

### (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。

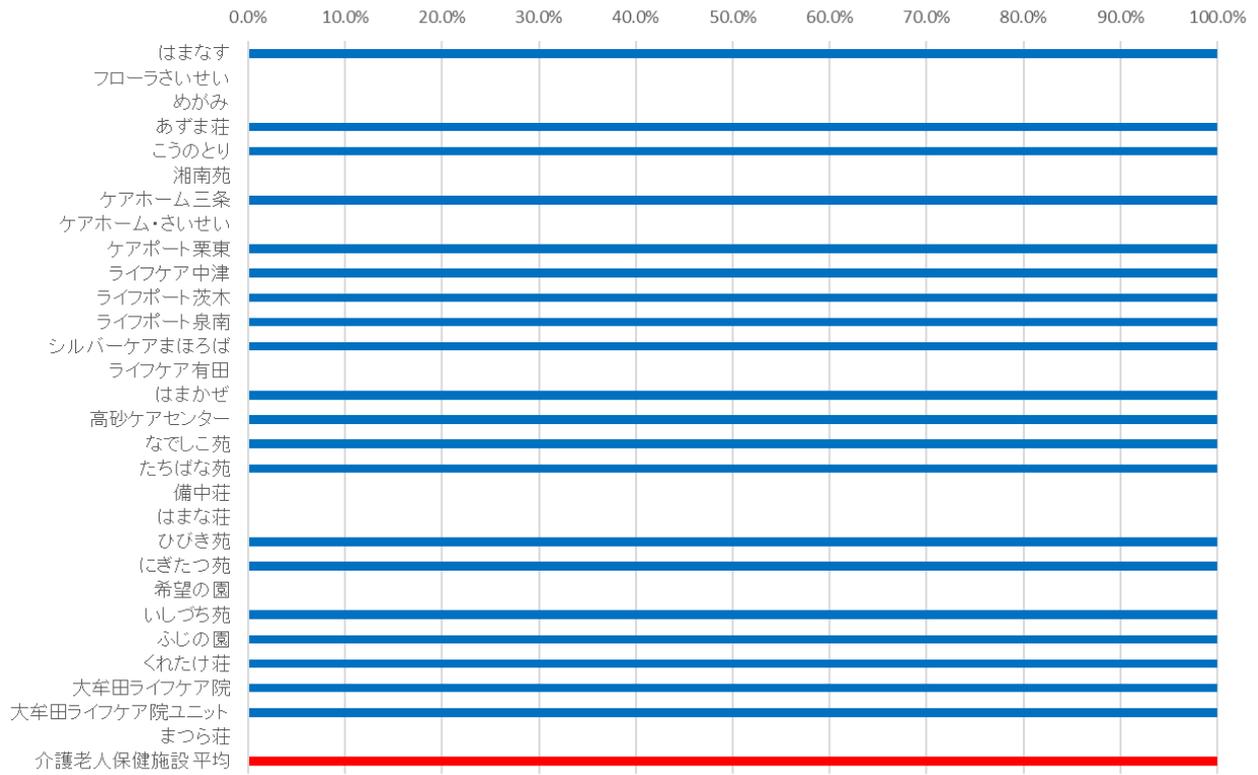
**評価値の計算**：割合（x.x%）：計測値 2 ÷ 計測値 1

**収集期間**： 令和 4 年 4 月～令和 5 年 3 月

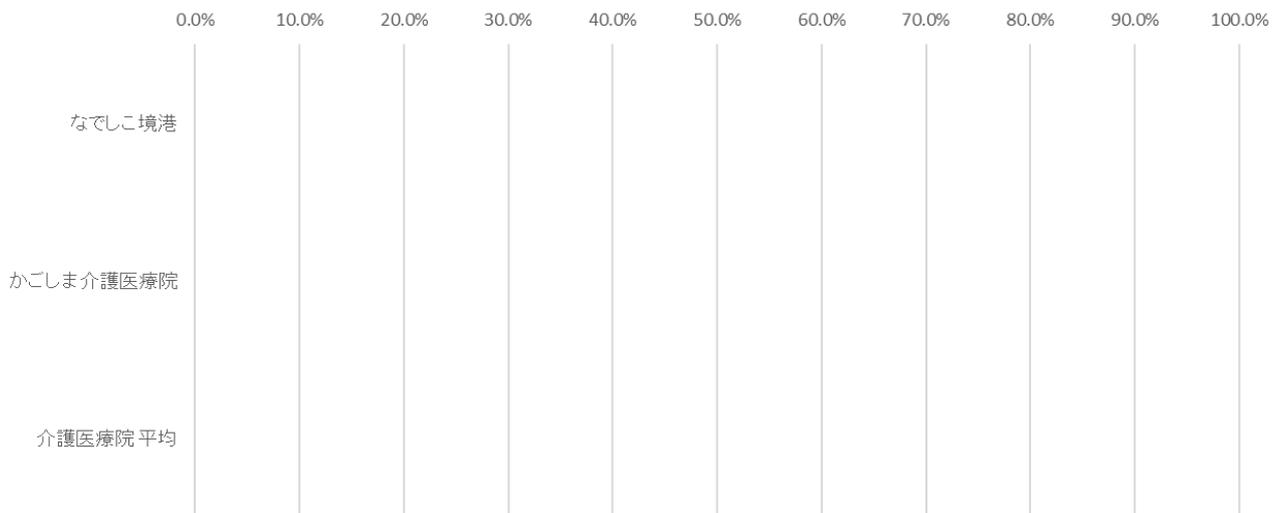
## 020003 : 利用者からの苦情に対する処理割合調査

区分	施設名	総苦情件数	回答し処理した苦情件数	処理割合
老健	はまなす	6	6	100.0%
老健	フローラさいせい	0	0	0.0%
老健	めがみ	0	0	0.0%
老健	あずま荘	3	3	100.0%
老健	こうのとりの	3	3	100.0%
老健	湘南苑	0	0	0.0%
老健	ケアホーム三条	2	2	100.0%
老健	ケアホーム・さいせい	0	0	0.0%
老健	ケアポート栗東	7	7	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	4	4	100.0%
老健	ライフポート泉南	6	6	100.0%
老健	シルバーケアまほろば	2	2	100.0%
老健	ライフケア有田	0	0	0.0%
老健	はまかぜ	4	4	100.0%
老健	高砂ケアセンター	3	3	100.0%
老健	なでしこ苑	1	1	100.0%
老健	たちばな苑	1	1	100.0%
老健	備中荘	0	0	0.0%
老健	はまな荘	0	0	0.0%
老健	ひびき苑	5	5	100.0%
老健	にぎたつ苑	3	3	100.0%
老健	希望の園	0	0	0.0%
老健	いしづち苑	5	5	100.0%
老健	ふじの園	5	5	100.0%
老健	くれたけ荘	5	5	100.0%
老健	大牟田ライフケア院	5	5	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	0.0%
	介護老人保健施設 平均	2.55	2.55	100.0%
介護医療院	なでしこ境港	0	0	0.0%
介護医療院	かごしま介護医療院	0	0	0.0%
	介護医療院 平均	0	0	0.0%

020003\_利用者からの苦情に対する処理割合  
(老健)

