

### (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。

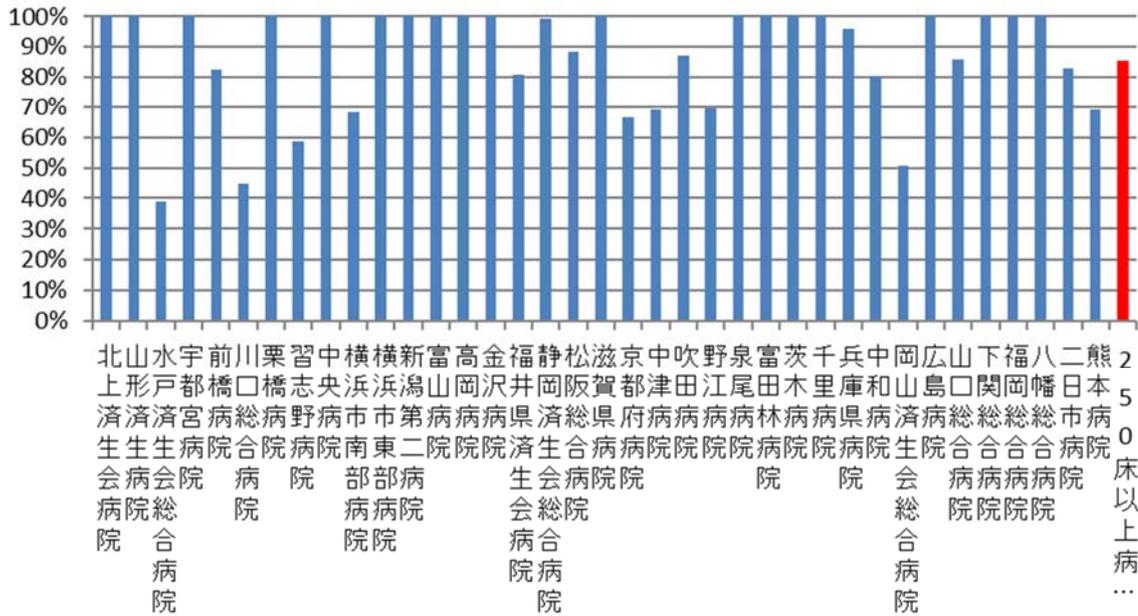
**収集期間：** 平成 28 年 4 月～平成 29 年 3 月

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。

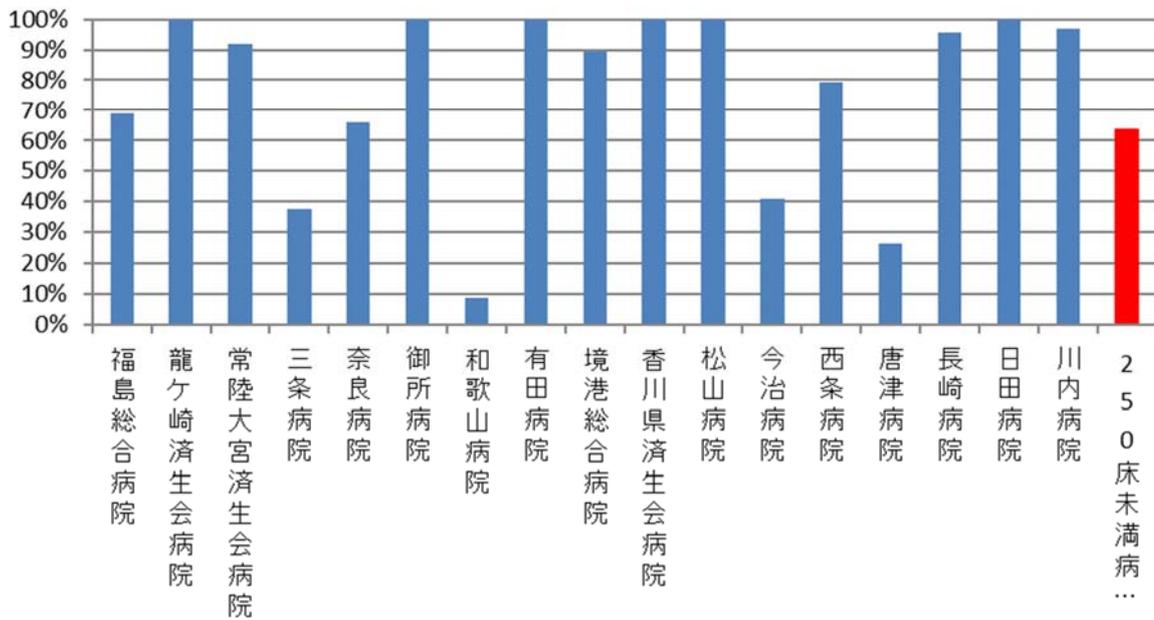
指標 3：患者からの苦情に対する処理割合

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	033610019	北上済生会病院	12	12	100.0%
250床以上DPC病院	060113656	山形済生病院	252	252	100.0%
250床以上DPC病院	080110205	水戸済生会総合病院	129	50	38.8%
250床以上DPC病院	096210115	宇都宮病院	126	126	100.0%
250床以上DPC病院	100110144	前橋病院	58	48	82.8%
250床以上DPC病院	110201350	川口総合病院	134	60	44.8%
250床以上DPC病院	111101922	栗橋病院	25	25	100.0%
250床以上DPC病院	120210971	習志野病院	53	31	58.5%
250床以上DPC病院	130314757	中央病院	141	141	100.0%
250床以上DPC病院	143103439	横浜市南部病院	275	188	68.4%
250床以上DPC病院	140105122	横浜市東部病院	798	798	100.0%
250床以上DPC病院	150120734	新潟第二病院	243	243	100.0%
250床以上DPC病院	160115667	富山病院	37	37	100.0%
250床以上DPC病院	160212605	高岡病院	90	90	100.0%
250床以上DPC病院	170117068	金沢病院	128	128	100.0%
250床以上DPC病院	180118909	福井県済生会病院	1,132	916	80.9%
250床以上DPC病院	224160042	静岡済生会総合病院	401	399	99.5%
250床以上DPC病院	240705053	松阪総合病院	128	113	88.3%
250床以上DPC病院	251200194	滋賀県病院	130	130	100.0%
250床以上DPC病院	269700129	京都府病院	24	16	66.7%
250床以上DPC病院	279600070	中津病院	227	157	69.2%
250床以上DPC病院	279600153	吹田病院	320	279	87.2%
250床以上DPC病院	279600120	野江病院	310	216	69.7%
250床以上DPC病院	272701586	泉尾病院	109	109	100.0%
250床以上DPC病院	274900723	富田林病院	183	183	100.0%
250床以上DPC病院	274205628	茨木病院	40	40	100.0%
250床以上DPC病院	271607149	千里病院	399	399	100.0%
250床以上DPC病院	285001538	兵庫県病院	146	140	95.9%
250床以上DPC病院	290401062	中和病院	180	145	80.6%
250床以上DPC病院	338800012	岡山済生会総合病院	519	262	50.5%
250床以上DPC病院	343111190	広島病院	99	99	100.0%
250床以上DPC病院	350310141	山口総合病院	72	62	86.1%
250床以上DPC病院	350116357	下関総合病院	122	122	100.0%
250床以上DPC病院	401119189	福岡総合病院	143	143	100.0%
