

## (18)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 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 18：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
介護老人保健施設	152080032	はまなす	1	1	100.0%
介護老人保健施設	650180029	フローラさいせい	0	0	-
介護老人保健施設	752080044	めぐみ	1	1	100.0%
介護老人保健施設	1050180023	あずま荘	11	11	100.0%
介護老人保健施設	1151780022	こうのと	16	16	100.0%
介護老人保健施設	1452080000	湘南苑	9	3	33.3%
介護老人保健施設	1550480014	ケアホーム三条	4	2	50.0%
介護老人保健施設	1850180082	ケアホーム・さいせい	16	16	100.0%
介護老人保健施設	2551280015	ケアポート栗東	21	21	100.0%
介護老人保健施設	2754180012	ライフケア中津	0	0	-
介護老人保健施設	2754280036	ライフポート茨木	4	4	100.0%
介護老人保健施設	2755680028	ライフポート泉南	5	5	100.0%
介護老人保健施設	2950480067	シルバーケアまほろば	35	35	100.0%
介護老人保健施設	3051680027	ライフケア有田	2	2	100.0%
介護老人保健施設	3150480246	はまかぜ	5	5	100.0%
介護老人保健施設	3150480287	サテライトはまかぜ	0	0	-
介護老人保健施設	3250680018	高砂ケアセンター	0	0	-
介護老人保健施設	3350180166	なでしこ苑	4	4	100.0%
介護老人保健施設	3350180182	たちばな苑	10	7	70.0%
介護老人保健施設	3350180208	備中荘	0	0	-
介護老人保健施設	3453180030	はまな荘	1	1	100.0%
介護老人保健施設	3550180081	ひびき苑	8	8	100.0%
介護老人保健施設	3857780021	希望の園	6	3	50.0%
介護老人保健施設	3857780138	にぎたつ苑	7	7	100.0%
介護老人保健施設	3857780179	ふじの園	4	4	100.0%
介護老人保健施設	3857780187	いしづち苑	1	1	100.0%
介護老人保健施設	4054480076	大牟田ライフケア院	13	13	100.0%
介護老人保健施設	4056680129	くれたけ荘	1	1	100.0%
介護老人保健施設	4150280016	まつら荘	1	1	100.0%
		介護老人保健施設 全体	186	172	92.5%
特別養護老人ホーム	373000553	百楽苑	0	0	-
特別養護老人ホーム	670100718	愛日荘	1	1	100.0%
特別養護老人ホーム	670100734	ながまち荘	3	3	100.0%
特別養護老人ホーム	670103282	山静寿	6	6	100.0%
特別養護老人ホーム	672200151	やまのべ荘	0	0	-
特別養護老人ホーム	722020026	はなづか	0	0	-
特別養護老人ホーム	772000618	伊達すりかみ荘	3	3	100.0%
特別養護老人ホーム	870800349	龍ヶ岡	5	5	100.0%
特別養護老人ホーム	970100699	とちの木荘	4	3	75.0%
特別養護老人ホーム	1170601189	彩光苑	48	48	100.0%
特別養護老人ホーム	1370300327	港南の郷	21	21	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	-
特別養護老人ホーム	1570400257	長和園	20	20	100.0%
特別養護老人ホーム	1870500020	聖和園	8	8	100.0%
特別養護老人ホーム	2071700088	シルバーランドみつ	10	10	100.0%
特別養護老人ホーム	2071700872	シルバーランドきしの	8	7	87.5%
特別養護老人ホーム	2274100094	小鹿苑	0	0	-
特別養護老人ホーム	2274205679	小鹿なでしこ苑	1	1	100.0%
特別養護老人ホーム	2472700299	明和苑	5	2	40.0%
特別養護老人ホーム	2571200027	淡海荘	5	5	100.0%
特別養護老人ホーム	2771600232	松風園	2	2	100.0%
特別養護老人ホーム	2771600240	高寿園	8	8	100.0%
特別養護老人ホーム	2772700262	大正園	1	1	100.0%
特別養護老人ホーム	2772700270	第二大正園	4	4	100.0%
特別養護老人ホーム	2774100156	喜久寿苑	2	0	0.0%
特別養護老人ホーム	2774400192	城東園	3	3	100.0%
特別養護老人ホーム	2774900621	富美ヶ丘荘	0	0	-
特別養護老人ホーム	2775600337	なでしこりんくう	1	1	100.0%
特別養護老人ホーム	2875000321	ふじの里	10	10	100.0%
特別養護老人ホーム	2895000061	なでしこ神戸	10	7	70.0%
特別養護老人ホーム	3270690013	白寿園	0	0	-
特別養護老人ホーム	3370101259	みなみがた荘	10	10	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	1	1	100.0%
特別養護老人ホーム	3473100497	たかね荘	5	5	100.0%
特別養護老人ホーム	3570102198	貴船園	0	0	-
特別養護老人ホーム	3590300079	にほ苑	0	0	-
特別養護老人ホーム	3590300095	福寿園	1	1	100.0%
特別養護老人ホーム	3770103889	なでしこ香川	6	6	100.0%
特別養護老人ホーム	3870101692	姫原特別養護老人ホーム	0	0	-
特別養護老人ホーム	3870106386	松山特別養護老人ホーム	3	3	100.0%
特別養護老人ホーム	3873400190	緑風荘	1	1	100.0%
特別養護老人ホーム	4073000301	むさし苑	13	13	100.0%
特別養護老人ホーム	4170200093	めずら荘	4	4	100.0%
特別養護老人ホーム	4270101423	なでしこ荘	7	7	100.0%
特別養護老人ホーム	4670101189	高喜苑	11	11	100.0%
		特別養護老人ホーム 全体	255	245	96.1%

指標 18 : 利用者からの苦情に対する処理割合調査

