

ご意見箱集計(平成21年度)

性質別

平成21年度

	件数	割合
質問	1件	0.7%
提案	29件	19.7%
苦情	75件	51.0%
お誉め	38件	25.9%
その他	4件	2.7%
計	147件	100.0%

平成20年度

	件数	割合
質問	4件	2.4%
提案	30件	18.0%
苦情	77件	46.1%
お誉め	50件	29.9%
その他	6件	3.6%
計	167件	100.0%

前年比

	件数	割合
質問	-3件	-1.7%
提案	-1件	1.8%
苦情	-2件	4.9%
お誉め	-12件	-4.1%
その他	-2件	-0.9%
計	-20件	

内容別

平成21年度

	件数	割合
接遇・診療	78件	53.1%
施設・整備	30件	20.4%
管理・運営	5件	3.4%
その他	34件	23.1%
計	147件	100.0%

平成20年度

	件数	割合
接遇・診療	85件	50.9%
施設・整備	35件	21.0%
管理・運営	16件	9.6%
その他	31件	18.6%
計	167件	100.0%

前年比

	件数	割合
接遇・診療	-7件	2.2%
施設・整備	-5件	-0.5%
管理・運営	-11件	-6.2%
その他	3件	4.6%
計	-20件	

