

1、苦情解決委員会活動状況

- 平成20年 9月 20年度苦情届出方法についての検討。
今年度より分析項目に時間帯を追加する。
- 平成20年10月 苦情報告書様式データを各施設に配信。
- 平成21年 4月 苦情報告書様式データを各施設に配信。
法人ホームページリニューアルにあたり、「苦情解決の取組み」について掲載案を経営会議に提出、承認を得る。
- 平成21年 5月 20年度苦情解決委員会報告書作成

2、20年度苦情報告について

- 調査期間 平成20年4月1日～平成21年3月31日
- 調査対象 28施設（高齢15施設、障害7施設、母子保育5施設、病院1施設）
- 調査区分 苦情、要望、事件・事故、指摘、確認、申出、質問・確認、意見
- 調査方法 各施設へデータ提出を依頼。提出様式は選択式（一部記述）記述にて統一した。また、苦情解決責任者に報告のあった時点で、既に問題が解決したと思われる軽微な事例については、調査対象から除いた。

- 結 果 苦情等200件
※職員数、期末データ1334人として発生数を算出
苦情等に関しては年々増加傾向にある。全体ではやや上半期の方が少なくなっている。上半期の事例が活かされていないと考えるよりは、ご利用者にとって苦情や指摘が言い易い環境が整いつつあることが結果として考えられる。苦情は、改善すべき点の指摘でもあり、ご利用者の気づいてほしいという気持ちの表れでもあるため、表出されることはただただマイナス面ばかりではないと考える。また、今年度の報告内容からも、ご利用者の聞いて欲しいという気持ちが表れていると思われる内容が見られた。
入所よりも通所での苦情等が多い。職員の対応が苦情等に大きく関わっていることから、職員の対応のスキル向上など、人材力を上げていく必要が今後の課題であると思われる。
どのような対応でご利用者は不愉快に思うのか？他施設の事例を参考にし法人で共有することで防げる苦情も多いはずであると思われる。
各施設の取組みとして、各施設で運用している報告書に、発生時の提供職員数を記載すると、苦情発生に職員配置数がどう影響しているかが把握でき、サービスの標準書の分析と改訂に役立てることができるのではないかとと思われる。

月・日・職員数 利用者数当り発生数

部門	施設名	①年間苦情等 件数	②総職員数 (正+契約)	③平均 利用者数 1日平均	④年間延べ 利用者数	⑤月間苦情等 発生数 ①÷12ヶ月	⑥日割苦情等 発生数 ①÷事業日数	⑦職員割発生 数(苦情) ①÷②	⑧利用者割 発生数 (苦情) ①÷③	⑨延利用者 割発生数 (苦情) ①÷④
障害者	さんめい苑	38	99	157	57,469	3.17	0.10	0.38	0.24	0.00
	富田林苑	0	42	64	23,390	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	やまぶき園	15	16	26	6,479	1.25	0.06	0.94	0.57	0.00
障害者部門小計		53	157	248	87,338	8.83	0.16	1.32	0.81	0.00
障害児	太子学園	2	39	55	19,966	0.17	0.01	0.05	0.04	0.00
	悲田院通園・埴生園	10	47	60	15,505	0.83	0.03	0.21	0.17	0.00
	和らぎ苑	2	183	147	53,643	0.17	0.01	0.01	0.01	0.00
障害児部門小計		14	269	262	89,114	1.17	0.04	0.27	0.22	0.00
障害部門合計		67	426	509	176,452	10.00	0.21	1.60	1.03	0.00
母子保育	女性自立支援	3	32	67	24,309	0.25	0.01	0.09	0.05	0.00
	夕陽丘保育園	1	30	114	33,728	0.08	0.00	0.03	0.01	0.00
	悲田院保育園・研徳田	9	32	160	47,041	0.75	0.03	0.28	0.06	0.00
	太子乃園	4	12	28	10,313	0.33	0.01	0.33	0.14	0.00
母子・保育部門小計		17	106	369	115,391	1.42	0.05	0.74	0.25	0.00
高齢	悲田院養護	0	75	292	106,585	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	悲田院特養	5	61	104	37,995	0.42	0.01	0.08	0.05	0.00
	悲田院在宅	37	102	157	57,445	3.08	0.10	0.36	0.24	0.00
	大畑山苑	17	61	70	25,390	1.42	0.05	0.28	0.24	0.00
	きたやま苑	15	65	77	28,243	1.25	0.04	0.23	0.19	0.00
	たまつくり苑	28	100	152	55,322	2.33	0.08	0.28	0.18	0.00
	松風荘	6	48	111	40,554	0.50	0.02	0.13	0.05	0.00
	たかわし寮	6	38	127	46,396	0.50	0.02	0.16	0.05	0.00
ラポール	1	32	28	8,272	0.08	0.00	0.03	0.04	0.00	
高齢部門小計		115	582	1,118	406,202	9.58	0.32	1.55	1.04	0.00
病院	四天王寺病院	1	220	329	120,080	0.08	0.00	0.00	0.00	0.00
全体総計		200	1,334	2,325	818,125	21.08	0.58	3.89	2.33	0.01

