

苦情解決委員会活動状況

- 平成23年 4月 苦情報告書様式データを各施設に配信。
 平成23年 5月 22年度苦情解決委員会報告書作成
 平成23年 6月 苦情解決委員会22年度総会開催
 22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24年 1月 23年度上半期データ集計分析、報告書作成
 23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

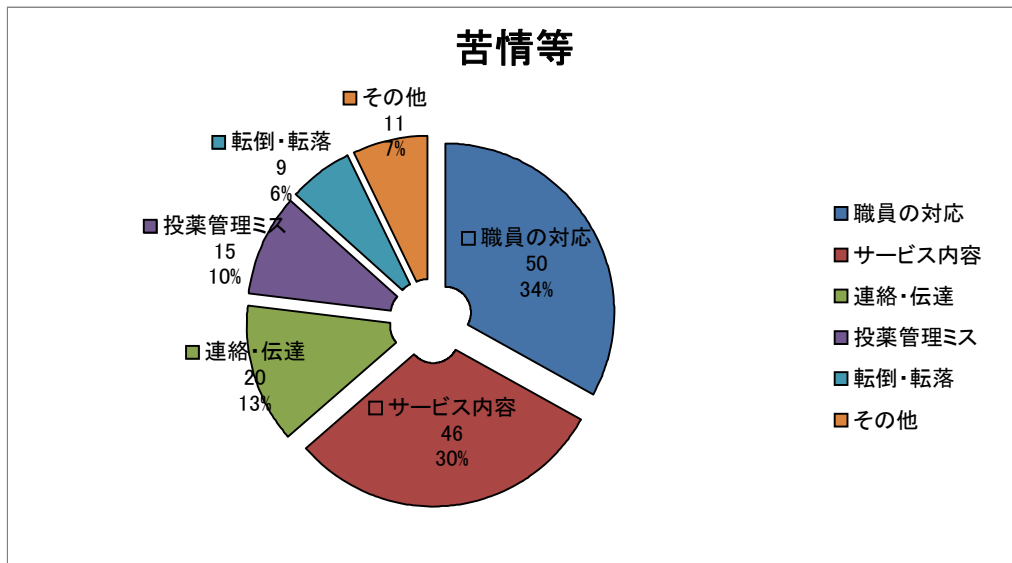
23年度苦情報告について

- 調査期間 平成23年4月1日 ～ 平成23年9月30日
 調査対象 28施設（高齢15施設、障害6施設、母子保育5施設、医療2施設）
 調査区分 苦情、申し出、指摘、要望、質問・確認
 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 今年度
 苦情 88件、申し出 26件、指摘 25件、要望 6件、質問・確認 6件

ま と め

苦情等について

今年度上半期の苦情件数は151件である。
 内訳は、職員の対応（50）、サービス内容（46）、連絡・伝達（20）、投薬管理ミス（15）、転倒・転落（9）、その他（11）である。
 前年度との比較では発生件数は8.0%減で13件減少している。



内容について

法人全体では、「サービス内容」（22.5%）、「転倒・転落」（21.1%）、「投薬管理ミス」（18.6%）となっている。前年度一番多かった「職員の対応」については、今年度は17.6%（4位）と順位を下げた。これについては、内容類型についての定義づけをしたことによると考えられる。

「投薬管理ミス」は昨年度4位から順位が1つ上がったが、発生件数を比較すると、前年度から70件（増加率212.9%）増加している。特に、医療部門、高齢部門で増加が目立った。

今年度は、内容類型を整理し、より細かな分析ができるよう改善を試みた。しかし、「サービス内容」の項目に集約されることとなり、今後は「サービス内容」についてさらに細かな内容類型を行っていく必要がある。

施設ごとに発生件数を前年度比較すると、大幅に増加した施設と大幅に減少した施設があった。

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 ①÷6ヶ月	⑧日割苦情等 発生数 ①÷⑤	⑩職員割発生 数(苦情) ①÷③	⑬利用者割 発生数 (苦情) ①÷④	⑮延利用者 割発生数 (苦情) ①÷⑤
障害者	さんめい苑	7	101	233	133	30,942	1.17	0.05	0.07	0.05	0.0002
	富田林苑	1	53	52	183	9,479	0.17	0.01	0.02	0.01	0.0001
	やまぶき園	2	16	31	123	3,825	0.33	0.02	0.13	0.02	0.0005
障害者部門小計		10	170	316	439	44,246	1.67	0.07	0.21	0.07	0.0009
障害児	太子学園	0	41	52	183	9,554	0.00	0.00	0.00	0.00	0.0000
	悲田院通園・植生園	4	50	85	134	11,334	0.67	0.03	0.08	0.03	0.0004
障害児部門小計		4	91	137	317	20,888	0.67	0.03	0.08	0.03	0.0004
障害部門合計		14	261	452	756	65,134	2.33	0.10	0.29	0.10	0.0012
母子保育	女性自立支援	4	35	62	183	11,276	0.67	0.02	0.11	0.02	0.0004
	夕陽丘保育園	3	37	127	148	18,852	0.50	0.02	0.08	0.02	0.0002
	悲田院保育 園・研徳田	6	46	152	147	22,312	1.00	0.04	0.13	0.04	0.0003
	太子乃園	0	12	25	183	4,618	0.00	0.00	0.00	0.00	0.0000
母子・保育部門小計		13	130	366	661	57,058	2.17	0.08	0.33	0.08	0.0008
高齢	悲田院養護	2	78	312	183	57,151	0.33	0.01	0.03	0.01	0.0000
	悲田院特養	12	103	100	183	18,309	2.00	0.07	0.12	0.07	0.0007
	悲田院在宅	18	110	376	183	68,856	3.00	0.10	0.16	0.10	0.0003
	大畑山苑	1	76	71	183	13,084	0.17	0.01	0.01	0.01	0.0001
	きたやま苑	5	70	79	183	14,384	0.83	0.03	0.07	0.03	0.0003
	たまつくり苑	17	94	151	183	27,680	2.83	0.09	0.18	0.09	0.0006
	松風荘・ラボ	13	70	166	183	30,407	2.17	0.07	0.19	0.07	0.0004
	たかわし寮	8	38	144	183	26,296	1.33	0.04	0.21	0.04	0.0003
高齢部門小計		76	639	1,400	1,464	256,167	12.67	0.42	0.97	0.42	0.0027
医療	四天王寺病院	48	238	166	183	30,411	8.00	0.26	0.20	0.26	0.0016
	和らぎ苑	0	194	126	183	22,982	0.00	0.00	0.00	0.00	0.0000
医療部門小計		48	432	292	366	53,393	8.00	0.26	0.20	0.26	0.00
全体総計		151	1,462	136	169	431,752	25.17	0.86	1.79	0.86	0.01

