

(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。

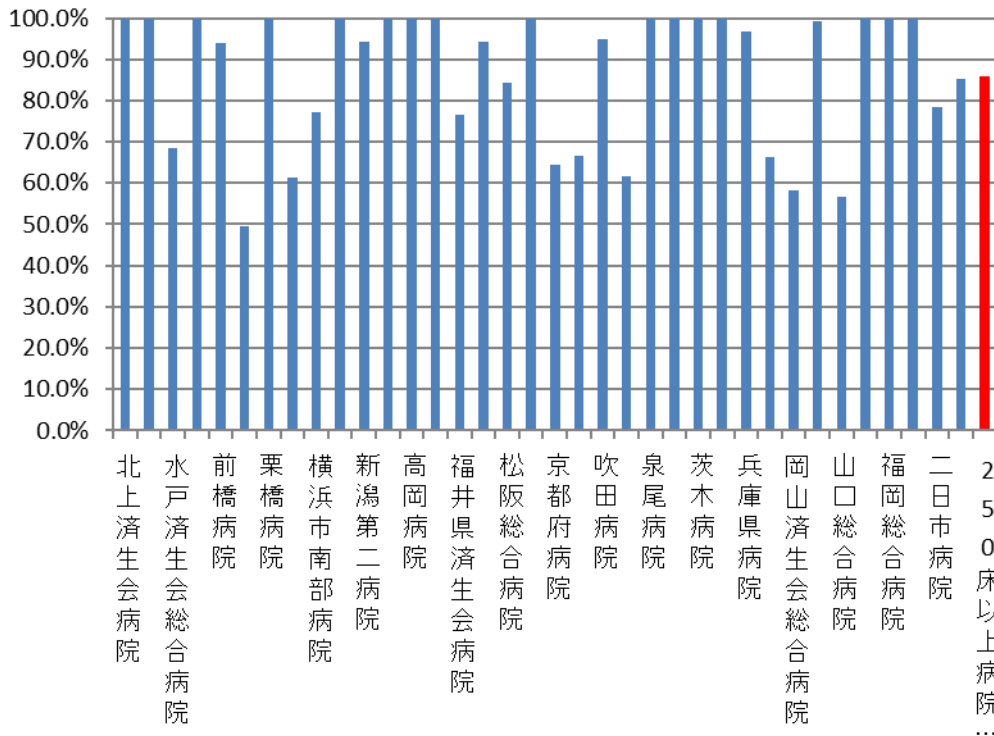
収集期間： 平成 29 年 4 月～平成 30 年 3 月

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。

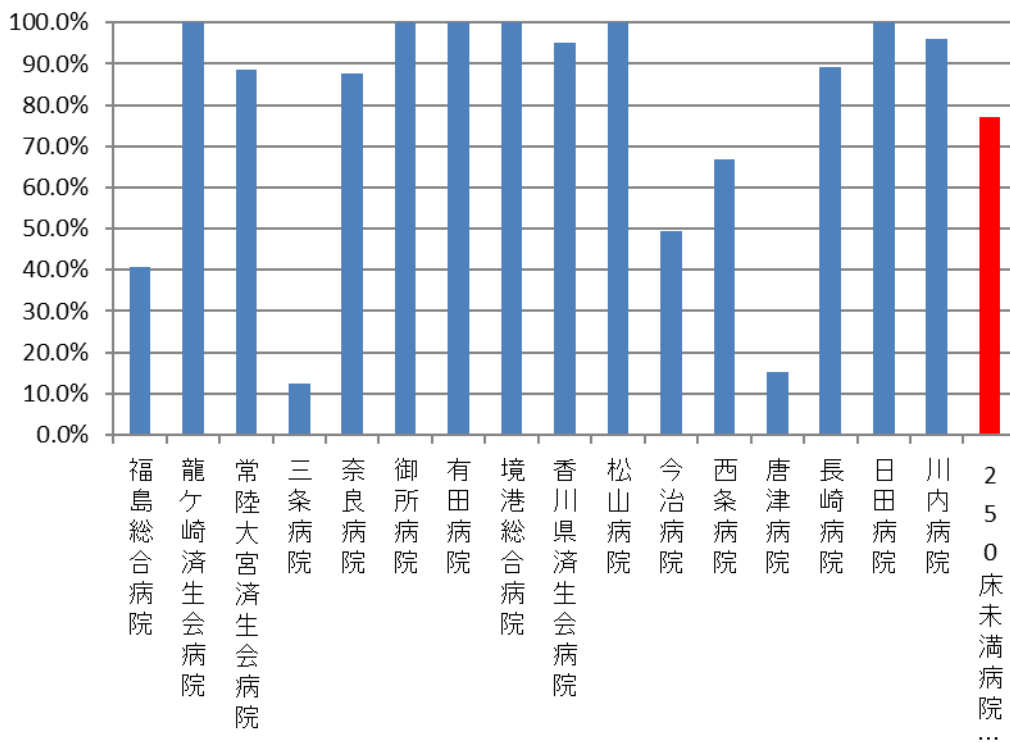
指標 3：患者からの苦情に対する処理割合

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	22	22	100.0%
250床以上DPC病院	060113656	山形済生病院	223	223	100.0%
250床以上DPC病院	080110205	水戸済生会総合病院	133	91	68.4%
250床以上DPC病院	096210115	宇都宮病院	235	235	100.0%
250床以上DPC病院	100110144	前橋病院	83	78	94.0%
250床以上DPC病院	110201350	川口総合病院	123	61	49.6%
250床以上DPC病院	111101922	栗橋病院	24	24	100.0%
250床以上DPC病院	120210971	習志野病院	44	27	61.4%
250床以上DPC病院	143103439	横浜市南部病院	270	208	77.0%
250床以上DPC病院	140105122	横浜市東部病院	793	793	100.0%
250床以上DPC病院	150120734	新潟第二病院	204	192	94.1%
250床以上DPC病院	160115667	富山病院	17	17	100.0%
250床以上DPC病院	160212605	高岡病院	81	81	100.0%
250床以上DPC病院	170117068	金沢病院	148	148	100.0%
250床以上DPC病院	180118909	福井県済生会病院	1228	939	76.5%
250床以上DPC病院	224160042	静岡済生会総合病院	205	193	94.1%
250床以上DPC病院	240705053	松阪総合病院	108	91	84.3%
250床以上DPC病院	251200194	滋賀県病院	248	248	100.0%
250床以上DPC病院	269700129	京都府病院	28	18	64.3%
250床以上DPC病院	279600070	中津病院	204	136	66.7%
250床以上DPC病院	279600153	吹田病院	383	363	94.8%
250床以上DPC病院	274406135	野江病院	174	107	61.5%
250床以上DPC病院	272701586	泉尾病院	162	162	100.0%
250床以上DPC病院	274902497	富田林病院	129	129	100.0%
250床以上DPC病院	274205628	茨木病院	25	25	100.0%
250床以上DPC病院	271607149	千里病院	256	256	100.0%
250床以上DPC病院	285001538	兵庫県病院	61	59	96.7%
250床以上DPC病院	290401062	中和病院	140	93	66.4%
250床以上DPC病院	338800087	岡山済生会総合病院	372	217	58.3%
250床以上DPC病院	343111190	広島病院	134	133	99.3%
250床以上DPC病院	350310141	山口総合病院	111	63	56.8%
250床以上DPC病院	350116357	下関総合病院	78	78	100.0%
250床以上DPC病院	401119189	福岡総合病院	162	162	100.0%
250床以上DPC病院	406619050	八幡総合病院	51	51	100.0%