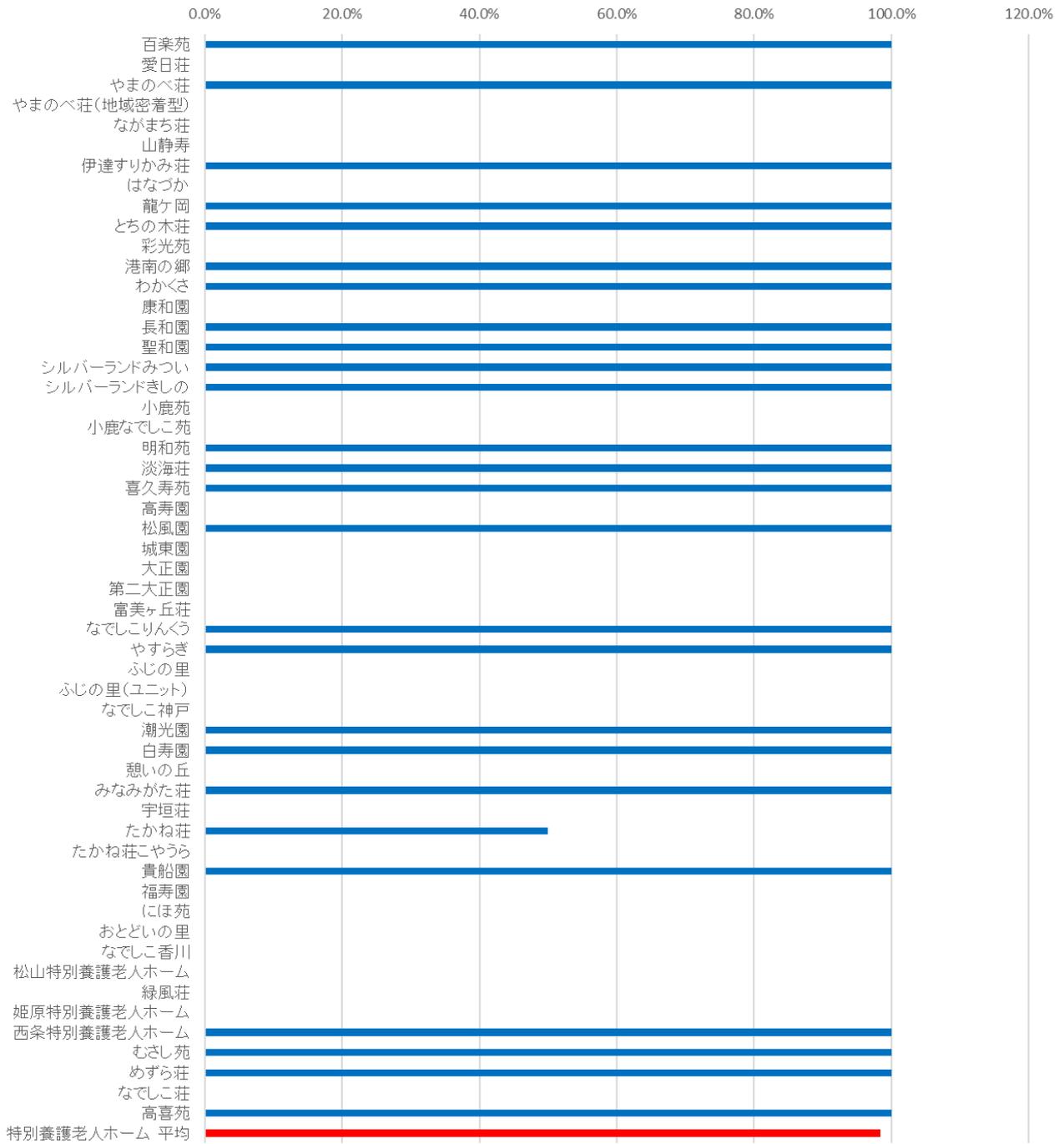


020003\_利用者からの苦情に対する処理割合  
(介護医療院)



