

苦情解決委員会活動状況

平成22年 4月	苦情報告書様式データを各施設に配信。
平成22年 5月	20年度苦情解決委員会報告書作成
平成22年 6月	苦情解決委員会21年度総会開催 21年度苦情解決委員会報告書を法人ホームページに掲載
平成22年12月	22年度上半期データ集計分析、報告書作成 22年度上半期苦情解決委員会報告書を法人ホームページに掲載
平成23年 5月	22年度下半期データ集計分析

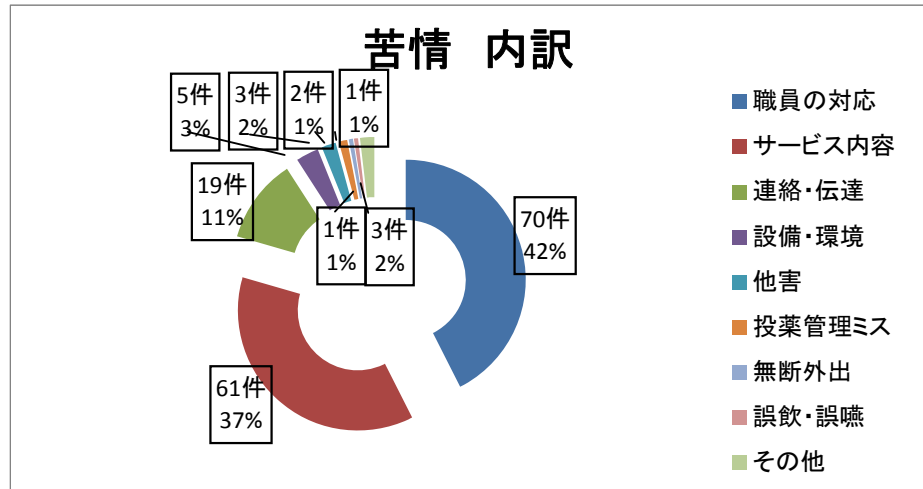
22年度苦情報告について

調査期間	平成22年4月1日 ～ 平成23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、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165件、申し出76件、指摘54件、要望18件、質問・確認10件、意見1件

ま と め

苦情等について

今年度の苦情件数は324件である。
前年度との比較では発生件数は8.0%増で14件増加している。苦情やクレームはまず期待値つまりサービスを利用する側に生まれる期待、事前評価というものがあり、そのサービスを利用することによる効果、結果がその期待とギャップを生じたときに発生する。苦情の内容としては、食事関連が多く、利用者の食事に対する期待が高いと考えられる。食事以外の苦情内容においても、その原因のほとんどが連絡・確認不足や対応の不備である。



3、内容について

法人全体では、「職員の対応」（42%）、「サービス内容」（37%）となっている。部門によって異なる点はあるが、一様に「職員の対応」が多く、傾向は昨年度と変わらない。このことは「立てた対策が十分に行えていない」、「対策が適切でなかった」、「起こった苦情への対策は行えているが別の苦情への応用が行えていない」など、様々な要因が考えられる。立てた対策の周知・徹底をはかることはもちろんであるが、これまで各施設が実践してきた取り組みを活かすためにも、より職員間共有ができる手段を講じなければならない。各施設で共通するのは報告書である。書く力や書かれた内容を理解する読み取る力を培うことが求められる。

データを集計し傾向分析を行う情報処理力は、各施設の工夫により高められてきてはいるが、発生件数が減少するという成果には繋がっていない。再発防止のための対策をこれまで以上の職員間情報共有によって周知徹底し、苦情の減少と苦情からの業務改善につなげることを目指していきたい。