250床以上DPC病院	401719020	二日市病院	28	22	78.6%
250床以上DPC病院	438211911	熊本病院	54	46	85.2%
		250床以上病院 全体	6741	5791	85.9%
250床未満DPC病院	070116989	福島総合病院	71	29	40.8%
250床未満DPC病院	080810663	龍ヶ崎済生会病院	62	62	100.0%
250床未満DPC病院	082510253	常陸大宮済生会病院	26	23	88.5%
250床未満DPC病院	150410739	三条病院	24	3	12.5%
250床未満DPC病院	290102017	奈良病院	106	93	87.7%
250床未満DPC病院	291301071	御所病院	26	26	100.0%
250床未満DPC病院	301610197	有田病院	7	7	100.0%
250床未満DPC病院	310410135	境港総合病院	54	54	100.0%
250床未満DPC病院	377011385	香川県済生会病院	60	57	95.0%
250床未満DPC病院	380110282	松山病院	60	60	100.0%
250床未満DPC病院	380228159	今治病院	188	93	49.5%
250床未満DPC病院	380628143	西条病院	33	22	66.7%
250床未満DPC病院	419810713	唐津病院	33	5	15.2%
250床未満DPC病院	428113308	長崎病院	64	57	89.1%
250床未満DPC病院	440411500	日田病院	118	118	100.0%
250床未満DPC病院	461510084	川内病院	51	49	96.1%
		250床未満病院 全体	983	758	77.1%
		DPC対象病院 全体	7724	6549	84.8%

010003_患者からの苦情に対する処理割合 (DPC病院_250床以上)



010003_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	回答し処理した苦情件数	処理割合
DPC準備病院	012014956	小樽病院	46	42	91.3%
DPC準備病院	140200014	神奈川県病院	205	36	17.6%
DPC準備病院	140800102	若草病院	20	20	100.0%
DPC準備病院	142010304	湘南平塚病院	61	61	100.0%
データ提出加算算定病院	072012129	川俣病院	10	10	100.0%
データ提出加算算定病院	080110213	茨城県立こども病院	46	41	89.1%
データ提出加算算定病院	082910222	神栖済生会病院	115	115	100.0%
データ提出加算算定病院	130710764	向島病院	18	18	100.0%
データ提出加算算定病院	275601460	新泉南病院	20	14	70.0%
データ提出加算算定病院	320610758	江津総合病院	40	40	100.0%
データ提出加算算定病院	338800160	吉備病院	3	3	100.0%
データ提出加算算定病院	340511665	呉病院	28	27	96.4%
データ提出加算算定病院	350117652	豊浦病院	45	45	100.0%
データ提出加算算定病院	405519616	飯塚嘉穂病院	32	32	100.0%
データ提出加算算定病院	438212331	みすみ病院	18	18	100.0%
データ提出加算算定病院	458110194	日向病院	91	90	98.9%
データ提出加算算定病院	460110910	鹿児島病院	6	6	100.0%
		DPC準備病院・データ提出加算算定病院	804	618	76.9%

010003_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)