区分	施設名	総苦情件数	回答し処理した苦情件数	処理割合
特養	百楽苑	1	1	100.0%
特養	愛日荘	0	0	0.0%
特養	やまのべ荘	1	1	100.0%
特養	やまのべ荘(地域密着型)	0	0	0.0%
特養	ながまち荘	0	0	0.0%
特養	山静寿	0	0	0.0%
特養	伊達すりかみ荘	2	2	100.0%
特養	はなづか	0	0	0.0%
特養	龍ヶ岡	5	5	100.0%
特養	とちの木荘	1	1	100.0%
特養	彩光苑	0	0	0.0%
特養	港南の郷	2	2	100.0%
特養	わかくさ	1	1	100.0%
特養	康和園	0	0	0.0%
特養	長和園	12	12	100.0%
特養	聖和園	8	8	100.0%
特養	シルバーランドみつい	2	2	100.0%
特養	シルバーランドきしの	3	3	100.0%
特養	小鹿苑	0	0	0.0%
特養	小鹿なでしこ苑	0	0	0.0%
特養	明和苑	2	2	100.0%
特養	淡海荘	7	7	100.0%
特養	喜久寿苑	2	2	100.0%
特養	高寿園	0	0	0.0%
特養	松風園	1	1	100.0%
特養	城東園	0	0	0.0%
特養	大正園	0	0	0.0%
特養	第二大正園	0	0	0.0%
特養	富美ヶ丘荘	0	0	0.0%
特養	なでしこりんくう	1	1	100.0%
特養	やすらぎ	1	1	100.0%
特養	ふじの里	0	0	0.0%
特養	ふじの里(ユニット)	0	0	0.0%
特養	なでしこ神戸	0	0	0.0%
特養	潮光園	3	3	100.0%
特養	白寿園	2	2	100.0%
特養	憩いの丘	0	0	0.0%
特養	みなみがた荘	3	3	100.0%
特養	宇垣荘	0	0	0.0%
特養	たかね荘	2	1	50.0%
特養	たかね荘こやうら	0	0	0.0%
特養	真船園	1	1	100.0%
特養	福寿園	0	0	0.0%
特養	にほ苑	0	0	0.0%
特養	おとどいの里	0	0	0.0%
特養	なでしこ香川	0	0	0.0%
特養	松山特別養護老人ホーム	0	0	0.0%
特養	緑風荘	0	0	0.0%
特養	姫原特別養護老人ホーム	0	0	0.0%
特養	西条特別養護老人ホーム	2	2	100.0%
特養	むさし苑	1	1	100.0%
特養	めずら荘	2	2	100.0%
特養	なでしこ荘	0	0	0.0%
特養	高喜苑	2	2	100.0%
	特別養護老人ホーム 平均	1.3	1.28	98.5%

020003\_利用者からの苦情に対する処理割合  
(特養)



