

(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 27 年 4 月～平成 28 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：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	2	2	100.0%
DPC以外病院	012014956	小樽病院	39	35	89.7%
DPC以外病院	033010225	岩泉病院	9	9	100.0%
DPC以外病院	072012129	川俣病院	5	5	100.0%
DPC以外病院	080110213	茨城県立こども病院	69	60	87.0%
DPC以外病院	082910222	神栖済生会病院	47	47	100.0%
DPC以外病院	111700368	鴻巣病院	406	406	100.0%
DPC以外病院	130710764	向島病院	16	13	81.3%
DPC以外病院	140200014	神奈川県病院	103	103	100.0%
DPC以外病院	140800102	若草病院	7	6	85.7%
DPC以外病院	142000628	平塚病院	20	20	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	34	28	82.4%
DPC以外病院	242705150	明和病院	38	38	100.0%
DPC以外病院	275601460	新泉南病院	44	44	100.0%
DPC以外病院	320610758	江津総合病院	17	15	88.2%
DPC以外病院	338800160	吉備病院	5	2	40.0%
DPC以外病院	340511665	呉病院	29	28	96.6%
DPC以外病院	350311776	湯田温泉病院	5	5	100.0%
DPC以外病院	357810895	下関市立豊浦病院	9	7	77.8%
DPC以外病院	377011385	香川県済生会病院	36	32	88.9%
DPC以外病院	380210603	今治第二病院	24	24	100.0%
DPC以外病院	404419164	大牟田病院	64	51	79.7%
DPC以外病院	405519616	飯塚嘉穂病院	76	35	46.1%
DPC以外病院	438212331	みすみ病院	24	24	100.0%
DPC以外病院	458110194	日向病院	94	73	77.7%
DPC以外病院	460110910	鹿児島病院	6	6	100.0%
		DPC以外病院 全体	1228	1118	91.0%
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	1	1	100.0%
診療所	082910354	波崎診療所	3	3	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	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	-
		診療所 全体	6	6	100.0%

指標 3：患者からの苦情に対する処理割合

