

### (3)患者からの苦情に対する処理割合

#### 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

010003：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
DPC以外の病院	033010225	岩泉病院	2	2	100.0%
DPC以外の病院	111700368	鴻巣病院	72	72	100.0%
DPC以外の病院	140210328	東神奈川リハビリテーション病院	47	23	48.9%
DPC以外の病院	230400417	愛知県済生会リハビリテーション病院	38	38	100.0%
DPC以外の病院	242705150	明和病院	67	64	95.5%
DPC以外の病院	350311776	湯田温泉病院	20	20	100.0%
DPC以外の病院	380210603	今治第二病院	6	6	100.0%
		DPC以上病院 全体	252	225	89.3%
		診療所 全体	0	0	0.0%

010003\_患者からの苦情に対する処理割合(DPC以外病院)