#### (4)インシデント・アクシデント調査

計測値 1：各施設で集計されたレベル別インシデント・アクシデントの総件数

計測値 2：計測値 1 のうち、レベル 3（レベル 3A・レベル 3B に区分して記録している場合は、レベル 3B）以上の件数

評価値の計算：割合（x.x%）：計測値 2 ÷ 計測値 1

収集期間： 令和 4 年 4 月～令和 5 年 3 月

<参考>

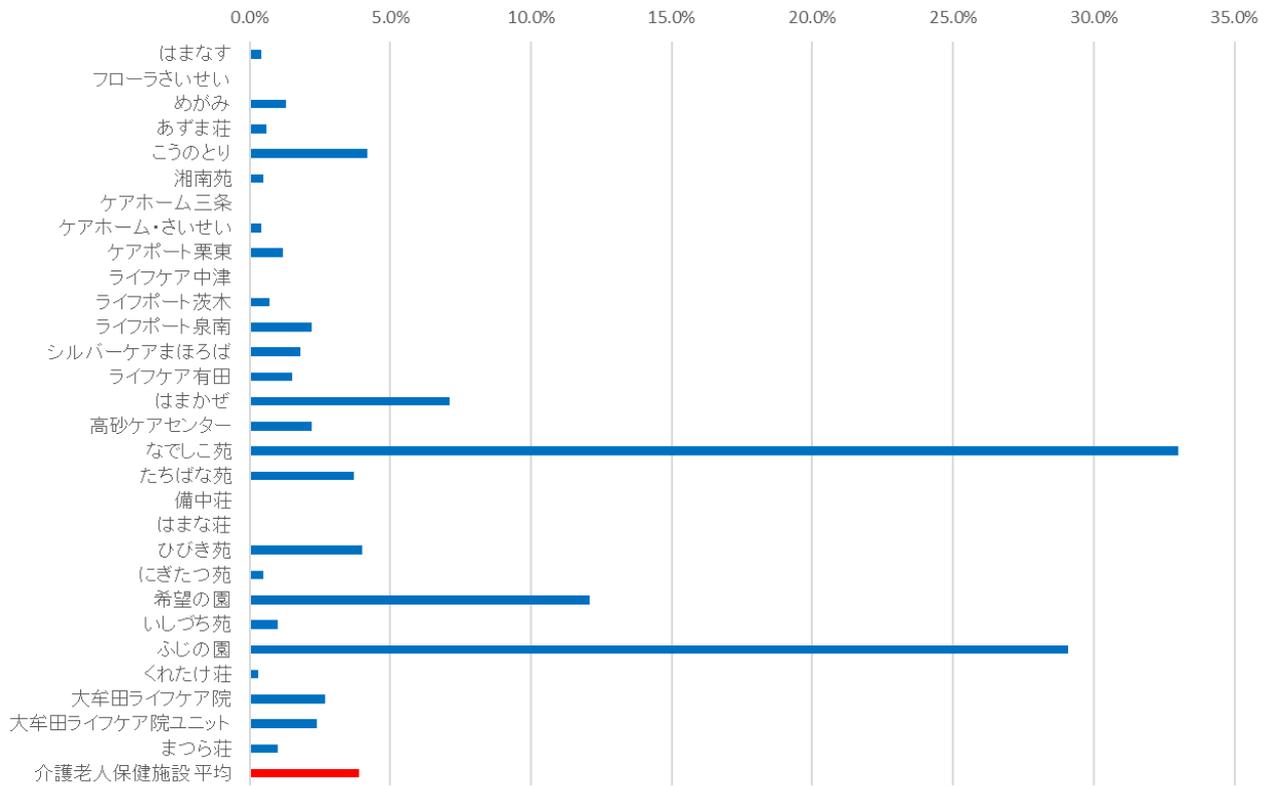
#### インシデント・アクシデントの分類基準 患者への影響レベル基準

分類	患者への影響度	内容	
インシデント	レベル0	間違ったことが実施されるまえに気づいた場合	
	レベル1	間違ったことが実施されたが、患者には変化がなかった場合	
	レベル2	事故により患者に変化が生じ、一時的な観察が必要となったり、安全確認のために検査が必要となったが、治療の必要がなかった場合	
アクシデント	レベル3	a	事故のため一時的な治療が必要となった場合
		b	事故のため継続的な治療が必要となった場合
	レベル4	a	事故により長期にわたり治療が続く場合（機能障害の可能性はない）
		b	事故による障害が永続的に残った場合
	レベル5	事故が死因となった場合	
その他	自殺企図や暴力、クレームなど		