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	③総職員数 (正+契約)	④平均 利用者数 1日平均	⑤事業日数	⑥年間延べ 利用者数	⑦月間苦情等 発生数	⑧日割苦情等 発生数	⑩職員割発生 数(苦情)	⑬利用者割 発生数 (苦情)	⑮延利用者 割発生数 (苦情)
							⑦÷12ヶ月	⑧÷⑤	⑩÷③	⑬÷④	⑮÷⑤
障害者	さんめい苑	10	111	223	270	60,262	0.83	0.04	0.09	0.04	0.0002
	富田林苑	3	47	53	365	19,177	0.25	0.01	0.06	0.01	0.0002
	やまぶき園	15	15	29	250	7,133	1.25	0.06	1.00	0.06	0.0021
障害者部門小計		28	173	304	885	86,572	2.33	0.11	1.15	0.11	0.0024
障害児	太子学園	2	58	52	365	18,842	0.17	0.01	0.03	0.01	0.0001
	悲田院通園・埴生園	11	50	78	266	20,702	0.92	0.04	0.22	0.04	0.0005
	和らぎ苑	2	204	242	365	88,495	0.17	0.01	0.01	0.01	0.0000
障害児部門小計		15	312	372	996	128,039	1.25	0.05	0.26	0.05	0.0007
障害部門合計		43	485	676	1,881	214,611	3.58	0.16	1.42	0.16	0.0031
母子保育	女性自立支援	2	39	71	365	25,800	0.17	0.01	0.05	0.01	0.0001
	夕陽丘保育園	14	36	126	300	37,743	1.17	0.05	0.39	0.05	0.0004
	悲田院保育園・砥徳田	19	46	156	300	46,763	1.58	0.06	0.41	0.06	0.0004
	太子乃園	0	16	25	365	9,246	0.00	0.00	0.00	0.00	0.0000
母子・保育部門小計		35	137	378	1,330	119,552	2.92	0.12	0.85	0.12	0.0009
高齢	悲田院養護	2	116	319	365	116,499	0.17	0.01	0.02	0.01	0.0000
	悲田院特養	15	69	103	365	37,551	1.25	0.04	0.22	0.04	0.0004
	悲田院在宅	26	107	154	365	56,350	2.17	0.07	0.24	0.07	0.0005
	大畑山苑	3	77	73	365	26,468	0.25	0.01	0.04	0.01	0.0001
	きたやま苑	4	75	81	365	29,473	0.33	0.01	0.05	0.01	0.0001
	たまつくり苑	20	99	153	365	55,920	1.67	0.05	0.20	0.05	0.0004
	松風荘	9	40	163	365	59,566	0.75	0.02	0.23	0.02	0.0002
	たかわし寮	9	33	130	365	47,391	0.75	0.02	0.27	0.02	0.0002
ラポール	3	29	25	300	7,445	0.25	0.01	0.10	0.01	0.0004	
高齢部門小計		91	645	1,201	3,220	436,663	7.58	0.25	1.37	0.25	0.0022
病院	四天王寺病院	155	223	341	183	62,420	12.92	0.85	0.70	0.85	0.0025
全体総計		324	1,490	141	331	833,246	27.00	1.37	4.34	1.37	0.0087

※職員数・・・22年度経営計画書データ1465人として算出

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			
	20年度	21年度	22年度	20年度	21年度	22年度	20年度	21年度	22年度	20年度	21年度	22年度	20年度	21年度	22年度	20年度	21年度	22年度	20年度	21年度	22年度	
高齢	入所	3	3	1	14	13	2	10	4	2	2	4	4	4	1	7	7	6	7	40	31	23
	通所	2	1	2	5	1	4	4	2	3	5	2	3	2	0	0	4	2	4	22	8	16
	訪問	4	3	1	0	0	0	3	0	0	6	2	0	1	3	1	2	1	0	16	9	2
障害児・者	入所	0	0	1	1	2	0	0	0	0	1	1	0	2	1	2	0	0	3	5	3	
	通所	6	4	6	9	4	4	2	8	5	7	4	5	3	1	2	4	3	2	31	24	24
	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	2	1	0	4	0	1	1	0	1	4	1	0	2	0	0	6	0	2	19	2
	通所	2	2	5	1	0	4	1	2	3	2	2	3	0	6	4	1	4	5	7	16	24
	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	1	5	11	0	9	2	0	6	12	0	4	16	0	2	7	0	0	9	1	26	57
	通院	0	0	3	0	2	0	0	0	2	0	0	4	0	0	3	0	0	1	0	2	13
	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	10	14	15	28	4	11	11	14	3	13	22	4	7	15	9	12	16	46	81	85
	通院	10	7	16	15	7	12	7	12	13	14	8	15	5	7	9	9	9	12	60	50	77
	訪問	4	3	1	0	0	0	3	0	0	6	2	0	1	3	1	2	1	0	16	9	2

