

(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
250床以上DPC病院	030610019	北上済生会病院	20	10	50.0%
250床以上DPC病院	060113656	山形済生病院	162	162	100.0%
250床以上DPC病院	080110205	水戸済生会総合病院	136	58	42.6%
250床以上DPC病院	096210115	宇都宮病院	491	448	91.2%
250床以上DPC病院	100110144	前橋病院	63	34	54.0%
250床以上DPC病院	110201350	川口総合病院	78	23	29.5%
250床以上DPC病院	111101922	栗橋病院	49	49	100.0%
250床以上DPC病院	120210971	習志野病院	96	84	87.5%
250床以上DPC病院	130314757	中央病院	276	276	100.0%
250床以上DPC病院	140105122	横浜市東部病院	801	801	100.0%
250床以上DPC病院	143103439	横浜市南部病院	277	195	70.4%
250床以上DPC病院	150120734	新潟第二病院	413	413	100.0%
250床以上DPC病院	160115667	富山病院	52	52	100.0%
250床以上DPC病院	160212605	高岡病院	21	21	100.0%
250床以上DPC病院	170117068	金沢病院	90	90	100.0%
250床以上DPC病院	180118909	福井県済生会病院	1130	888	78.6%
250床以上DPC病院	224160042	静岡済生会総合病院	173	166	96.0%
250床以上DPC病院	240705053	松阪総合病院	134	122	91.0%
250床以上DPC病院	251200194	滋賀県病院	154	154	100.0%
250床以上DPC病院	269700129	京都府病院	38	28	73.7%
250床以上DPC病院	271607149	千里病院	408	408	100.0%
250床以上DPC病院	272701586	泉尾病院	101	101	100.0%
250床以上DPC病院	274205628	茨木病院	46	46	100.0%
250床以上DPC病院	274406135	野江病院	321	255	79.4%
250床以上DPC病院	274900723	富田林病院	217	217	100.0%
250床以上DPC病院	279600070	中津病院	294	294	100.0%
250床以上DPC病院	279600153	吹田病院	300	256	85.3%
250床以上DPC病院	285001538	兵庫県病院	125	110	88.0%
250床以上DPC病院	290401062	中和病院	69	69	100.0%
250床以上DPC病院	338800012	岡山済生会総合病院	134	134	100.0%
250床以上DPC病院	343111190	広島病院	132	106	80.3%
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	116	82	70.7%
250床以上DPC病院	401119189	福岡総合病院	273	273	100.0%
250床以上DPC病院	401719020	二日市病院	38	36	94.7%
250床以上DPC病院	406619050	八幡総合病院	20	17	85.0%
250床以上DPC病院	438211911	熊本病院	60	36	60.0%
		250床以上病院 全体	7385	6591	89.2%
250床未満DPC病院	070116989	福島総合病院	51	12	23.5%
250床未満DPC病院	080810663	龍ヶ崎済生会病院	80	80	100.0%
250床未満DPC病院	082510253	常陸大宮済生会病院	20	19	95.0%
250床未満DPC病院	150410739	三条病院	60	60	100.0%
250床未満DPC病院	290102017	奈良病院	48	48	100.0%
250床未満DPC病院	291301071	御所病院	21	21	100.0%
250床未満DPC病院	300112641	和歌山病院	28	28	100.0%
250床未満DPC病院	301610197	有田病院	16	16	100.0%
250床未満DPC病院	310410135	境港総合病院	47	30	63.8%
250床未満DPC病院	380110282	松山病院	96	96	100.0%
250床未満DPC病院	380228159	今治病院	182	52	28.6%
250床未満DPC病院	380628143	西条病院	52	52	100.0%
250床未満DPC病院	419810713	唐津病院	31	6	19.4%
250床未満DPC病院	428113308	長崎病院	76	70	92.1%
250床未満DPC病院	440411500	日田病院	118	113	95.8%
250床未満DPC病院	461510084	川内病院	40	38	95.0%
		250床未満病院 全体	966	741	76.7%
		DPC対象病院 全体	8351	7332	87.8%

指標 3：患者からの苦情に対する処理割合