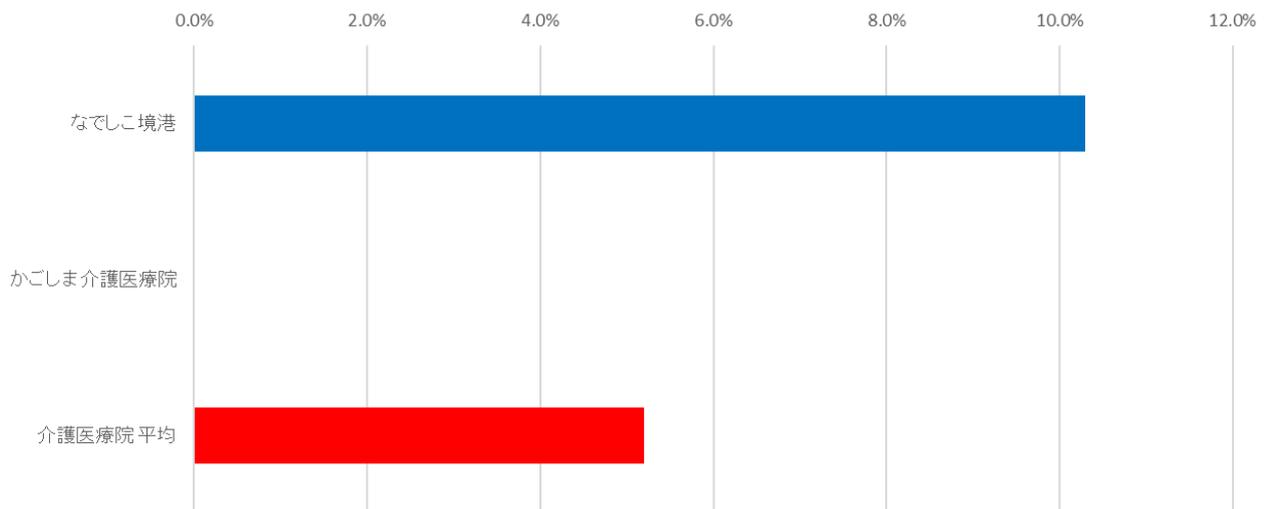
020004：インシデント・アクシデント調査

施設名	総数(月平均)	レベル3(3B)以上 (月平均)	レベル3(3B)以上の 割合	レベル0	レベル1	レベル2	レベル2A	レベル2B	レベル3	レベル3A	レベル3B	レベル4	レベル5
はまなす	21.2	0.1	0.4%	0	13.2	-	7	1	-	0	0.1	0	0
フローラさいせい	10.9	0	0.0%	14.5	40.4	-	12.9	0	-	32.0	0	0	0
めがみ	13.1	0.2	1.3%	1.1	6.1	5.8	-	-	0.2	-	-	0	0
あずま荘	83.4	0.5	0.6%	64.8	13.7	4.5	-	-	0.4	-	-	0.1	0
こうのと	10	0.4	4.2%	2.4	1.6	-	4.7	0.5	-	0.4	0.3	0	0.1
湘南苑	15.2	0.1	0.5%	1.2	8.6	-	3.2	0.9	-	1.2	0.1	0	0
ケアホーム三糸	9.8	0	0.0%	0.5	1.5	-	4.1	0.8	-	3	0	0	0
ケアホーム・さいせい	19.7	0.1	0.4%	1.2	16.3	1.8	-	-	-	0.3	0.1	0	0
ケアポート栗東	41.1	0.5	1.2%	0.9	15.7	-	12.4	4.8	-	6.8	0.5	0	0
ライフケア中津	7.8	0	0.0%	0	6.2	-	1.2	0.3	-	0	0	0	0
ライフポート茨木	11.7	0.1	0.7%	1.9	8.6	-	0.3	0.8	-	0	0.1	0	0
ライフポート泉南	11.5	0.3	2.2%	0	6.8	3.2	-	-	-	1.2	0	0.2	0
シルバーケアまほろば	37.8	0.7	1.8%	0.8	9.5	-	21.4	0.8	-	4.6	0.7	0	0
ライフケア有田	5.5	0.1	1.5%	0	3.2	-	2.1	0	-	0.2	0.1	0	0
はまかぜ	7	0.5	7.1%	0.1	1.3	-	3.5	0.8	-	0.8	0.5	0	0
高砂ケアセンター	65.5	1.4	2.2%	36.4	11.2	-	12.1	0.7	-	3.8	1.3	0	0.1
なでしこ苑	18.4	6.1	33.0%	0.9	8.6	-	2.8	0	-	0	6.1	0	0
たちばな苑	24.8	0.9	3.7%	0	9.9	-	8.1	0.4	-	5.4	0.8	0	0.1
備中荘	10.2	0	0.0%	1.7	0.6	-	7.5	0	-	0.4	0	0	0
はまな荘	30.1	0	0.0%	9.3	10.1	-	7.2	1	-	2.4	0	0	0
ひびき苑	8.2	0.3	4.0%	0.1	5.5	-	0	0	-	2.3	0.3	0	0
にぎたつ苑	61.3	0.3	0.5%	0	41	20	-	-	0.3	-	-	0	0
希望の園	5.5	0.7	12.1%	0	1.9	2.9	-	-	0.7	-	-	0	0
いしづち苑	16.2	0.2	1.0%	0.3	7.2	-	6.2	2.2	-	0.1	0.2	0	0
ふじの園	4.6	1.3	29.1%	0	2.5	0.8	-	-	1.3	-	-	0	0
くれたけ荘	30.6	0.1	0.3%	6.2	20.8	-	2.9	0.4	-	0.1	0.1	0	0
大牟田ライフケア院	15.3	0.4	2.7%	0	4.8	-	7.1	2.8	-	0.3	0.4	0	0
大牟田ライフケア院ユニット	7	0.2	2.4%	0	1.4	-	3.8	1.1	-	0.5	0.2	0	0
まつら荘	8.2	0.1	1.0%	0.8	3.7	-	3.5	0	-	0.2	0.1	0	0
介護老人保健施設 平均	21.1	0.5	3.9%	4.6	8.5	1.3	-	-	0.1	-	-	0	0
なでしこ境港	2.4	0.2	10.3%	0	1.2	0.8	-	-	0.2	-	-	0	0
かごしま介護医療院	2.2	0	0.0%	0.1	0.5	-	0.2	0.1	-	0	0	0	0
介護医療院 平均	2.3	0.1	5.2%	0	0.9	0.4	-	-	0.1	-	-	0	0

