

# 令和3年度 苦情解決委員会報告書

法人本部

## 令和3年度 苦情・事故報告について

調査期間 令和3年4月1日 ～ 令和4年3月31日

調査対象 19施設（高齢8施設、障害・母子・保育8施設、医療2施設、本部1施設）

調査区分 苦情、要望・希望、事件・事故、指摘、申し出、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（一部記述式）にて統一している。  
本部にて内容の不備等を確認・修正。

結果 総件数は1,913件。内訳は、①苦情等86件（苦情32件、指摘24件、質問・確認11件、  
要望・希望10件、申し出8件、意見1件。②事件・事故1,827件。  
事件事故が全体の95.5%を占めている（前年度93.6%）。  
苦情等発生率0.011%、事件事故発生率 0.243%である。＊令和3年度延べ利用者数で除算  
関係機関への報告件数は苦情等4件、事件事故が56件である。

## まとめ

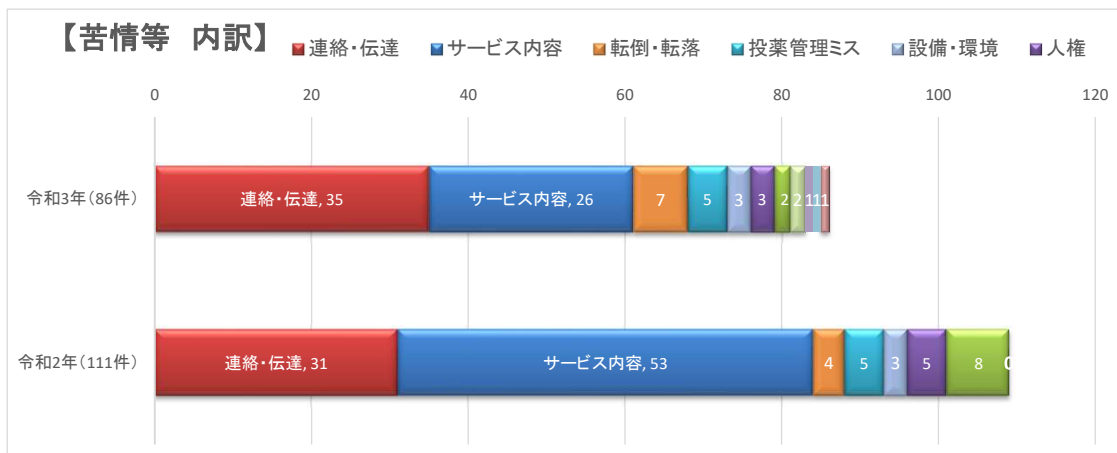
### 1、年間集計

#### ①苦情等について

苦情等件数86件の内容類型内訳は、

「連絡・伝達」40.7%(35)、「サービス内容」30.2%(26)、「転倒・転落」8.1%(7)、「  
投薬管理ミス」5.8%(5)、「設備・環境」3.5%(3)、「人権」3.5%(3)、「情報管理」2.3%(2)、「  
交通事故」2.3%(2)、「ハラスメント」1.2%(1)、「紛失・盗難」1.2%(1)、「  
誤飲・誤嚥」1.2%(1) 、である。