250床以上DPC病院	406619050	八幡総合病院	39	39	100.0%
250床以上DPC病院	401719020	二日市病院	35	29	82.9%
250床以上DPC病院	438211911	熊本病院	55	38	69.1%
		250床以上病院 全体	7,314	6,265	85.7%
250床未満DPC病院	070116989	福島総合病院	58	40	69.0%
250床未満DPC病院	080810663	龍ヶ崎済生会病院	72	72	100.0%
250床未満DPC病院	082510253	常陸大宮済生会病院	49	45	91.8%
250床未満DPC病院	150410739	三条病院	32	12	37.5%
250床未満DPC病院	290102017	奈良病院	85	56	65.9%
250床未満DPC病院	291301071	御所病院	35	35	100.0%
250床未満DPC病院	300112641	和歌山病院	204	18	8.8%
250床未満DPC病院	301610197	有田病院	14	14	100.0%
250床未満DPC病院	310410135	境港総合病院	48	43	89.6%
250床未満DPC病院	377011385	香川県済生会病院	30	30	100.0%
250床未満DPC病院	380110282	松山病院	79	79	100.0%
250床未満DPC病院	380228159	今治病院	232	95	40.9%
250床未満DPC病院	380628143	西条病院	44	35	79.5%
250床未満DPC病院	419810713	唐津病院	38	10	26.3%
250床未満DPC病院	428113308	長崎病院	68	65	95.6%
250床未満DPC病院	440411500	日田病院	103	103	100.0%
250床未満DPC病院	461510084	川内病院	31	30	96.8%
		250床未満病院 全体	1,222	782	64.0%
		DPC対象病院 全体	8,536	7,047	82.6%

### 3\_患者からの苦情に対する処理割合 (DPC病院\_250床以上)



### 3\_患者からの苦情に対する処理割合 (DPC病院\_250床未満)



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	処理割合
				した 苦情件数	
DPC準備病院	012014956	小樽病院	59	52	88.1%
DPC準備病院	140200014	神奈川県病院	129	106	82.2%
DPC準備病院	140800102	若草病院	30	28	93.3%
DPC準備病院	142000628	平塚病院	29	29	100.0%
データ提出加算算定病院	072012129	川俣病院	9	6	66.7%
データ提出加算算定病院	080110213	茨城県立こども病院	54	46	85.2%
データ提出加算算定病院	082910222	神栖済生会病院	54	54	100.0%
データ提出加算算定病院	130710764	向島病院	30	30	100.0%
データ提出加算算定病院	275601460	新泉南病院	13	13	100.0%
データ提出加算算定病院	320610758	江津総合病院	77	77	100.0%
データ提出加算算定病院	338800160	吉備病院	2	2	100.0%
データ提出加算算定病院	340511665	呉病院	24	23	95.8%
データ提出加算算定病院	350117652	豊浦病院	16	16	100.0%
データ提出加算算定病院	405519616	飯塚嘉穂病院	49	49	100.0%
データ提出加算算定病院	438212331	みすみ病院	16	16	100.0%
データ提出加算算定病院	458110194	日向病院	140	136	97.1%
		DPC準備病院・データ提出加算算定病院	731	683	93.4%

### 3\_患者からの苦情に対する処理割合 (DPC準備病院・データ提出加算算定病院)

