

(3)利用者からの苦情に対する処理割合調査

計測値 1：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。

計測値 2：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。

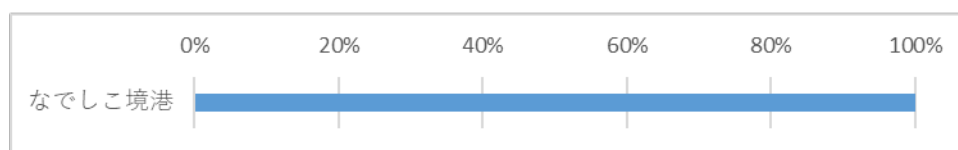
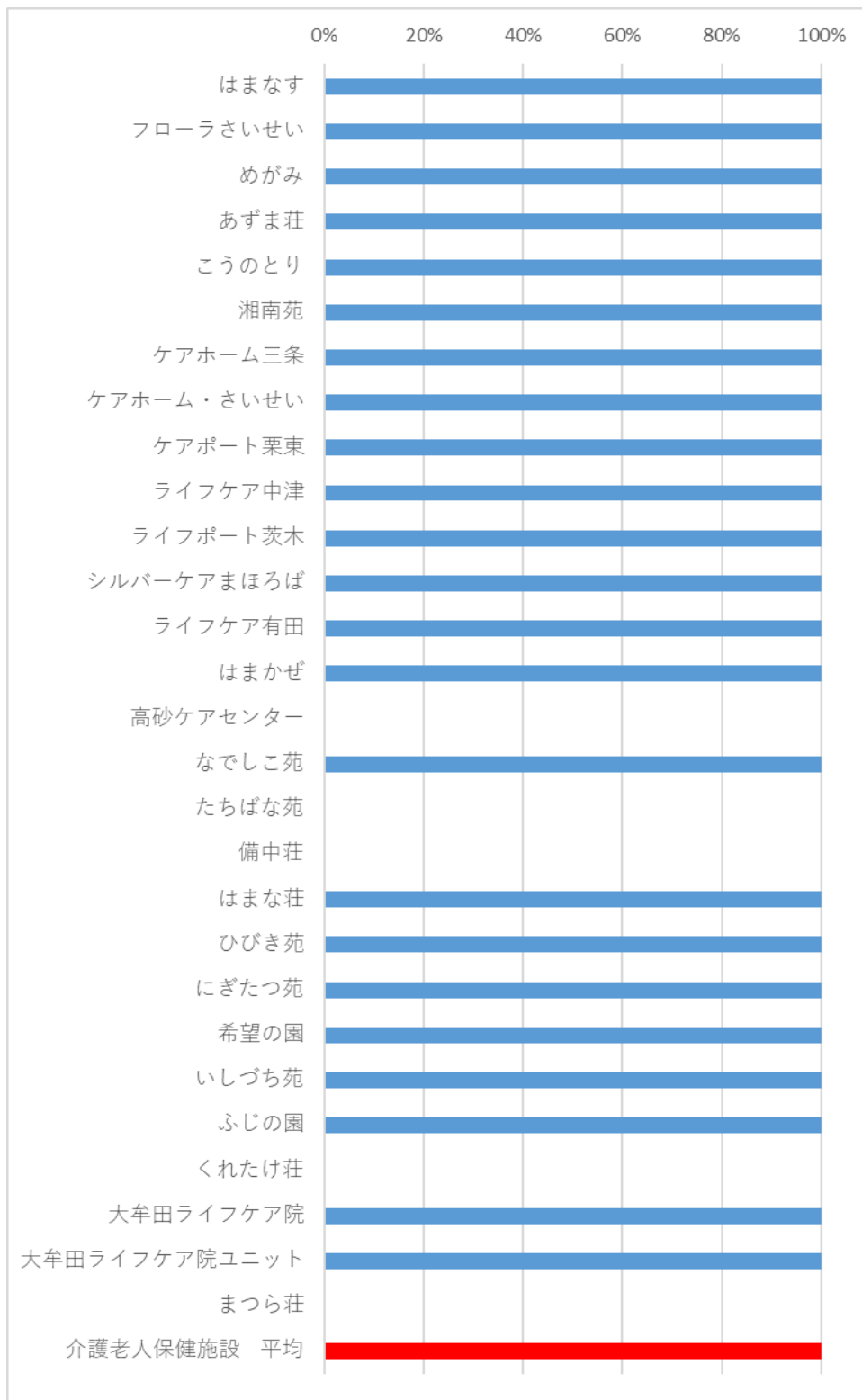
評価値の計算：割合（x.x%）：計測値 2 ÷ 計測値 1

収集期間： 令和元年 4 月～令和 2 年 3 月

020003：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	10	10	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	5	5	100.0%
老健	こうのとりの	13	13	100.0%
老健	湘南苑	1	1	100.0%
老健	ケアホーム三条	2	2	100.0%
老健	ケアホーム・さいせい	3	3	100.0%
老健	ケアポート栗東	9	9	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	5	5	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	1	1	100.0%
老健	はまかぜ	1	1	100.0%
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	0	0	-
老健	備中荘	0	0	-
老健	はまな荘	2	2	100.0%
老健	ひびき苑	4	4	100.0%
老健	にぎたつ苑	1	1	100.0%
老健	希望の園	2	2	100.0%
老健	いしづち苑	13	13	100.0%
老健	ふじの園	4	4	100.0%
老健	くれたけ荘	0	0	-
老健	大牟田ライフケア院	9	9	100.0%
老健	大牟田ライフケア院ユニット	1	1	100.0%
老健	まつら荘	0	0	-
	介護老人保健施設 平均	4.0	4.0	100.0%

区分	施設名	苦情件数	苦情対応数	処理割合
介護医療院	なでしこ境港	1	1	100.0%



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	1	1	100.0%
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	0	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	8	8	100.0%
特養	とちの木荘	4	4	100.0%
特養	彩光苑	1	1	100.0%
特養	若草ホーム	3	3	100.0%
特養	康和園	2	2	100.0%
特養	聖和園	17	17	100.0%
特養	シルバーランドみつい	7	7	100.0%
特養	シルバーランドきしの	8	8	100.0%
特養	小鹿苑	0	0	-
特養	小鹿なでしこ苑	0	0	-
特養	明和苑	1	1	100.0%
特養	淡海荘	3	3	100.0%
特養	喜久寿苑	15	15	100.0%
特養	高寿園	4	4	100.0%
特養	松風園	5	4	80.0%
特養	城東園	1	1	100.0%
特養	大正園	3	3	100.0%
特養	第二大正園	8	8	100.0%
特養	富美ヶ丘荘	1	1	100.0%
特養	なでしこりんくう	19	19	100.0%
特養	やすらぎ	0	0	-
特養	ふじの里	2	2	100.0%
特養	ふじの里(ユニット)	2	2	100.0%
特養	なでしこ神戸	1	1	100.0%
特養	白寿園	3	3	100.0%
特養	憩いの丘	2	2	100.0%
特養	みなみがた荘	5	5	100.0%
特養	宇垣荘	1	1	100.0%
特養	たかね荘	0	0	-
特養	たかね荘こやうら	1	1	100.0%
特養	貴船園	6	6	100.0%
特養	松山特別養護老人ホーム	2	2	100.0%
特養	緑風荘	1	1	100.0%
特養	西条特別養護老人ホーム	8	1	12.5%
特養	むさし苑	4	4	100.0%
特養	めずら荘	1	1	100.0%
特養	なでしこ荘	1	1	100.0%
特養	高喜苑	2	2	100.0%
	特別養護老人ホーム 平均	155	147	94.8%

