

■ 平成24年度 ご意見箱の集計結果

<性質別>

平成24年度

	件数	割合
質問	0件	0.0%
提案	21件	17.8%
苦情	72件	61.0%
お誉め	19件	16.1%
その他	6件	5.1%
計	118件	100.0%

平成23年度

	件数	割合
質問	8件	4.0%
提案	39件	19.7%
苦情	118件	59.6%
お誉め	28件	14.1%
その他	5件	2.5%
計	198件	100.0%

前年度比

	件数	割合
質問	▲8件	▲4.0%
提案	▲18件	▲1.9%
苦情	▲46件	1.4%
お誉め	▲9件	2.0%
その他	1件	2.6%
計	▲80件	

<内容別>

平成24年度

	件数	割合
接遇・診療	68件	57.6%
施設・整備	11件	9.3%
管理・運営	34件	28.8%
その他	5件	4.2%
計	118件	59.6%

平成23年度

	件数	割合
接遇・診療	95件	48.0%
施設・整備	35件	17.7%
管理・運営	38件	19.2%
その他	30件	15.2%
計	198件	100.0%

前年度比

	件数	割合
接遇・診療	▲27件	9.6%
施設・整備	▲24件	▲8.4%
管理・運営	▲4件	9.6%
その他	▲25件	▲10.9%
計	▲80件	

