

### (3)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 24 年 7 月～平成 24 年 12 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者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。

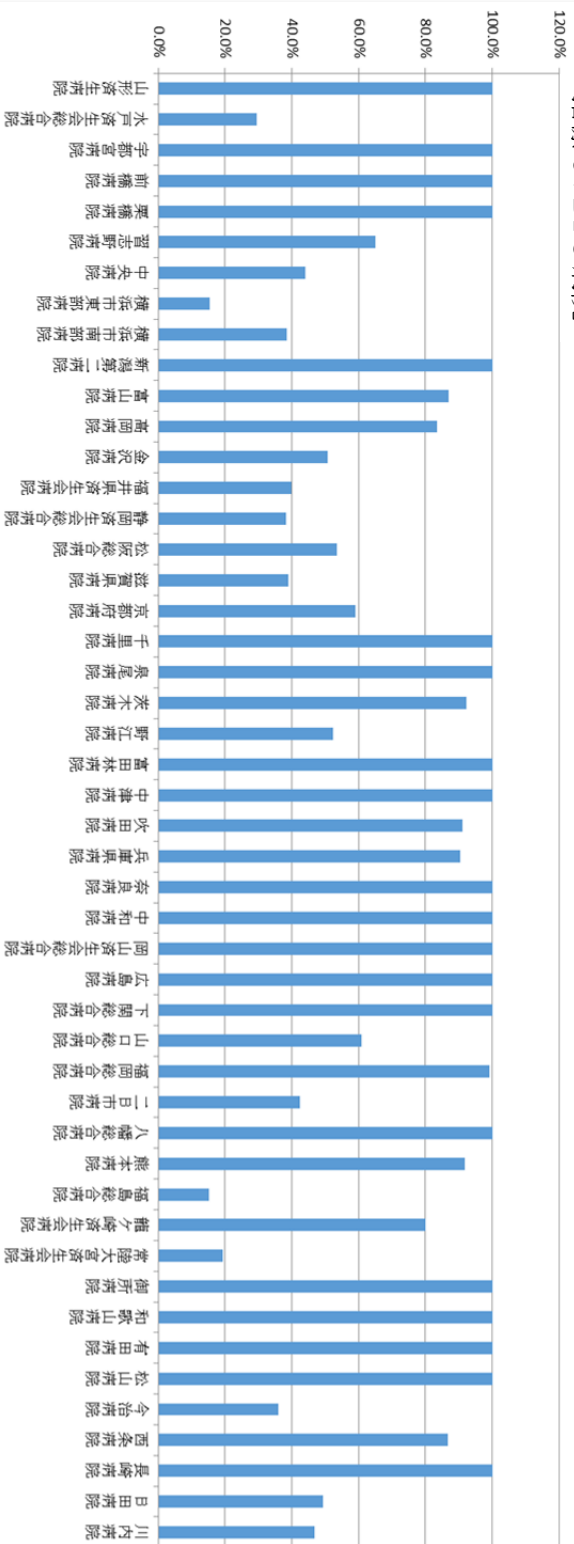
指標 5：患者からの苦情に対する処理割合（DPC 病院）

区分	施設コード	施設名	総苦情件数	回答し処理した苦情件数	処理割合
250床以上D P C 病院	060113656	山形済生病院	142	142	100.0%
250床以上D P C 病院	080110205	水戸済生会総合病院	95	28	29.5%
250床以上D P C 病院	096210115	宇都宮病院	118	118	100.0%
250床以上D P C 病院	100110144	前橋病院	49	49	100.0%
250床以上D P C 病院	111101922	栗橋病院	17	17	100.0%
250床以上D P C 病院	120210971	習志野病院	60	39	65.0%
250床以上D P C 病院	130314757	中央病院	136	60	44.1%
250床以上D P C 病院	140105122	横浜市東部病院	221	34	15.4%
250床以上D P C 病院	143103439	横浜市南部病院	260	100	38.5%
250床以上D P C 病院	150120734	新潟第二病院	123	123	100.0%
250床以上D P C 病院	160115667	富山病院	23	20	87.0%
250床以上D P C 病院	160212605	高岡病院	157	131	83.4%
250床以上D P C 病院	170117068	金沢病院	67	34	50.7%
250床以上D P C 病院	180118909	福井県済生会病院	533	213	40.0%
250床以上D P C 病院	224160042	静岡済生会総合病院	199	76	38.2%
250床以上D P C 病院	240705053	松阪総合病院	116	62	53.4%
250床以上D P C 病院	251200194	滋賀県病院	159	62	39.0%
250床以上D P C 病院	269700129	京都府病院	61	36	59.0%
250床以上D P C 病院	271607149	千里病院	256	256	100.0%
250床以上D P C 病院	272701586	泉尾病院	95	95	100.0%
