

# 平成22年度上半期 投書のまとめ

平成22年度上半期の投書枚数234枚（前年度同期302枚）  
内容別（1枚の投書用紙で複数の内容を含む）では306件の内容（前年度363件の内容）



笑顔であいさつ

## 306件の内訳

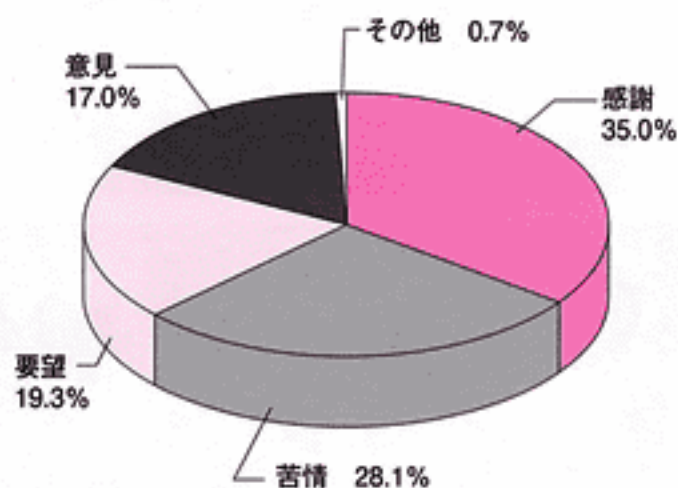
感謝・・・	107件 (35.0%)	前年度	98件 (27.0%)
苦情・・・	86件 (28.1%)	前年度	130件 (35.8%)
要望・・・	59件 (19.3%)	前年度	77件 (21.2%)

## 苦情86件の上位の内訳（前年度130件）

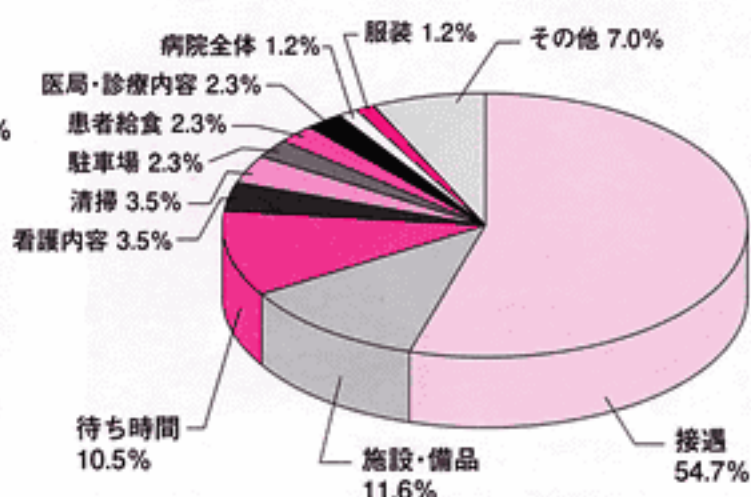
①接遇・・・	47件 (54.7%)	前年度	①接遇	41件 (31.5%)
②施設・・・	10件 (11.6%)	前年度	②待ち時間	17件 (13.1%)
③待ち時間・・・	9件 (10.5%)	前年度	③施設	11件 (8.5%)

（平成22年10月1日現在）

投書内容別 構成比率(総数306)



苦情のみ 内容別構成比率(総数86)



## 投書からのご意見と対応

■職員の皆さんが廊下を通るとき、大声で談笑しながら通るのはいかがなものか？ ここは病院ではないのでしょうか？ 中にはしっかり挨拶をして通る人もいますが。

**対応** このようなご意見を、たびたびいただいています。職員は、周りの患者さまへの配慮を再度徹底しましょう。

■全体的にとっても親切でありがたいのですが、ときどき皮肉を言う人がいて、心にグサッときて落ち込んでしまいます。本人はそのつもりはないのかもしれませんが、言い方に気をつけてほしいです。

**対応** 体調が悪く来院されている患者さまは、特に敏感になられています。患者さまの立場に立った対応を心がけましょう。

■各検査室の場所の説明がわかりにくい。外来処置室の看板は来る方向によっては見づらい。

**対応** 外来処置室の看板を追加しました。これからも皆様からのご意見を参考に、よりよい病院作りに努めてまいります。