020004\_インシデント・アクシデント調査  
(老健)



020004\_インシデント・アクシデント調査  
(介護医療院)



区分	施設名	総数(月平均)	レベル3(3B)以上 (月平均)	レベル3(3B)以上の 割合	レベル0	レベル1	レベル2	レベル2A	レベル2B	レベル3	レベル3A	レベル3B	レベル4	レベル5
特養	百楽苑	33.7	0.8	2.2%	7.9	12.9	8	-	-	-	4.1	0.5	0.1	0.2
特養	愛日荘	20.1	0.8	4.1%	3.2	7.5	-	5.4	0.5	-	2.7	0.8	0	0
特養	やまのべ荘	10.1	1.2	11.6%	0.6	2.5	2.6	-	-	-	3.2	0.7	0.5	0
特養	やまのべ荘(地域密着型)	3.8	0	0.0%	2	0.9	0.9	-	-	-	0	0	0	0
特養	ながまち荘	16.8	1	6.0%	0.3	2.2	13.2	-	-	1	-	-	0	0
特養	山静寿	18	0.2	0.9%	2.7	3.6	-	8.2	3.1	-	0.2	0.2	0	0
特養	伊達すりかみ荘	13.9	2.9	21.0%	0.7	7.5	0.2	-	-	-	2.6	2.9	0	0
特養	はなづか	50.7	0.1	0.2%	3.2	5.5	41.8	-	-	-	0.2	0.1	0	0
特養	龍ヶ岡	79.3	0.2	0.2%	7.5	63.1	-	8.2	0.4	0.2	-	-	0	0
特養	とちの木荘	12.9	0.6	4.5%	0	3.5	8.8	-	-	0.6	-	-	0	0
特養	彩光苑	37	1.1	2.9%	1.8	1.9	-	27.7	2.3	-	2.2	1.1	0	0
特養	港南の郷	31.1	0.2	0.5%	18.2	6.2	-	6	0.3	-	0.1	0.2	0	0
特養	わかくさ	30.9	0.4	1.3%	0.9	14	-	10.4	0.4	-	4.8	0.4	0	0
特養	康和園	6	0.1	1.4%	0	3.5	-	2.2	0	-	0.2	0.1	0	0
特養	長和園	66.2	0.1	0.1%	20.2	9.9	36	-	-	0.1	-	-	0	0
特養	聖和園	30.7	2	6.5%	0	0	21.1	-	-	-	7.6	2	0	0
特養	シルバーランドみつい	104.8	0.4	0.4%	30.6	22	-	50.5	0.8	-	0.4	0.4	0	0
特養	シルバーランドきしの	28.4	0.1	0.3%	4.6	0	10	-	-	-	0.3	0.1	0	0
特養	小鹿苑	56.7	1.3	2.4%	0	0	55.3	-	-	1.2	-	-	0	0.1
特養	小鹿なでしこ苑	53.3	0	0.0%	0	53.3	-	0	0	-	0	0	0	0
特養	明和苑	31.8	0.3	1.0%	0	16.8	-	11.3	0.4	-	3	0.3	0	0
特養	淡海荘	23.5	0	0.0%	0	3.8	-	16.3	1.8	-	1.6	0	0	0
特養	喜久寿苑	10	0.2	1.7%	2.4	2	2.1	-	-	-	3.3	0.2	0	0
特養	高寿園	71.8	0.4	0.6%	0	57.1	14.2	-	-	0.4	-	-	0	0
特養	松風園	21.1	1.6	7.5%	4.8	7	2.8	-	-	-	4.8	1.6	0	0
特養	城東園	45.1	0.5	1.1%	8.8	11.8	-	11.4	3.2	-	9.4	0.3	0.2	0