250床以上D P C 病院	274205628	茨木病院	375	346	92.3%
250床以上D P C 病院	274406135	野江病院	220	115	52.3%
250床以上D P C 病院	274900723	富田林病院	85	85	100.0%
250床以上D P C 病院	279600070	中津病院	27	27	100.0%
250床以上D P C 病院	279600153	吹田病院	204	186	91.2%
250床以上D P C 病院	285001538	兵庫県病院	144	130	90.3%
250床以上D P C 病院	290102017	奈良病院	15	15	100.0%
250床以上D P C 病院	290401062	中和病院	181	181	100.0%
250床以上D P C 病院	338800012	岡山済生会総合病院	20	20	100.0%
250床以上D P C 病院	343111190	広島病院	26	26	100.0%
250床以上D P C 病院	350116357	下関総合病院	89	89	100.0%
250床以上D P C 病院	350310141	山口総合病院	135	82	60.7%
250床以上D P C 病院	401119189	福岡総合病院	112	111	99.1%
250床以上D P C 病院	401719020	二日市病院	73	31	42.5%
250床以上D P C 病院	406619050	八幡総合病院	17	17	100.0%
250床以上D P C 病院	438211911	熊本病院	48	44	91.7%
250床未満D P C 病院	070116989	福島総合病院	302	46	15.2%
250床未満D P C 病院	080810663	龍ヶ崎済生会病院	55	44	80.0%
250床未満D P C 病院	082510253	常陸大宮済生会病院	26	5	19.2%
250床未満D P C 病院	291301071	御所病院	25	25	100.0%
250床未満D P C 病院	300112641	和歌山病院	17	17	100.0%
250床未満D P C 病院	301610197	有田病院	6	6	100.0%
250床未満D P C 病院	380110282	松山病院	46	46	100.0%
250床未満D P C 病院	380228159	今治病院	131	47	35.9%
250床未満D P C 病院	380628143	西条病院	82	71	86.6%
250床未満D P C 病院	428113308	長崎病院	76	76	100.0%
250床未満D P C 病院	440411500	日田病院	63	31	49.2%
250床未満D P C 病院	461510084	川内病院	30	14	46.7%