前年度より延べ利用者数が19,903名減少し、苦情発生件数が25件減少した。

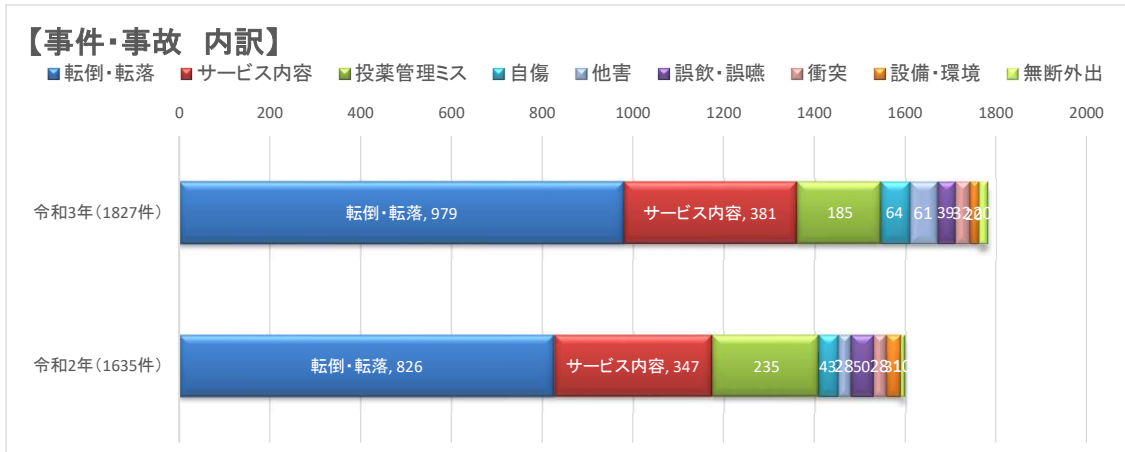


②事件・事故について

事件・事故1,827件の内容類型内訳は、

「転倒・転落」53.6%(979)、「サービス内容」20.9%(381)、「投薬管理ミス」10.1%(185)、「自傷」3.5%(64)、「他害」3.5%(61)、「誤飲・誤嚥」2.1%(39)、「衝突」1.8%(32)、「設備・環境」1.1%(20)、「無断外出」1.1%(20)、「連絡・伝達」1.0%(19)、「交通事故」0.7%(13)、「紛失・盗難」0.5%(10)、「情報管理」0.2%(4)である。

前年度より延べ利用者数が19,903名減少し、事件事故発生件数は192件増加した。



2、苦情等、事件・事故のうち

ご利用者・ご家族が直接、行政（大阪府・市町村）に訴えた件数

苦情等 2件 (No.1154・No.1844) 事件・事故 0件

ご利用者・ご家族が直接、第三者委員に訴えた件数

苦情等 0件 事件・事故 0件

苦情等レベル3以上の件数 0件

事故レベル4の件数 0件

事故レベル5の件数 1件 (No.1627)

3、集約データからの考察

- ・苦情等レベルについては、前年111件から86件と25件減少した。利用者等から行政に訴えたケースが2件あるが、いずれの行政も事業所の問題と捉える内容ではなく、電話内容の確認程度であった。レベル1（75件）レベル2（11件）とほとんどが施設内で解決出来ていた。
- ・内容別発生件数として、例年同様、「転倒・転落」が979件と一番多く、前年から153件の増加であり、事故件数の53.6%を占めた。ただ、979件中677件が「利用者単独」の転倒・転落であり、そのほとんどが医療的処置の必要がない事故であった。（骨折など複数回の通院や入院につながったのは38件）
- ・昨年度、事故レベル4と5の重大事故2件につながった「誤飲・誤嚥」は、前年50件から39件と減少し、重大な事故にはならなかった。

4、改善・取り組み

令和3年度は、新型コロナウイルス感染症に利用者・職員ともに多数の方々が罹患される中で、事故報告件数が増加した。レベル3の事故では前年度から10件の増加となった。

各施設、「非常事態宣言下」にあっても、利用者の安全・安心な生活を守るために事故防止に懸命に取り組んだが、発生した事故については、真摯に受け止めながら、継続して原因の分析・究明に努めます。

