

### (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 26 年 4 月～平成 27 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
250床以上DPC病院	030610019	北上済生会病院	7	3	42.9%
250床以上DPC病院	060113656	山形済生会病院	155	155	100.0%
250床以上DPC病院	080110205	水戸済生会総合病院	185	69	37.3%
250床以上DPC病院	096210115	宇都宮病院	345	337	97.7%
250床以上DPC病院	100110144	前橋病院	66	63	95.5%
250床以上DPC病院	110201350	川口総合病院	47	17	36.2%
250床以上DPC病院	111101922	栗橋病院	39	39	100.0%
250床以上DPC病院	120210971	習志野病院	67	47	70.1%
250床以上DPC病院	130314757	中央病院	144	84	58.3%
250床以上DPC病院	140105122	横浜市東部病院	777	777	100.0%
250床以上DPC病院	143103439	横浜市南部病院	232	153	65.9%
250床以上DPC病院	150120734	新潟第二病院	356	356	100.0%
250床以上DPC病院	160115667	富山病院	71	45	63.4%
250床以上DPC病院	160212605	高岡病院	20	20	100.0%
250床以上DPC病院	170117068	金沢病院	142	142	100.0%
250床以上DPC病院	180118909	福井県済生会病院	1258	1055	83.9%
250床以上DPC病院	224160042	静岡済生会総合病院	188	183	97.3%
250床以上DPC病院	240705053	松阪総合病院	132	125	94.7%
250床以上DPC病院	251200194	滋賀県病院	91	91	100.0%
250床以上DPC病院	269700129	京都府病院	16	16	100.0%
250床以上DPC病院	271607149	千里病院	421	421	100.0%
250床以上DPC病院	272701586	泉尾病院	150	150	100.0%
250床以上DPC病院	274205628	茨木病院	49	49	100.0%
250床以上DPC病院	274406135	野江病院	378	307	81.2%
250床以上DPC病院	274900723	富田林病院	215	215	100.0%
250床以上DPC病院	279600070	中津病院	278	278	100.0%
250床以上DPC病院	279600153	吹田病院	301	268	89.0%
250床以上DPC病院	285001538	兵庫県病院	159	155	97.5%
250床以上DPC病院	290102017	奈良病院	79	79	100.0%
250床以上DPC病院	290401062	中和病院	187	169	90.4%
250床以上DPC病院	338800012	岡山済生会総合病院	293	200	68.3%
250床以上DPC病院	343111190	広島病院	79	79	100.0%
250床以上DPC病院	350116357	下関総合病院	77	77	100.0%
250床以上DPC病院	350310141	山口総合病院	100	78	78.0%
250床以上DPC病院	401119189	福岡総合病院	138	138	100.0%
250床以上DPC病院	401719020	二日市病院	62	45	72.6%
250床以上DPC病院	406619050	八幡総合病院	0	0	-
250床以上DPC病院	438211911	熊本病院	92	82	89.1%
		250床以上病院 全体	7396	6567	88.8%
250床未満病院	070116989	福島総合病院	110	45	40.9%
250床未満病院	080810663	龍ヶ崎済生会病院	68	68	100.0%
250床未満病院	082510253	常陸大宮済生会病院	26	16	61.5%
250床未満病院	150410739	三条病院	71	71	100.0%
250床未満病院	291301071	御所病院	23	15	65.2%
250床未満病院	300112641	和歌山病院	15	15	100.0%
250床未満病院	301610197	有田病院	24	24	100.0%
250床未満病院	310410135	境港総合病院	35	33	94.3%
250床未満病院	380110282	松山病院	67	57	85.1%
250床未満病院	380228159	今治病院	191	53	27.7%
250床未満病院	380628143	西条病院	46	46	100.0%
250床未満病院	419810713	唐津病院	42	15	35.7%
250床未満病院	428113308	長崎病院	45	43	95.6%
250床未満病院	440411500	日田病院	80	80	100.0%
250床未満病院	461510084	川内病院	29	27	93.1%
		250床未満病院 全体	872	608	69.7%
		DPC対象病院 全体	8268	7175	86.8%

指標 3：患者からの苦情に対する処理割合