苦情等	10月			11月			12月			1月			2月			3月			4月～3月合計			
	20年度	21年度	22年度	20年度	21年度	22年度	20年度	21年度	22年度	20年度	21年度	22年度	20年度	21年度	22年度	20年度	21年度	22年度	20年度	21年度	22年度	
高齢	入所	9	12	2	5	1	8	2	2	4	2	5	7	1	4	3	5	4	2	64	59	49
	通所	2	3	2	3	4	3	2	8	4	1	2	0	0	3	4	0	0	2	30	28	31
	訪問	4	0	5	0	0	1	0	1	0	2	2	2	0	1	1	0	1	2	22	14	13
障害児・者	入所	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	4	7	6
	通所	1	3	3	6	5	2	2	4	1	4	3	1	11	5	0	8	4	5	63	48	36
	訪問	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
母子・保育	入所	2	3	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	6	25	2
	通所	1	2	4	0	0	0	0	0	0	1	2	3	0	0	1	1	0	1	10	20	33
	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	5	0	0	12	10	0	0	6	0	8	17	0	3	19	0	4	31	1	58	140
	通院	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	2	0	0	1	0	0	9	13
	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	11	20	2	5	15	18	4	2	11	2	13	24	1	7	23	6	11	34	75	149	197
	通所	4	9	9	9	9	5	4	12	5	6	10	4	11	10	5	9	5	8	103	105	113
	訪問	4	0	5	0	0	1	0	1	0	2	2	2	0	1	1	0	1	3	22	14	14

22年度総数 324

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	0	2	1	0	0	0	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	10
富田林苑	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
やまぶき園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	7	0	0	0	2	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	15
障害者小計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	9	1	1	0	4	8	1	0	0	0	0	0	0	0	1	28
太子学園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
悲田院通園・埴生苑	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4	0	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
和らぎ苑	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
障害児小計	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	4	0	2	1	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	15
女性自立支援センター	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2
夕陽丘保育園	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	2	2	0	0	0	0	3	3	0	1	0	0	0	0	14
悲田院保育園・研徳田	0	0	0	0	0	0	0	1	5	4	0	0	0	0	0	1	6	2	0	0	0	0	0	0	0	19
太子乃園	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
母子保育小計	0	0	0	0	0	0	0	2	7	4	0	2	2	0	0	0	1	9	6	0	1	0	0	0	1	35
悲田院養護老人ホーム	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
悲田院特養	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	2	1	0	1	3	0	1	2	1	0	0	0	0	0	15
悲田院在宅サービス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	4	2	4	2	2	6	1	0	0	0	0	0	0	0	26
大畑山苑	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	3
きたやま苑	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4
たまつくり苑	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5	0	0	5	1	0	3	1	3	0	0	0	0	0	0	20
松風荘	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	2	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	9
たかわし寮	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	2	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	9
ラポールひらかた	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
高齢小計	0	0	0	0	0	2	0	2	1	6	14	8	4	10	7	7	14	4	6	4	2	0	0	0	0	91
四天王寺病院	0	0	0	0	1	0	4	9	7	15	29	10	36	5	4	1	8	6	11	2	2	1	1	1	2	155
病院小計	0	0	0	0	1	0	4	9	7	15	29	10	36	5	4	1	8	6	11	2	2	1	1	1	2	155
合計	0	0	0	0	1	2	4	13	16	29	54	25	43	17	12	14	31	20	23	7	5	2	1	1	4	324