

(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。

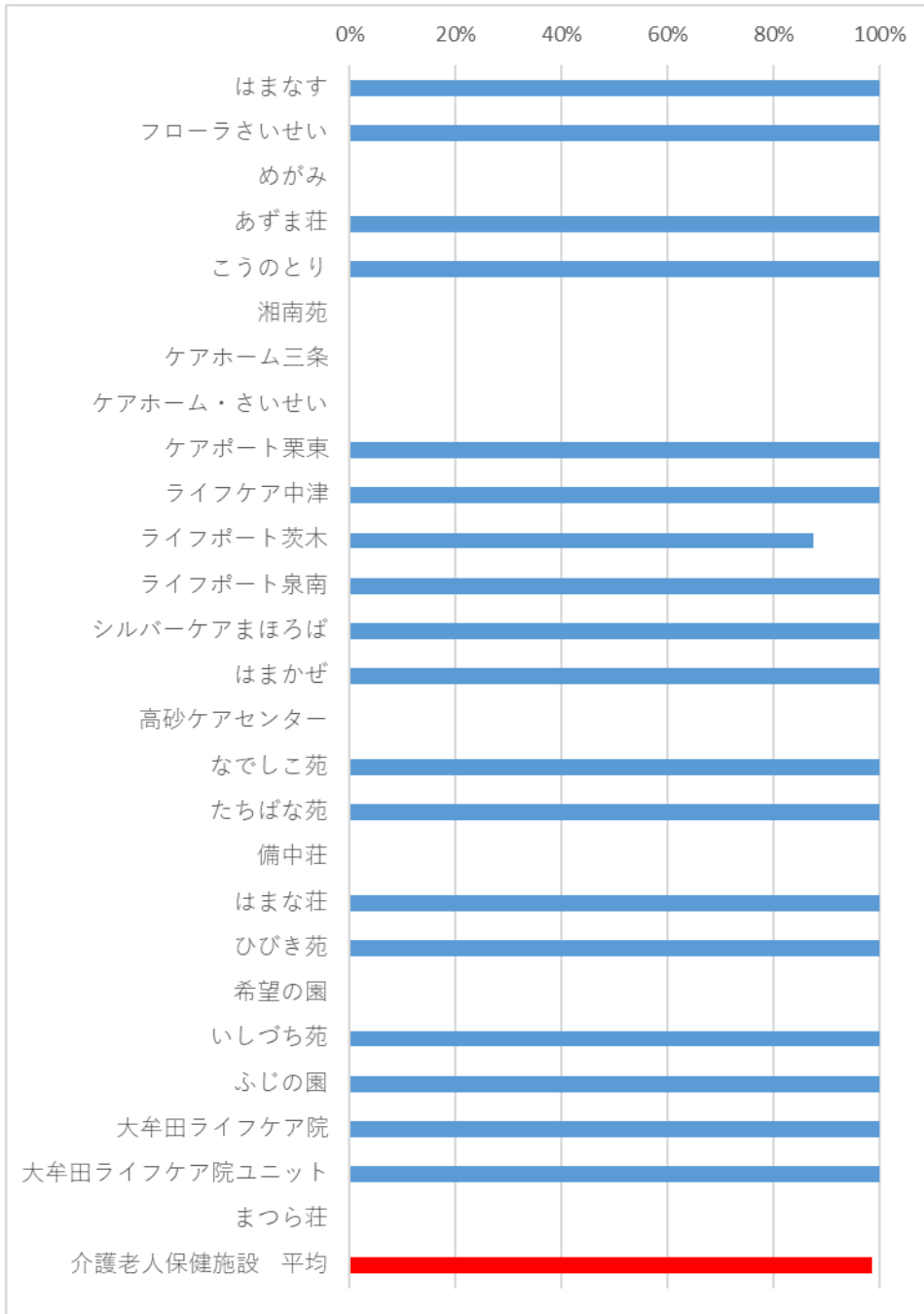
評価値の計算：割合（x.x%）：計測値 2 ÷ 計測値 1

収集期間： 令和 2 年 4 月～令和 3 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	6	6	100.0%
老健	フローラさいせい	1	1	100.0%
老健	めがみ	0	0	-
老健	あずま荘	2	2	100.0%
老健	こうのとりの	5	5	100.0%
老健	湘南苑	0	0	-
老健	ケアホーム三条	0	0	-
老健	ケアホーム・さいせい	0	0	-
老健	ケアポート栗東	15	15	100.0%
老健	ライフケア中津	3	3	100.0%
老健	ライフポート茨木	8	7	87.5%
老健	ライフポート泉南	3	3	100.0%
老健	シルバーケアまほろば	2	2	100.0%
老健	はまかぜ	2	2	100.0%
老健	高砂ケアセンター	0	0	-
老健	なでしこ苑	2	2	100.0%
老健	たちばな苑	2	2	100.0%
老健	備中荘	0	0	-
老健	はまな荘	1	1	100.0%
老健	ひびき苑	2	2	100.0%
老健	希望の園	0	0	-
老健	いしづち苑	6	6	100.0%
老健	ふじの園	4	4	100.0%
老健	大牟田ライフケア院	6	6	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	0	0	-
	介護老人保健施設 平均	2.8	2.8	98.6%

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	0	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	0	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	3	3	100.0%
特養	彩光苑	0	0	-
特養	港南の郷	0	0	-
特養	わかくさ	0	0	-
特養	康和園	1	1	100.0%
特養	聖和園	9	9	100.0%
特養	シルバーランドみつい	11	11	100.0%
特養	シルバーランドきしの	8	8	100.0%
特養	小鹿苑	1	1	100.0%
特養	小鹿なでしこ苑	0	0	-
特養	明和苑	0	0	-
特養	淡海荘	4	4	100.0%
特養	喜久寿苑	3	3	100.0%
特養	高寿園	1	1	100.0%
特養	松風園	2	2	100.0%
特養	城東園	0	0	-
特養	大正園	4	4	100.0%
特養	第二大正園	1	1	100.0%
特養	富美ヶ丘荘	2	2	100.0%
特養	なでしこりんくう	16	16	100.0%
特養	やすらぎ	2	2	100.0%
特養	ふじの里	0	0	-
特養	ふじの里(ユニット)	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	0	0	-
特養	みなみがた荘	5	5	100.0%
特養	宇垣荘	2	2	100.0%
特養	たかね荘	2	2	100.0%
特養	たかね荘こやうら	1	1	100.0%
特養	貴船園	1	1	100.0%
特養	おとどいの里	2	2	100.0%
特養	松山特別養護老人ホーム	2	2	100.0%
特養	緑風荘	2	2	100.0%
特養	姫原特別養護老人ホーム	0	0	-
特養	西条特別養護老人ホーム	1	1	100.0%
特養	むさし苑	1	1	100.0%
特養	めづら荘	0	0	-
特養	なでしこ荘	1	1	100.0%
特養	高喜苑	0	0	-
	特別養護老人ホーム 平均	96	96	100.0%