特養	大正園	22.6	0.8	3.3%	3.8	8.2	-	3.9	4.5	-	1.3	0.8	0	0
特養	第二大正園	51.6	0.8	1.5%	16.3	20.2	-	8.4	4.2	-	1.6	0.6	0	0.2
特養	富美ヶ丘荘	27.1	0.4	1.5%	8.8	10.8	-	6.3	0.5	-	0.2	0.4	0	0
特養	なでしこりんくう	27.9	5.5	19.7%	3.6	4.5	14.3	-	-	4.6	-	-	0.2	0.8
特養	やすらぎ	2.1	0	0.0%	0	0.2	-	0	1.8	-	0	0	0	0
特養	ふじの里	25.2	0.9	3.6%	0	0	19.9	-	-	-	4.4	0.6	0.3	0
特養	ふじの里(ユニット)	9.4	0.2	1.8%	0	0	7	-	-	-	2.2	0.2	0	0
特養	なでしこ神戸	12.8	0.6	4.6%	0	0	9.8	-	-	-	2.4	0.6	0	0
特養	潮光園	11.4	0.2	2.2%	0.1	3.1	-	6.2	0.6	-	1.2	0.2	0	0
特養	白寿園	7.8	0.7	8.5%	0.1	6	0.8	-	-	-	0.3	0.3	0.3	0
特養	憩いの丘	10.2	1.2	11.4%	1.1	1.7	-	1.7	2.9	-	1.8	1.2	0	0
特養	みなみがた荘	9.1	0.1	0.9%	0	1.8	-	4.2	1.5	-	1.5	0.1	0	0
特養	宇垣荘	5.8	0.2	2.9%	0.2	2.8	2.5	-	-	0.2	-	-	0	0
特養	たかね荘	7.7	0.3	3.3%	0	0	5.5	-	-	-	1.9	0	0.2	0.1
特養	たかね荘こやうら	0.8	0.1	10.0%	0	0.5	-	0.2	0.1	-	0	0	0	0.1
特養	貴船園	27.4	0.1	0.3%	22.7	1.3	-	3	0.2	-	0.1	0.1	0	0
特養	福寿園	2.8	0	0.0%	0.4	1.5	-	0.7	0.1	-	0.1	0	0	0
特養	にほ苑	2.5	0	0.0%	2.2	0	0.2	-	-	-	0.1	0	0	0
特養	おとどいの里	11.9	0.1	0.7%	2.5	6.7	-	2.2	0.1	-	0.4	0.1	0	0
特養	なでしこ香川	16.7	0	0.0%	0	8.7	-	5.9	0	-	2.1	0	0	0
特養	松山特別養護老人ホーム	8.1	0.4	5.2%	0	0	6	-	-	-	1.7	0.3	0.1	0
特養	緑風荘	9.5	0.1	0.9%	5	2.1	2.3	-	-	0.1	-	-	0	0
特養	姫原特別養護老人ホーム	3.3	0	0.0%	0	0.5	1.1	-	-	-	1.8	0	0	0
特養	西条特別養護老人ホーム	24.2	0.6	2.4%	0.2	2.1	13.2	-	-	-	8.1	0.6	0	0
特養	むさし苑	4.3	0	0.0%	0	0.3	-	3.2	0.3	-	0.5	0	0	0
特養	めずら荘	13	0	0.0%	4.5	5.8	-	1.3	0.4	-	0.9	0	0	0
特養	なでしこ荘	20.3	1.2	6.1%	1.4	12.5	5.2	-	-	1.2	-	-	0	0
特養	高喜苑	10	0.2	1.7%	1.5	5.7	2.4	-	-	-	0.2	0.1	0.1	0
特養	特別養護老人ホーム 平均	23.9	0.5	3.2%	3.6	7.9	5.7	-	-	0.2	-	-	0	0

020004\_インシデント・アクシデント調査  
(特養)

