

(5)患者からの苦情に対する処理割合（介護老人保健施設、特別養護老人保健施設を含）

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

医療機関種別	医療機関コード	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
DPC以外病院	012014410	西小樽病院	3	3	100.0%
DPC以外病院	012014956	小樽病院	26	26	100.0%
DPC以外病院	033010225	岩泉病院	14	14	100.0%
DPC以外病院	072012129	川俣病院	9	9	100.0%
DPC以外病院	080110213	茨城県立 こども病院	44	36	81.8%
DPC以外病院	082910222	神栖済生会病院	104	49	47.1%
DPC以外病院	111700368	鴻巣病院	295	295	100.0%
DPC以外病院	130710764	向島病院	69	66	95.7%
DPC以外病院	140200014	神奈川県病院	49	16	32.7%
DPC以外病院	140800102	若草病院	19	19	100.0%
DPC以外病院	142000628	平塚病院	30	17	56.7%
DPC以外病院	230400417	愛知県済生会リハビリテーション病院	21	17	81.0%
DPC以外病院	242705150	明和病院	31	31	100.0%
DPC以外病院	275601460	新泉南病院	21	12	57.1%
DPC以外病院	320610758	江津総合病院	32	31	96.9%
DPC以外病院	338800160	吉備病院	11	10	90.9%
DPC以外病院	340511665	呉病院	25	25	100.0%
DPC以外病院	350311776	湯田温泉病院	90	90	100.0%
DPC以外病院	357810895	下関市立豊浦病院	17	17	100.0%
DPC以外病院	377011385	香川県済生会病院	22	18	81.8%
DPC以外病院	380210603	今治第二病院	17	16	94.1%
DPC以外病院	404419164	大牟田病院	65	52	80.0%
DPC以外病院	405519616	飯塚嘉穂病院	80	53	66.3%
DPC以外病院	438212331	みすみ病院	17	17	100.0%
DPC以外病院	458110194	日向病院	22	22	100.0%
DPC以外病院	460110910	鹿児島病院	12	12	100.0%
		DPC以外病院 小計	1145	973	85.0%
		DPC以外病院 平均	44	37	85.0%
診療所	045210764	宮城県済生会こどもクリニック	0	0	-
診療所	072012335	済生会春日診療所	0	0	-
診療所	082910354	波崎診療所	0	0	-
診療所	110201359	川口健診センター	9	9	100.0%
診療所	110602896	内牧クリニック	0	0	-
診療所	131332931	渋谷診療所	8	4	50.0%
診療所	132220515	葛飾診療所	1	1	100.0%
診療所	150125303	新潟内科診療所	0	0	-
診療所	320610832	たかさごクリニック	1	1	100.0%
診療所	380128235	高浜診療所	0	0	-
診療所	383610197	小田診療所	0	0	-
		診療所 小計	19	15	78.9%
		診療所 平均	2	1.4	78.9%

指標 7：患者からの苦情に対する処理割合