②月・日・職員数 利用者数当り発生数

部門	施設名	①	②	③	正職員	契約	派遣	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	⑭	⑮	⑯
		苦情等件数	事件事故件数	総職員数 (正職+契約+派遣)				平均 利用者数 1日平均	事業日数	延べ利用者数	月間 苦情等 発生数 ①÷12ヶ月	月間 事件事故 発生数 ②÷12ヶ月	日割 苦情等 発生数 ①÷⑤	日割 事件事故 発生数 ②÷⑤	職員割 苦情等 発生数 ①÷③	職員割 事件事故 発生数 ②÷③	利用者割 苦情等 発生数 ①÷④	利用者割 事件事故 発生数 ②÷④	延利用者割 苦情等 発生数 ①÷⑥	延利用者割 事件事故 発生数 ②÷⑥
障害	さんめい苑	3	20	50	29	21	0	64.5	365	23,528	0.25	1.67	0.01	0.05	0.06	0.40	0.05	0.31	0.0001	0.0009
	富田林苑	1	97	89	47	42	0	74.7	365	27,267	0.08	8.08	0.00	0.27	0.01	1.09	0.01	1.30	0.0000	0.2658
	障害者小計	4	117	139	76	63	0	139.2	730	50,795	0.33	9.75	0.01	0.32	0.07	1.49	0.06	0.84	0.0001	0.2666
	太子学園	0	28	46	23	23	0	52.4	365	19,120	0.00	2.33	0.00	0.08	0.00	0.61	0.00	0.53	0.0000	0.0015
	悲田院児童発達支援センター・埴生苑	2	12	86	43	43	0	82.0	263	21,573	0.17	1.00	0.01	0.05	0.02	0.14	0.02	0.15	0.0001	0.0006
	障害児小計	2	40	132	66	66	0	134.4	628	40,693	0.17	3.33	0.01	0.12	0.02	0.75	0.02	0.30	0.0000	0.0020
障害部門小計	6	157	271	142	129	0	273.6	1358	91,488	0.50	13.08	0.02	0.44	0.09	2.24	0.08	0.57	0.0001	0.2686	
母子 保育	女性自立支援センター	7	13	29	19	10	0	36.0	365	13,136	0.58	1.08	0.02	0.04	0.24	0.45	0.19	0.36	0.0005	0.0356
	夕陽丘保育園	7	11	41	20	17	4	114.9	289	33,216	0.58	0.92	0.02	0.04	0.17	0.27	0.06	0.10	0.0002	0.0381
	悲田院保育園・研徳田	3	27	54	22	31	1	180.3	293	52,836	0.25	2.25	0.01	0.09	0.06	0.50	0.02	0.15	0.0001	0.0922
	太子乃園	3	3	13	8	5	0	51.3	365	18,738	0.25	0.25	0.01	0.01	0.23	0.23	0.06	0.06	0.0002	0.0082
母子・保育部門小計	20	54	137	69	63	5	382.6	1312	117,926	1.67	4.50	0.06	0.17	0.70	1.45	0.33	0.14	0.0002	0.1740	
障害・母子・保育小計	26	211	408	211	192	5	656.2	2670	209,414	2.17	17.58	0.08	0.62	0.79	3.69	0.41	0.32	0.0001	0.4427	
高齢	悲田院養護	9	264	105	50	55	0	332.5	365	121,378	0.75	22.00	0.02	0.72	0.09	2.51	0.03	0.79	0.00007	0.7233
	悲田院特養	2	210	107	44	63	0	103.8	365	37,894	0.17	17.50	0.01	0.58	0.02	1.96	0.02	2.02	0.0001	0.5753
	悲田院在宅	14	28	84	26	58	0	113.2	365	41,325	1.17	2.33	0.04	0.08	0.17	0.33	0.12	0.25	0.0003	0.0767
	大畑山苑	1	152	59	17	40	2	68.6	365	25,028	0.08	12.67	0.00	0.42	0.02	2.58	0.01	2.22	0.0000	0.4164
	きたやま苑	3	56	77	24	49	4	74.5	365	27,182	0.25	4.67	0.01	0.15	0.04	0.73	0.04	0.75	0.0001	0.1534
	たまつくり苑	5	147	114	37	77	0	154.4	365	56,349	0.42	12.25	0.01	0.40	0.04	1.29	0.03	0.95	0.00009	0.4027
	松風荘・ラポールひらかた	25	149	63	24	39	0	113.5	365	41,426	2.08	12.42	0.07	0.41	0.40	2.37	0.22	1.31	0.0006	0.4082
	紅生園	0	258	109	43	66	0	120.7	365	44,069	0.00	21.50	0.00	0.71	0.00	2.37	0.00	2.14	0.0000	0.7068
高齢部門小計	59	1264	718	265	447	6	1081.2	2920	394,651	4.92	105.33	0.16	3.46	0.77	14.14	0.48	1.17	0.0001	3.4630	
医療	四天王寺病院	0	346	237	198	25	14	233.7	365	85,311	0.00	28.83	0.00	0.95	0.00	1.46	0.00	1.48	0.0000	0.9479
	和らぎ苑	0	6	223	142	81	0	169.2	365	61,747	0.00	0.50	0.00	0.02	0.00	0.03	0.00	0.04	0.0000	0.0164
医療部門小計	0	352	460	340	106	14	402.9	730	147,058	0.00	29.33	0.00	0.96	0.00	1.49	0.00	0.87	0.00	0.96	
本部	法人本部	1	0	19	9	10	0	0.0	365	0	0.08	0.00	0.00	0.00	0.05	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	本部部門小計	1	0	19	9	10	0	0.0	365	0	0.08	0.00	0.00	0.00	0.05	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
全体総計		86	1,827	1,605	825	755	25	2140.3	6,685	751,123	7.17	152.25	0.245	5.044	0.054	1.14	0.04	0.85	0.011%	0.243%