※職員数…23年度経営計画書データ1462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			
	21年度	22年度	23年度	21年度	22年度	23年度	21年度	22年度	23年度	21年度	22年度	23年度	21年度	22年度	23年度	21年度	22年度	23年度	21年度	22年度	23年度	
高齢	入所	3	1	6	13	2	10	4	2	4	4	4	3	1	7	5	6	7	8	31	23	36
	通所	1	2	2	1	4	2	2	3	1	2	3	0	0	0	0	2	4	0	8	16	5
	訪問	3	1	11	0	0	5	0	0	5	2	0	6	3	1	3	1	0	5	9	2	35
障害児・者	入所	0	1	0	2	0	2	0	0	0	1	1	0	2	1	0	0	0	0	5	3	2
	通所	4	6	1	4	4	4	8	5	4	4	5	2	1	2	1	3	2	0	24	24	12
	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	2	1	1	4	0	1	1	0	0	4	1	1	2	0	1	6	0	0	19	2	4
	通所	2	5	2	0	4	2	2	3	2	2	3	2	6	4	1	4	5	0	16	24	9
	訪問	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
医療	入院	5	11	18	9	2	5	6	12	7	4	16	5	2	7	7	0	9	6	26	57	48
	通院	0	3	0	2	0	0	0	2	0	0	4	0	0	3	0	0	1	0	2	13	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	10	14	25	28	4	18	11	14	11	13	22	9	7	15	13	12	16	14	81	85	90
	通院	7	16	5	7	12	8	12	13	7	8	15	4	7	9	2	9	12	0	50	77	26
	訪問	3	1	11	0	0	5	0	0	5	2	0	6	3	1	3	1	0	5	9	2	35

苦情等	10月			11月			12月			1月			2月			3月			4月～3月合計			
	21年度	22年度	23年度	21年度	22年度	23年度	21年度	22年度	23年度	21年度	22年度	23年度	21年度	22年度	23年度	21年度	22年度	23年度	21年度	22年度	23年度	
高齢	入所	12	2		1	7		2	4		5	6		4	3		4	2		59	47	36
	通所	3	2		4	3		8	4		2	0		3	4		0	2		28	31	5
	訪問	0	5		0	1		1	0		2	2		1	1		1	2		14	13	35
障害児・者	入所	0	0		2	0		0	1		0	0		0	1		0	1		7	6	2
	通所	3	3		5	2		4	1		3	1		5	0		4	5		48	36	12
	訪問	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	1		0	1	0
母子・保育	入所	3	0		0	0		0	0		0	0		0	0		3	0		25	2	4
	通所	2	4		0	0		0	0		2	3		0	1		0	1		20	33	9
	訪問	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	0
医療	入院	5	0		12	10		0	6		8	17		3	19		4	31		58	140	48
	通院	1	0		0	0		0	0		3	0		2	0		1	0		9	13	0
	訪問	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	0
合計	入所	20	2	0	15	17	0	2	11	0	13	23	0	7	23	0	11	34	0	149	195	90
	通所	9	9	0	9	5	0	12	5	0	10	4	0	10	5	0	5	8	0	105	113	26
	訪問	0	5	0	0	1	0	1	0	0	2	2	0	1	1	0	1	3	0	14	14	35

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	1	0	0	0	0	1	1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0		7	
富田林苑	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		1
やまぶき園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	
障害者小計	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	10	
太子学園	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		0
悲田院通園・埴生苑	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		4
障害児小計	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	
女性自立支援センター	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		4
夕陽丘保育園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0		3
悲田院保育園・研徳田	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0		6
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		0
母子保育小計	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	0	2	0	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	13	
悲田院養護老人ホーム	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		2
悲田院特養	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	2	0	2	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0		12
悲田院在宅サービス	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	3	1	0	9	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		18
大畑山苑	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		1
きたやま苑	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0		5
たまつくり苑	0	0	0	0	0	0	0	0	4	3	1	1	1	0	3	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0		17
松風荘・ラポールひらかた	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	3	3	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0		13
たかわし寮	0	1	0	0	0	0	0	0	3	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		8
高齢小計	0	1	0	0	0	0	0	2	10	10	8	7	5	6	13	3	4	4	2	0	0	1	0	0	0	0	76	
四天王寺病院	0	0	0	0	0	1	2	5	4	8	1	8	3	1	1	2	0	7	2	1	0	1	0	1	0	1		48
和らぎ苑	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		0
医療小計	0	0	0	0	0	1	2	5	4	8	1	8	3	1	1	2	0	7	2	1	0	1	0	1	0	1	48	
合計	0	1	0	0	0	1	2	8	17	20	13	15	11	8	18	7	8	13	4	1	0	2	0	1	1	151		