

### (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

医療機関名	総苦情件数	回答し処理した苦情件数	処理割合
西小樽病院	6	6	100.0%
小樽病院	24	24	100.0%
岩泉病院	9	9	100.0%
川俣病院	8	8	100.0%
茨城県立 こども病院	29	29	100.0%
神栖済生会病院	84	33	39.3%
鴻巣病院	669	669	100.0%
向島病院	70	70	100.0%
神奈川県病院	67	29	43.3%
若草病院	52	39	75.0%
平塚病院	24	13	54.2%
愛知県済生会リハビリテーション病院	67	53	79.1%
明和病院	50	50	100.0%
新泉南病院	19	19	100.0%
江津総合病院	31	27	87.1%
吉備病院	3	3	100.0%
呉病院	42	32	76.2%
湯田温泉病院	0	0	-
下関市立豊浦病院	7	7	100.0%
香川県済生会病院	35	23	65.7%
今治第二病院	29	25	86.2%
大牟田病院	59	55	93.2%
飯塚嘉穂病院	92	92	100.0%
みすみ病院	45	9	20.0%
日向病院	70	70	100.0%
鹿児島病院	8	5	62.5%
DPC以外病院 全体	1599	1399	87.5%
宮城県済生会こどもクリニック	0	0	-
済生会春日診療所	0	0	-
波崎診療所	0	0	-
川口健診センター	5	5	100.0%
内牧クリニック	0	0	-
渋谷診療所	5	4	80.0%
新潟内科診療所	0	0	-
たかさごクリニック	0	0	-
高浜診療所	0	0	-
小田診療所	0	0	-
診療所 全体	10	9	90.0%

指標 3：患者からの苦情に対する処理割合