指標 5：患者からの苦情に対する処理割合（DPC 以外病院、診療所）

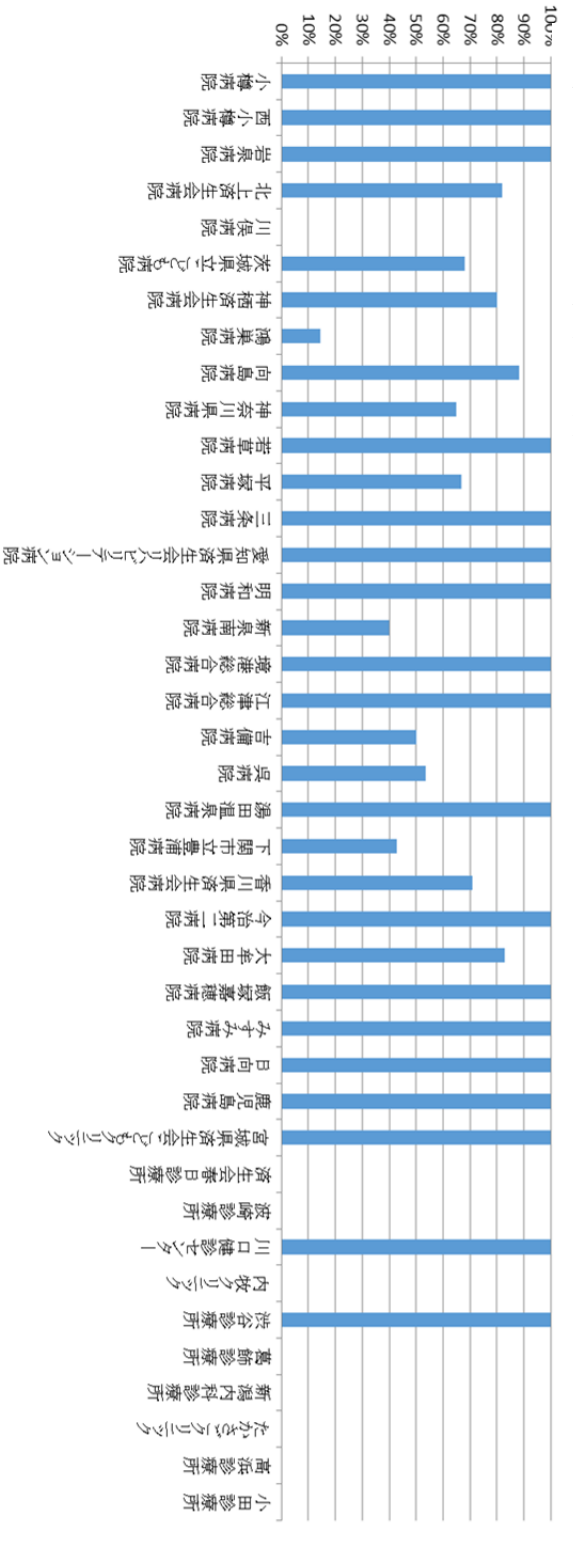
区分	医療機関コード	医療機関名	総苦情件数	回答し処理した苦情件数	処理割合
DPC以外病院	012010053	小樽病院	7	7	100.0%
DPC以外病院	012014410	西小樽病院	2	2	100.0%
DPC以外病院	033010225	岩泉病院	4	4	100.0%
DPC以外病院	033610019	北上済生会病院	11	9	81.8%
DPC以外病院	072012129	川俣病院	6	0	0.0%
DPC以外病院	080110213	茨城県立こども病院	47	32	68.1%
DPC以外病院	082910222	神栖済生会病院	65	52	80.0%
DPC以外病院	111700368	鴻巣病院	69	10	14.5%
DPC以外病院	130710764	向島病院	93	82	88.2%
DPC以外病院	140200014	神奈川県病院	40	26	65.0%
DPC以外病院	140800102	若草病院	19	19	100.0%
DPC以外病院	142000628	平塚病院	21	14	66.7%
DPC以外病院	150410739	三条病院	69	69	100.0%
DPC以外病院	230400417	愛知県済生会リハビリテーション病院	14	14	100.0%
DPC以外病院	242705150	明和病院	18	18	100.0%
DPC以外病院	275601460	新泉南病院	20	8	40.0%
DPC以外病院	310410135	境港総合病院	22	22	100.0%
DPC以外病院	320610758	江津総合病院	16	16	100.0%
DPC以外病院	338800160	吉備病院	8	4	50.0%
DPC以外病院	340511665	呉病院	28	15	53.6%
DPC以外病院	350311776	湯田温泉病院	3	3	100.0%
DPC以外病院	357810895	下関市立豊浦病院	7	3	42.9%
DPC以外病院	377011385	香川県済生会病院	31	22	71.0%
DPC以外病院	380210603	今治第二病院	11	11	100.0%
DPC以外病院	404419164	大牟田病院	29	24	82.8%
DPC以外病院	405519616	飯塚嘉穂病院	23	23	100.0%
DPC以外病院	438212331	みすみ病院	25	25	100.0%
DPC以外病院	458110194	日向病院	13	13	100.0%
DPC以外病院	460110910	鹿児島病院	9	9	100.0%
診療所	045210764	宮城県済生会こどもクリニック	4	4	100.0%
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	4	4	100.0%
診療所	110602896	内牧クリニック	0	0	-
診療所	131332931	渋谷診療所	2	2	100.0%
診療所	132220515	葛飾診療所	0	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	0	0	-
診療所	380128235	高浜診療所	0	0	-
診療所	383610197	小田診療所	0	0	-

指標 5 : DPC 病院



処理割合

指標 5 : DPC 以外病院、診療所



処理割合