

(5)患者からの苦情に対する処理割合

分子：回答し処理した苦情件数

- ・委員会等にて対応を検討したか否かを問わず、施設内文書に記録された苦情に対する回答数とする。

分母：総苦情件数

- ・苦情対応職員の職種は問わない。
- ・施設内文書に記録された苦情と投書による苦情の合計とする。

収集期間： 平成 25 年 4 月～平成 26 年 3 月

患者からの苦情は医療の質改善に役立つ貴重な情報源です。必ずしも対応可能な事例ばかりではありませんが、対応を行った件数の割合を指標化することでサービスの質改善への取り組みを評価しようというものです。

指標 7 : 患者からの苦情に対する処理割合

医療機関名	総苦情件数	回答し処理した苦情件数	処理割合
北上済生会病院	27	11	40.7%
山形済生病院	97	97	100.0%
水戸済生会総合病院	174	63	36.2%
宇都宮病院	338	285	84.3%
前橋病院	58	58	100.0%
川口総合病院	42	29	69.0%
栗橋病院	49	49	100.0%
習志野病院	64	45	70.3%
中央病院	150	74	49.3%
横浜市東部病院	860	5	0.6%
横浜市南部病院	223	116	52.0%
新潟第二病院	372	372	100.0%
富山病院	38	38	100.0%
高岡病院	103	71	68.9%
金沢病院	181	110	60.8%
福井県済生会病院	1214	1164	95.9%
静岡済生会総合病院	148	147	99.3%
松阪総合病院	189	171	90.5%
滋賀県病院	120	36	30.0%
京都府病院	32	32	100.0%
千里病院	319	303	95.0%
泉尾病院	157	157	100.0%
茨木病院	42	42	100.0%
野江病院	412	340	82.5%
富田林病院	194	194	100.0%
中津病院	230	230	100.0%
吹田病院	341	287	84.2%
兵庫県病院	109	107	98.2%
奈良病院	8	8	100.0%
中和病院	176	176	100.0%
岡山済生会総合病院	43	43	100.0%
広島病院	153	127	83.0%
山口総合病院	148	127	85.8%
福岡総合病院	131	128	97.7%
二日市病院	74	56	75.7%
八幡総合病院	10	10	100.0%
熊本病院	100	81	81.0%
福島総合病院	56	46	82.1%
龍ヶ崎済生会病院	43	11	25.6%
常陸大宮済生会病院	19	10	52.6%
三条病院	105	105	100.0%
御所病院	34	29	85.3%
和歌山病院	17	17	100.0%
有田病院	16	5	31.3%
境港総合病院	57	45	78.9%
松山病院	50	50	100.0%
今治病院	130	33	25.4%
西条病院	58	58	100.0%
唐津病院	45	6	13.3%
長崎病院	97	94	96.9%
日田病院	99	99	100.0%
川内病院	40	34	85.0%

指標 7：患者からの苦情に対する処理割合

