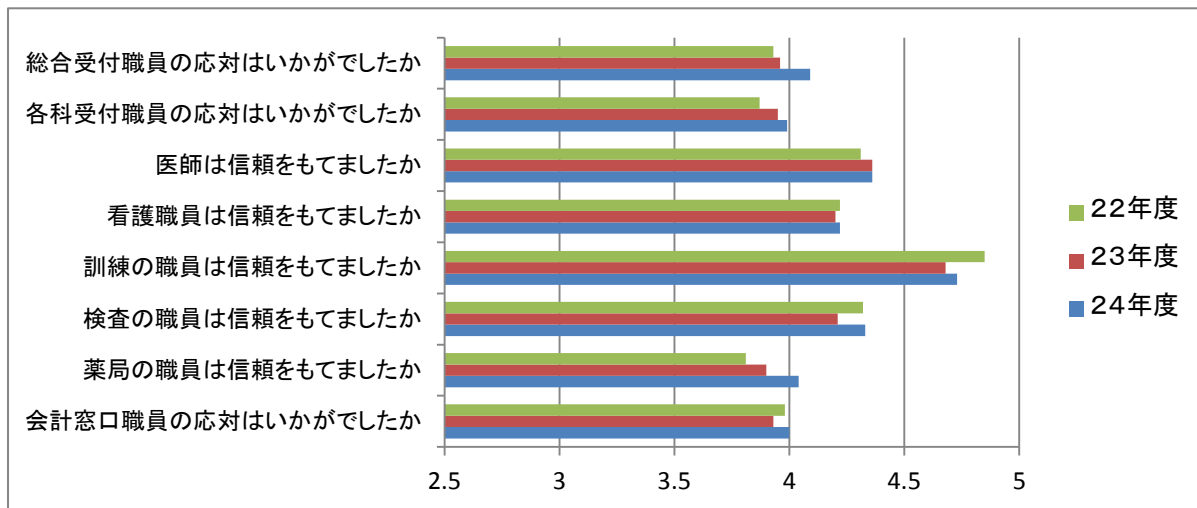
## 【調査方法】

外来受診のため来院した患者家族に調査票を配布し、当日の診療終了後に回収。

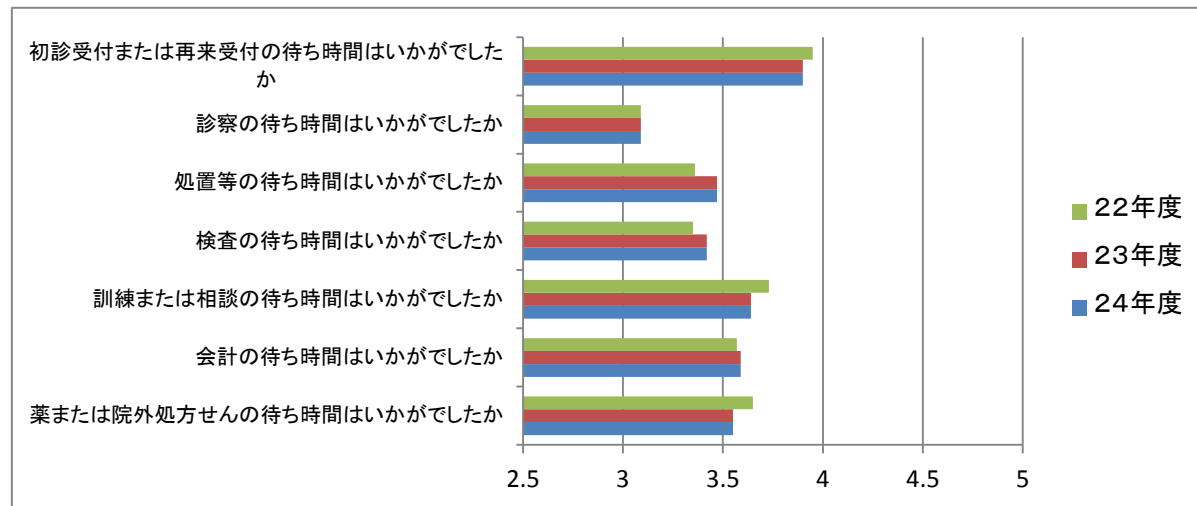
## 【調査票回収状況】

配布数 955枚 回収数 464枚 回収率 48.6%

### 1 外来での職員に対する満足度 (5点を満点とした場合の平均点)



### 2 外来での待ち時間に対する満足度 (5点を満点とした場合の平均点)



### 3 外来待ち時間の状況

待ち時間の種類	平均待ち時間:分			増減 B-A	待ち時間の解説
	22年度	23年度(A)	24年度(B)		
受付待ち時間	5	6	5	▲ 1	来院してから受付完了までの時間
予約待ち時間	18	19	20	1	来院してから予約時間までの時間
診察待ち時間	36	34	33	▲ 1	予約時間から最初の診察までの時間
診察時間	35	38	39	1	診察等に要した時間
会計待ち時間	13	14	14	0	診察終了から会計終了までの時間
処方せん待ち時間	4	3	4	1	会計終了から院外処方せんを受け取るまでの時間
薬待ち時間	11	10	10	0	会計終了から薬を受け取るまでの時間