※職員数…期末データ1334人として算出

⑦苦情等月別発生件数 年度別比較

苦情等		4月			5月			6月			7月			8月			9月			4月～9月合計		
		18年度	19年度	20年度	18年度	19年度	20年度	18年度	19年度	20年度	18年度	19年度	20年度	18年度	19年度	20年度	18年度	19年度	20年度	18年度	19年度	20年度
高齢	入所	2	9	3	2	2	14	3	1	10	2	0	2	0	3	4	1	6	7	10	21	40
	通所	2	0	2	0	5	5	1	0	4	4	1	5	1	3	2	0	0	4	8	9	22
	訪問	1	0	4	0	3	0	0	2	3	0	1	6	1	1	1	0	2	2	2	9	16
障害者	入所	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	4	1
	通所	2	0	5	2	0	7	0	2	2	1	1	5	0	1	3	1	2	4	6	6	26
	訪問	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
障害児	入所	2	6	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	3	12	2
	通所	0	1	1	0	0	2	2	0	0	9	0	2	1	1	0	1	0	0	13	2	5
	訪問	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
母子・保育	入所	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	通所	0	0	2	0	0	1	1	0	1	2	0	2	0	2	0	0	2	1	3	4	7
	訪問	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
患者	入院	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	通院	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	訪問	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	入所	4	15	4	2	8	15	4	2	11	2	0	3	1	4	4	1	8	9	14	37	46
	通院	4	1	10	2	5	15	4	2	7	16	2	14	2	7	5	2	4	9	30	21	60
	訪問	1	0	4	0	3	0	0	2	3	0	1	6	1	1	1	0	2	2	2	9	16

苦情等		10月			11月			12月			1月			2月			3月			4月～3月合計		
		18年度	19年度	20年度	18年度	19年度	20年度	18年度	19年度	20年度	18年度	19年度	20年度	18年度	19年度	20年度	18年度	19年度	20年度	18年度	19年度	20年度
高齢	入所	1	1	9	3	1	5	1	5	2	2	0	2	1	0	1	1	0	5	19	28	64
	通所	4	1	2	0	1	3	2	0	2	0	0	1	0	0	0	0	1	0	14	12	30
	訪問	0	1	4	1	2	0	1	0	0	0	3	2	4	1	0	3	1	0	11	17	22
障害者	入所	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	5	1
	通所	2	2	1	1	2	6	5	2	2	3	0	4	1	2	10	2	3	6	20	17	55
	訪問	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
障害児	入所	0	2	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	8	15	3
	通所	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	3	2	15	7	8
	訪問	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
母子・保育	入所	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
	通所	0	0	1	0	1	0	2	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	6	6	10
	訪問	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
患者	入院	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	通院	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	訪問	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	入所	2	4	11	8	2	5	1	5	4	2	0	2	2	0	1	2	0	6	31	48	75
	通所	6	4	4	2	4	9	9	2	4	3	1	6	2	3	11	3	7	9	55	42	103
	訪問	0	1	4	1	2	0	1	0	0	0	3	2	4	1	0	3	1	0	11	17	22

総数 200

㊿苦情等時間帯別発生件数

	0:00～ 1:00	1:00～ 2:00	2:00～ 3:00	3:00～ 4:00	4:00～ 5:00	5:00～ 6:00	6:00～ 7:00	7:00～ 8:00	8:00～ 9:00	9:00～ 10:00	10:00～ 11:00	11:00～ 12:00	12:00～ 13:00	13:00～ 14:00	14:00～ 15:00	15:00～ 16:00	16:00～ 17:00	17:00～ 18:00	18:00～ 19:00	19:00～ 20:00	20:00～ 21:00	21:00～ 22:00	22:00～ 23:00	23:00～ 0:00	不確定	合計
さんめい苑	0	0	0	0	0	0	0	0	3	6	15	1	1	0	2	3	2	4	1	0	0	0	0	0	0	38
富田林苑	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
やまぶき園	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	2	0	1	8	1	0	0	0	0	0	0	0	15
障害者小計	0	0	0	0	0	0	0	0	4	8	15	1	1	2	2	4	10	5	1	0	0	0	0	0	0	53
太子学園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
悲田院通園・埴生苑	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	2	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
和らぎ苑	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
障害児小計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	2	2	0	1	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	14
女性自立支援センター	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
夕陽丘保育園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
悲田院保育園・研徳田	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	0	1	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	9
太子乃園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	4
母子保育小計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	3	1	1	0	0	1	1	3	2	0	0	0	0	0	0	17
悲田院養護老人ホーム	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
悲田院特養	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	1	0	0	5
悲田院在宅サービス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	4	7	0	2	6	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	37
大畑山苑	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	2	0	1	1	0	2	2	0	2	0	0	0	0	3	17
きたやま苑	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	1	3	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	15
たまづくり苑	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	2	0	0	6	1	11	0	2	1	0	0	0	0	0	0	28
松風荘	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	6
たかわし寮	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	6
ラポールひらかた	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
高齢小計	0	1	0	0	0	0	0	0	1	18	13	13	2	12	12	18	5	4	6	3	1	1	1	1	3	115
四天王寺病院	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
病院小計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
合計	0	1	0	0	0	0	0	0	5	36	33	17	4	15	15	24	18	13	9	3	1	1	1	1	3	200