

(3)利用者からの苦情に対する処理割合調査

計測値 1：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。

計測値 2：回答し処理した苦情件数

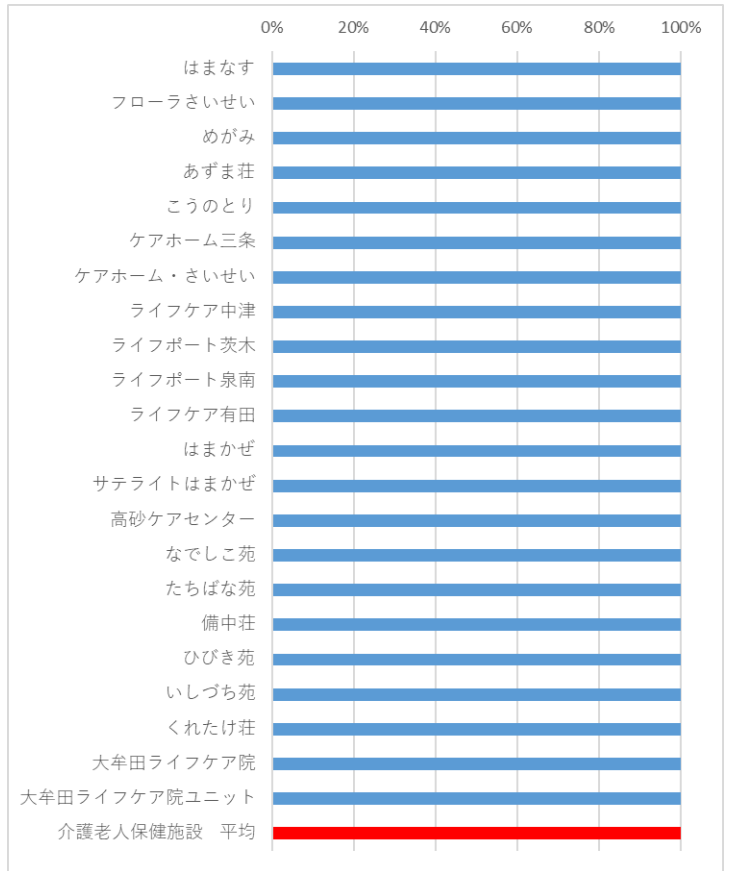
- ・ 委員会等にて対応を検討したか否かを問わず、施設内文書に記録された苦情に対する回答数とする。

評価値の計算：割合（x.x%）：計測値 2 ÷ 計測値 1

収集期間： 平成 30 年 4 月～令和元年 3 月

020003 : 利用者からの苦情に対する処理割合調査

区分	施設名	苦情件数	苦情対応数	処理割合
老健	はまなす	11	11	100.0%
老健	フローラさいせい	5	5	100.0%
老健	めがみ	4	4	100.0%
老健	あずま荘	4	4	100.0%
老健	こうのとりに	2	2	100.0%
老健	ケアホーム三条	4	4	100.0%
老健	ケアホーム・さいせい	2	2	100.0%
老健	ライフケア中津	3	3	100.0%
老健	ライフポート茨木	7	7	100.0%
老健	ライフポート泉南	21	21	100.0%
老健	ライフケア有田	3	3	100.0%
老健	はまかぜ	1	1	100.0%
老健	サテライトはまかぜ	3	3	100.0%
老健	高砂ケアセンター	1	1	100.0%
老健	なでしこ苑	3	3	100.0%
老健	たちばな苑	6	6	100.0%
老健	備中荘	1	1	100.0%
老健	ひびき苑	6	6	100.0%
老健	いしづち苑	3	3	100.0%
老健	くれたけ荘	5	5	100.0%
老健	大牟田ライフケア院	6	6	100.0%
老健	大牟田ライフケア院ユニット	4	4	100.0%
	介護老人保健施設 平均	4.6	4.6	100.0%



区分	施設名	苦情件数	苦情対応数	処理割合
特養	山静寿	1	1	100.0%
特養	はなづか	2	2	100.0%
特養	龍ヶ岡	2	2	100.0%
特養	とちの木荘	2	2	100.0%
特養	彩光苑	1	1	100.0%
特養	港南の郷	16	16	100.0%
特養	若草ホーム	3	3	100.0%
特養	康和園	3	3	100.0%
特養	長和園	8	8	100.0%
特養	聖和園	24	24	100.0%
特養	シルバーランドみつい	8	8	100.0%
特養	シルバーランドきしの	6	6	100.0%
特養	小鹿なでしこ苑	1	1	100.0%
特養	明和苑	0	0	-
特養	淡海荘	7	7	100.0%
特養	喜久寿苑	8	8	100.0%
特養	高寿園	3	3	100.0%
特養	松風園	8	8	100.0%
特養	大正園	1	1	100.0%
特養	第二大正園	8	8	100.0%
特養	富美ヶ丘荘	5	5	100.0%
特養	なでしこりんくう	53	53	100.0%
特養	ふじの里	4	4	100.0%
特養	なでしこ神戸	1	1	100.0%
特養	白寿園	4	4	100.0%
特養	憩いの丘	1	1	100.0%
特養	みなみがた荘	6	6	100.0%
特養	宇垣荘	4	4	100.0%
特養	たかね荘	2	2	100.0%
特養	たかね荘こやうら	2	2	100.0%
特養	福寿園	2	2	100.0%
特養	おとどいの里	1	1	100.0%
特養	なでしこ香川	1	1	100.0%
特養	松山特別養護老人ホーム	1	1	100.0%
特養	緑風荘	5	5	100.0%
特養	姫原特別養護老人ホーム	4	3	75.0%
特養	西条特別養護老人ホーム	14	14	100.0%
特養	むさし苑	4	4	100.0%
特養	めずら荘	1	1	100.0%
特養	なでしこ荘	3	3	100.0%
特養	高喜苑	9	9	100.0%
特別養護老人ホーム	平均	239	238	99.6%

