

(2)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 7：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
特別養護老人ホーム	373000553	百楽苑	0	0	0.0%
特別養護老人ホーム	670100718	愛日荘	0	0	0.0%
特別養護老人ホーム	670100734	ながまち荘	2	2	100.0%
特別養護老人ホーム	670103282	山静寿	7	7	100.0%
特別養護老人ホーム	672200151	やまのべ荘	1	1	100.0%
特別養護老人ホーム	722020026	はなづか	4	4	100.0%
特別養護老人ホーム	772000618	伊達すりかみ荘	14	14	100.0%
特別養護老人ホーム	870800349	龍ヶ岡	6	6	100.0%
特別養護老人ホーム	970100699	とちの木荘	9	9	100.0%
特別養護老人ホーム	1170601189	彩光苑	1	1	100.0%
特別養護老人ホーム	1370300327	港南の郷	13	13	100.0%
特別養護老人ホーム	1470800176	若草ホーム	2	2	100.0%
特別養護老人ホーム	1570101038	康和園	0	0	0.0%
特別養護老人ホーム	1570400257	長和園	27	27	100.0%
特別養護老人ホーム	1870500020	聖和園	10	10	100.0%
特別養護老人ホーム	2071700088	シルバーランドみつい	11	11	100.0%
特別養護老人ホーム	2071700872	シルバーランドきしの	11	11	100.0%
特別養護老人ホーム	2274100094	小鹿苑	0	0	0.0%
特別養護老人ホーム	2274205679	小鹿なでしこ苑	3	3	100.0%
特別養護老人ホーム	2472700299	明和苑	0	0	0.0%
特別養護老人ホーム	2571200027	淡海荘	6	6	100.0%
特別養護老人ホーム	2771600232	松風園	1	1	100.0%
特別養護老人ホーム	2771600240	高寿園	35	16	45.7%
特別養護老人ホーム	2772700262	大正園	2	2	100.0%
特別養護老人ホーム	2772700270	第二大正園	11	11	100.0%
特別養護老人ホーム	2774100156	喜久寿苑	1	1	100.0%
特別養護老人ホーム	2774400192	城東園	1	1	100.0%
特別養護老人ホーム	2774900621	富美ヶ丘荘	2	2	100.0%
特別養護老人ホーム	2775600337	なでしこりんくう	10	0	0.0%
特別養護老人ホーム	2875000321	ふじの里	3	3	100.0%
特別養護老人ホーム	2895000061	なでしこ神戸	4	4	100.0%
特別養護老人ホーム	3270690013	白寿園	0	0	0.0%
特別養護老人ホーム	3370101259	みなみがた荘	7	7	100.0%
特別養護老人ホーム	3370102158	憩いの丘	2	2	100.0%
特別養護老人ホーム	3390101156	宇垣荘	0	0	0.0%
特別養護老人ホーム	3473100497	たかね荘	6	6	100.0%
特別養護老人ホーム	3570102198	貴船園	13	13	100.0%
特別養護老人ホーム	3590300079	にほ苑	0	0	0.0%
特別養護老人ホーム	3590300095	福寿園	0	0	0.0%
特別養護老人ホーム	3770103889	なでしこ香川	8	8	100.0%
特別養護老人ホーム	3870101692	姫原特別養護老人ホーム	1	1	100.0%
特別養護老人ホーム	3870106386	松山特別養護老人ホーム	2	2	100.0%
特別養護老人ホーム	3873400190	緑風荘	0	0	0.0%
特別養護老人ホーム	4073000301	むさし苑	6	6	100.0%
特別養護老人ホーム	4170200093	めずら荘	2	2	100.0%
特別養護老人ホーム	4270101423	なでしこ荘	21	21	100.0%
特別養護老人ホーム	4670101189	高喜苑	18	18	100.0%

指標 7：利用者からの苦情に対する処理割合調査

