

### (3)利用者からの苦情に対する処理割合調査

**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 3：利用者からの苦情に対する処理割合調査

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
介護老人保健施設	152080032	はまなす	8	4	50.0%
介護老人保健施設	650180029	フローラさいせい	3	3	100.0%
介護老人保健施設	752080044	めがみ	1	1	100.0%
介護老人保健施設	1050180023	あずま荘	11	11	100.0%
介護老人保健施設	1151780022	こうのと	2	2	100.0%
介護老人保健施設	1452080000	湘南苑	0	0	-
介護老人保健施設	1550480014	ケアホーム三条	1	1	100.0%
介護老人保健施設	1850180082	ケアホーム・さいせい	7	7	100.0%
介護老人保健施設	2551280015	ケアポート栗東	18	17	94.4%
介護老人保健施設	2754180012	ライフケア中津	2	2	100.0%
介護老人保健施設	2754280036	ライフポート茨木	3	3	100.0%
介護老人保健施設	2755680028	ライフポート泉南	6	6	100.0%
介護老人保健施設	2950480067	シルバーケアまほろば	68	68	100.0%
介護老人保健施設	3051680027	ライフケア有田	4	4	100.0%
介護老人保健施設	3150480246	はまかぜ	0	0	-
介護老人保健施設	3150480287	サテライトはまかぜ	1	1	100.0%
介護老人保健施設	3250680018	たかさご苑	3	3	100.0%
介護老人保健施設	3350180166	なでしこ苑	11	1	9.1%
介護老人保健施設	3350180182	たちばな苑	0	0	-
介護老人保健施設	3350180208	備中荘	0	0	-
介護老人保健施設	3453180030	はまな荘	2	2	100.0%
介護老人保健施設	3550180081	ひびき苑	18	18	100.0%
介護老人保健施設	3857780021	希望の園	10	10	100.0%
介護老人保健施設	3857780138	にぎたつ苑	6	4	66.7%
介護老人保健施設	3857780179	ふじの園	5	5	100.0%
介護老人保健施設	3857780187	いしづち苑	0	0	-
介護老人保健施設	4054480076	大牟田ライフケア院	10	10	100.0%
介護老人保健施設	4056680129	くれたけ荘	1	1	100.0%
介護老人保健施設	4150280016	まつら荘	2	2	100.0%

指標 3：利用者からの苦情に対する処理割合調査

