

(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。

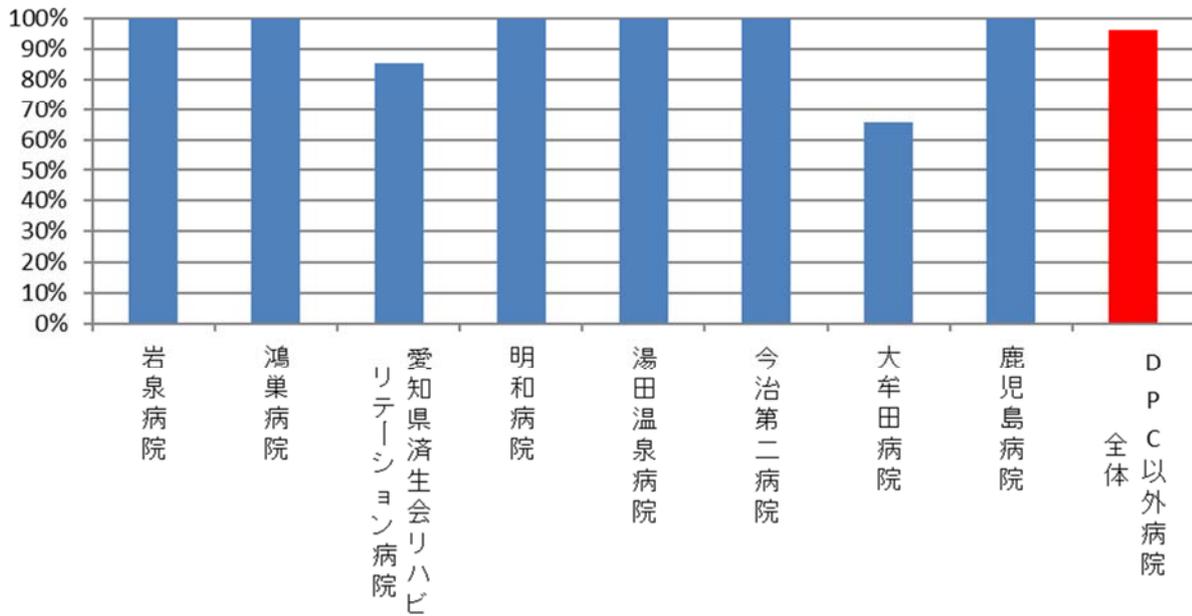
収集期間： 平成 28 年 4 月～平成 29 年 3 月

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 |
|---------|------------|-------------------|-------|-------------|------|--------|
| | | | | 回答した | 苦情件数 | |
| DPC以外病院 | 033010225 | 岩泉病院 | 11 | 11 | | 100.0% |
| DPC以外病院 | 111700368 | 鴻巣病院 | 628 | 628 | | 100.0% |
| DPC以外病院 | 230400417 | 愛知県済生会リハビリテーション病院 | 34 | 29 | | 85.3% |
| DPC以外病院 | 242705150 | 明和病院 | 41 | 41 | | 100.0% |
| DPC以外病院 | 350311776 | 湯田温泉病院 | 3 | 3 | | 100.0% |
| DPC以外病院 | 380210603 | 今治第二病院 | 30 | 30 | | 100.0% |
| DPC以外病院 | 404419164 | 大牟田病院 | 79 | 52 | | 65.8% |
| DPC以外病院 | 460110910 | 鹿児島病院 | 4 | 4 | | 100.0% |
| | | DPC以外病院 全体 | 830 | 798 | | 96.1% |
| 診療所 | 031010441 | 陸前高田診療所 | 0 | 0 | | - |
| 診療所 | 045210764 | 宮城県済生会こどもクリニック | 0 | 0 | | - |
| 診療所 | 072012335 | 済生会春日診療所 | 1 | 1 | | 100.0% |
| 診療所 | 082910354 | 波崎診療所 | 4 | 4 | | 100.0% |
| 診療所 | 110602896 | 内牧クリニック | 0 | 0 | | - |
| 診療所 | 131332931 | 渋谷診療所 | 0 | 0 | | - |
| 診療所 | 3320700184 | 昭和町診療所 | 49 | 49 | | 100.0% |
| 診療所 | 383610197 | 小田診療所 | 0 | 0 | | - |
| | | 診療所 全体 | 54 | 54 | | 100.0% |

3_患者からの苦情に対する処理割合 (DPC以外の病院)



3_患者からの苦情に対する処理割合 (診療所)

