

## (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

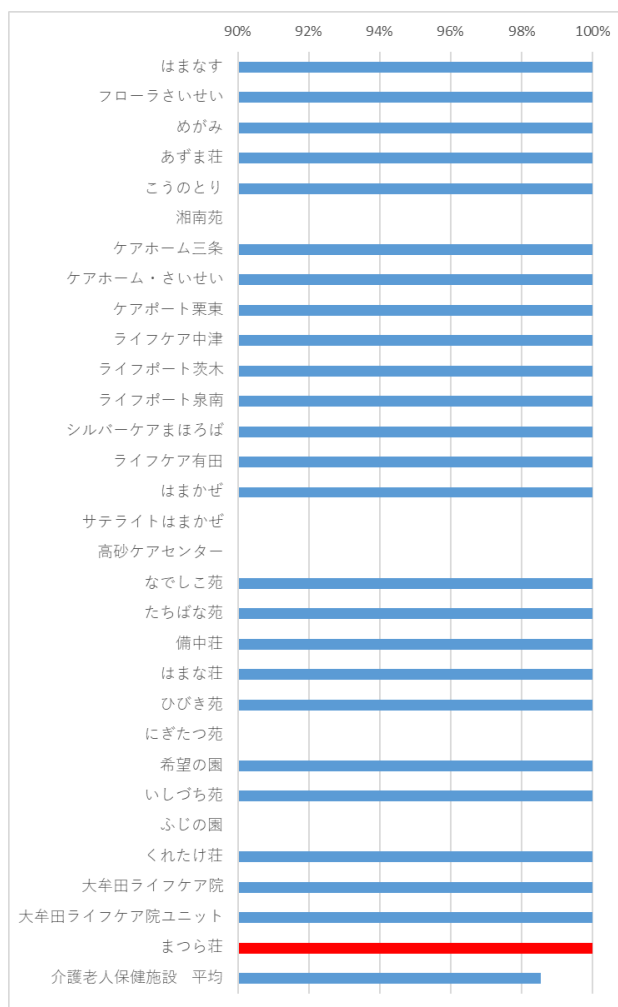
- ・苦情対応職員の職種は問わない。
- ・施設内文書に記録された苦情と投書による苦情の合計とする。

**収集期間：** 平成 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 18：利用者からの苦情に対する処理割合調査

区分	施設名	苦情件数	苦情対応数	処理割合
老健	はまなす	9	9	100.0%
老健	フローラさいせい	2	2	100.0%
老健	めがみ	1	1	100.0%
老健	あずま荘	6	6	100.0%
老健	こうのとりの	4	4	100.0%
老健	湘南苑	0	0	-
老健	ケアホーム三条	3	3	100.0%
老健	ケアホーム・さいせい	12	12	100.0%
老健	ケアポート栗東	13	13	100.0%
老健	ライフケア中津	5	5	100.0%
老健	ライフポート茨木	1	1	100.0%
老健	ライフポート泉南	4	4	100.0%
老健	シルバーケアまほろば	13	13	100.0%
老健	ライフケア有田	3	3	100.0%
老健	はまかぜ	8	8	100.0%
老健	サテライトはまかぜ	0	0	-
老健	高砂ケアセンター	0	0	-
老健	なでしこ苑	4	4	100.0%
老健	たちばな苑	5	5	100.0%
老健	備中荘	4	4	100.0%
老健	はまな荘	2	2	100.0%
老健	ひびき苑	6	6	100.0%
老健	にぎたつ苑	2	0	0.0%
老健	希望の園	3	3	100.0%
老健	いしづち苑	1	1	100.0%
老健	ふじの園	0	0	-
老健	くれたけ荘	10	10	100.0%
老健	大牟田ライフケア院	13	13	100.0%
老健	大牟田ライフケア院ユニット	3	3	100.0%
老健	まつら荘	1	1	100.0%
介護老人保健施設 平均		138	136	98.6%



区分	施設名	苦情件数	苦情対応数	処理割合
特養	百楽苑	0	0	-
特養	愛日荘	0	0	-
特養	やまのべ荘	0	0	-
特養	やまのべ荘(地域密着型)	0	0	-
特養	ながまち荘	1	1	100.0%
特養	山静寿	2	2	100.0%
特養	伊達すりかみ荘	0	0	-
特養	はなづか	0	0	-
特養	龍ヶ岡	5	5	100.0%
特養	とちの木荘	5	5	100.0%
特養	彩光苑	0	0	-
特養	港南の郷	19	19	100.0%
特養	若草ホーム	4	4	100.0%
特養	康和園	1	1	100.0%
特養	長和園	6	6	100.0%
特養	聖和園	13	13	100.0%
特養	シルバーランドみつい	5	5	100.0%
特養	シルバーランドきしの	8	6	75.0%
特養	小鹿苑	0	0	-
特養	小鹿なでしこ苑	0	0	-
特養	明和苑	0	0	-
特養	淡海荘	11	11	100.0%
特養	喜久寿苑	0	0	-
特養	高寿園	1	1	100.0%
特養	松風園	6	6	100.0%
特養	城東園	8	8	100.0%
特養	大正園	3	3	100.0%
特養	第二大正園	0	0	-
特養	富美ヶ丘荘	3	3	100.0%
特養	なでしこりんくう	19	19	100.0%
特養	ふじの里	0	0	-
特養	なでしこ神戸	0	0	-
特養	白寿園	2	2	100.0%
特養	憩いの丘	1	1	100.0%
特養	みなみがた荘	8	8	100.0%
特養	宇垣荘	1	1	100.0%
特養	たかね荘	3	3	100.0%
特養	たかね荘こやうら	5	5	100.0%
特養	貴船園	4	4	100.0%
特養	福寿園	4	4	100.0%
特養	にほ苑	0	0	-
特養	おとどいの里	3	3	100.0%
特養	なでしこ香川	3	3	100.0%
特養	松山特別養護老人ホーム	5	5	100.0%
特養	緑風荘	0	0	-
特養	姫原特別養護老人ホーム	1	1	100.0%
特養	西条特別養護老人ホーム	14	14	100.0%
特養	むさし苑	3	3	100.0%
特養	めずら荘	1	1	100.0%
特養	なでしこ荘	0	0	-
特養	高喜苑	1	1	100.0%
特養	緑風荘	0	0	-
特別養護老人ホーム 平均		179	177	98.9%

