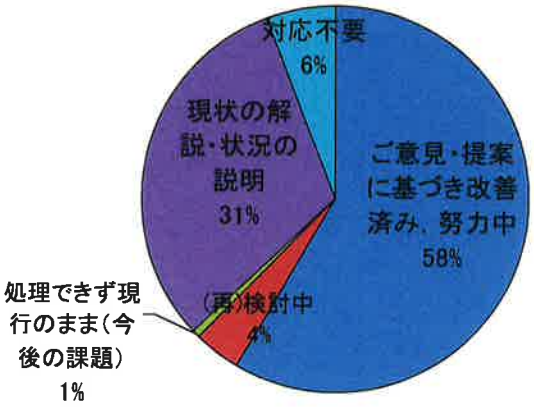
** 2021年度「みなさまの声」についての報告 **

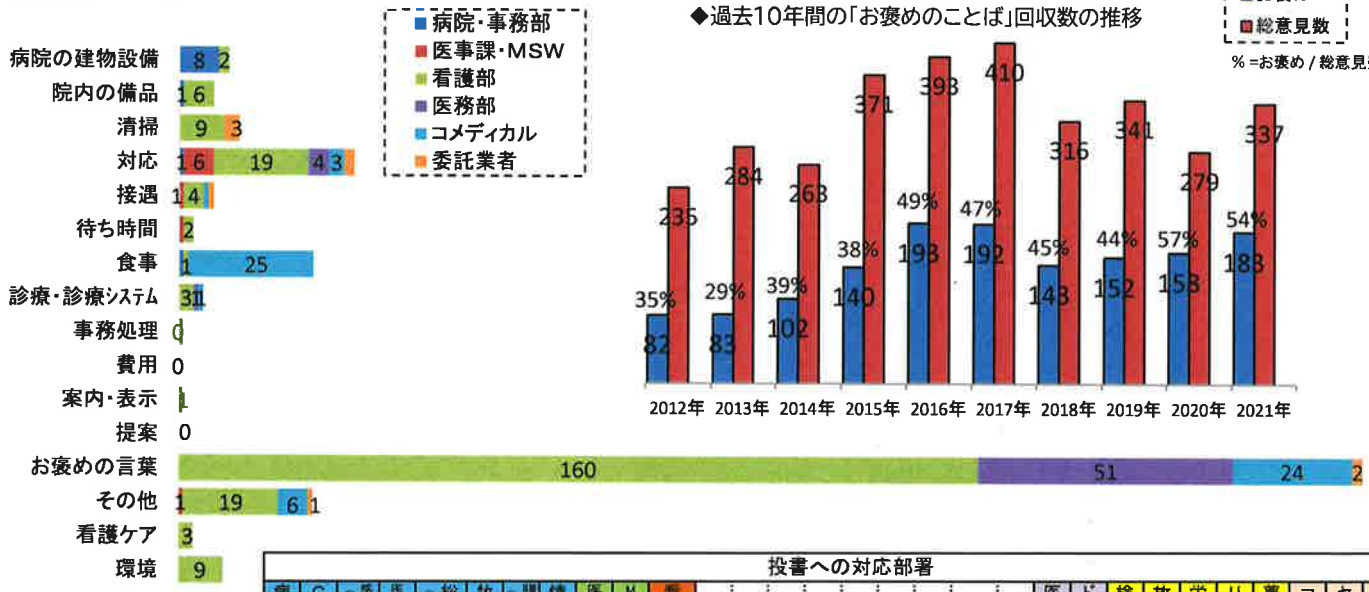
CS活動委員会
2022.6.7

◆集計期間：2021年4月～2022年3月
◆回収枚数：291通(実質件数337件、うち お褒めの言葉＝183件)
◆改善・対応の状況

項 目	件数
ご意見・提案に基づき改善済み，努力中	90
(再)検討中	6
処理できず現行のまま(今後の課題)	1
現状の解説・状況の説明	48
対応不要	9
合 計	154



◆部署別・内容別 件数
総件数：337件



◆過去10年間の「お褒めのことば」回収数の推移

※イタリック体の数字は内数です

			投書への対応部署																																
			病院全体	CS委員会	感染防止委員会(含・ICT)	医療安全管理委員会	総務課(含・事務部長)	牧師室	購買課(アメニティ)	情報管理課	医事課	MSW・ケアマネ	看護部	看護部	5階西	4階西	4階東	3階東NICU	ホスピス	外来	消化器センター	手術室	医務部	ドック	検査室	放射線科	栄養給食	リハビリ	薬剤部	コンビニ	セノン(警備)	シャトルバス	ダスキン
			5	2	0	1	12	4	2	3	7	2	239	3	21	33	58	104	2	15	2	1	53	3	5	2	44	3	6	1	1	2	5
A	病院の建物設備について	10				1	6			1			2				1	1					0	0	0	0	0	0	0					
B	病棟・外来他の備品について	7					1						6		1		3	1		1														
C	清掃について	12											9		1	1	2	5																3
D	対応について	54	0	0			1	0	0	0	5	1	19		3	2	4	5	1	4	0	0	4	0	1	1	0	0	1	0	0	2	0
	医師	*4*											*0*										*4*											
	看護職	*17*											*17*		*2*	*2*	*3*	*5*	*1*	*4*														
	事務職員	*9*					*1*				*5*	*1*	*2*		*1*		*1*																	
	コメディカル	*3*											*0*												*1*	*1*			*1*					
	その他	*2*											*0*																			*2*		
E	接遇について	11	0	0			0	0	0	0	1		4	0	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	医師	*0*											*0*																					
	看護職	*3*											*3*					*1*		*2*														
	事務職員	*2*									*1*		*0*															*1*						
	コメディカル	*0*											*0*																					
	その他	*2*											*1*							*1*														*1*
F	待ち時間について	5	0	0			0	0	0	0	1		2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
	受付	*0*											*0*																					
	外来	*1*											*1*							*1*														
	会計	*1*									*1*		*0*																					
	検査	*0*											*0*																					
	その他	*1*											*1*							*1*														
G	食事について	26											1				1										25							
H	診療・診療システムについて	5											3				1			2			1		1									
I	事務処理について	1											1			1																		
J	費用について	0											0																					
K	案内・表示について	2					1						1					1																
L	提案	0											0																					
M	お褒めの言葉	244	4					3					160		*9*	*29*	*34*	*82*	*1*	*3*	*1*	*1*	48	3	1		19	1	3	1				1
N	その他	36	1	2			3	1	2			1	19	*3*	*7*		*6*	*2*			*1*	*0*	0		2	1		1	2		1			
O	看護ケア	3											3				*1*	*2*																
P	病室・外来の環境	11								2			9				*5*	*4*																