## 意見箱の投書に占める感謝と苦情の割合

## 【指標の説明】

当院では、患者さんやご家族から直接いただくご意見をより良い病院となるための貴重なご意見ととらえており、各病棟の食堂、正面玄関、救急外来等、院内の合計11ヶ所に意見箱を設置しています。いただいたご意見は院内の会議で報告するとともに、関係部署に改善策を検討するようフィードバックしています。また患者さんやご家族へは、ご意見への回答を院内で掲示することでフィードバックしています。患者満足度と合わせて、当院の提供する医療に満足していただけているかを図る大切な指標です。

## 【定義】

分子 感謝の件数、苦情・要望の件数

分母 各年度ごとの、意見箱に寄せられたご意見の件数

## 岐阜県立多治見病院の推移

			* = W
2014年度	感謝 30.6%	苦情•要望 69.4%	意見数 193 (投書数 174)
2015年度	感謝 29.7%	苦情•要望 70.3%	意見数 172 (投書数 162)
2016年度	感謝 31.3%	苦情•要望 68.7%	意見数 175 (投書数 144)
2017年度	感謝 24.5%	苦情•要望 75.5%	意見数 184 (投書数 178)
2018年度	感謝 27.2%	苦情•要望 72.8%	意見数 206 (投書数 203)
2019年度	感謝 24.0%	苦情•要望 76.0%	意見数 129 (投書数 129)
2020年度	感謝 22.1%	苦情∙要望 77.9%	意見数 86 (投書数 86)
2021年度	感謝 25.9%	苦情∙要望 74.1%	意見数 81 (投書数 81)
2022年度	感謝 18.0%	苦情•要望 82.0%	意見数 61 (投書数 61)
2023年度	感謝 28.1%	苦情·要望 71.9%	意見数 121 (投書数 121)
2024年度	惑謝 17.2%	苦情∙要望 82.8%	意見数 343 (投書数 343 )