

令和6年度上半期 患者意見箱における投書集計

(単位:件)

令和6年	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計
感謝	4	15	12	8	6	13	58
要望	18	26	29	21	9	12	115
苦情	5	6	9	7	6	2	35
不明	0	5	1	2	2	0	10
計	27	52	51	38	23	27	218



- ①直近となる令和5年度下半期の投書233件と比較して微減となった。
- ②投書は、医療サービス改善委員会が週ごとに集計し、委員、関係部署、看護部長、事務長等に共有
 - ⇒ 関係部署が回答を作成
 - ⇒ 委員が院内掲示とホームページ掲載のほか、要望等への対策の必要性について意見を提出
 - ⇒ 委員会が掲示等を実施
- ③「感謝」に関する共通した内容の投書には、医師や看護師をはじめとする職員の待遇やサービスといったものになっている。
- ④「要望」に関する共通した内容の投書には、コンビニやATMの整備、送迎バスの時間延長や待ち時間の短縮に関するものをはじめ、職員の待遇や食事の改善といったもののほか、電話対応やナビダイヤルの見直しといったものになっている。
- ⑤「苦情」に関する共通した内容の投書には、病室における空調や物音といった環境面のほか、入院生活に係るサービスや設備に分類されるものをはじめ、食事の内容や配膳時間に関するもののほか、職員の待遇、案内ミスや診療予約の不便さといったものになっている。