

# 令和4年度 苦情解決委員会報告書

法人本部

## 令和4年度 苦情・事故報告について

調査期間 令和4年4月1日 ～ 令和5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1,756件。内訳は、①苦情等81件（苦情27件、指摘20件、質問・確認10件、  
要望・希望2件、申し出21件、意見1件。②事件・事故1,675件。  
事件事故が全体の95.4%を占めている（前年度95.5%）。  
苦情等発生率0.011%、事件事故発生率 0.230%である。\*令和4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3件、事件事故が48件である。

## ま と め

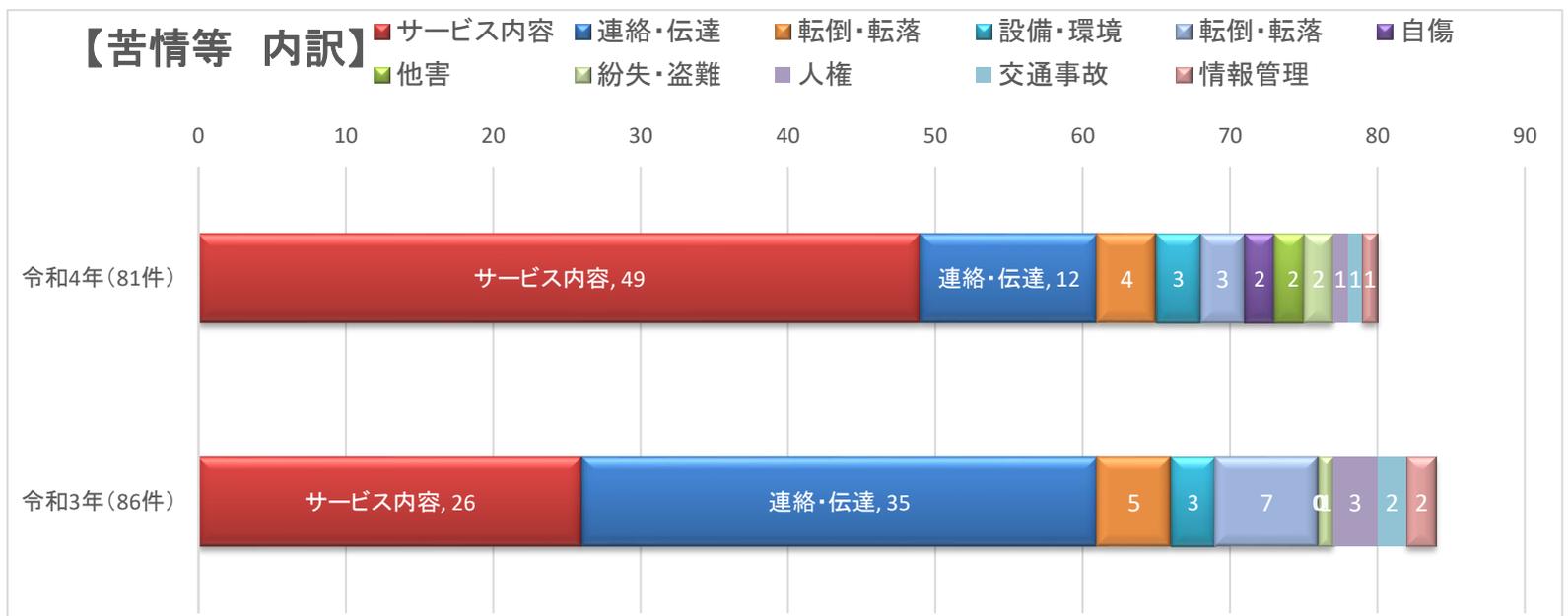
### 1、年間集計

#### ①苦情等について

苦情等件数81件の内容類型内訳は、

「サービス内容」60.5%(49)、「連絡・伝達」14.8%(12)、「投薬管理ミス」4.9%(4)、  
「設備・環境」3.7%(3)、「転倒・転落」3.7%(3)、「自傷」2.5%(2)、「他害」2.5%(2)、  
「紛失・盗難」2.5%(2)、「人権」1.2%(1)、「交通事故」1.2%(1)、「  
「情報管理」1.2%(1)、「ハラスメント」1.2%(1)である。

前年度より延べ利用者数が21,705名減少し、苦情発生件数が5件減少した。

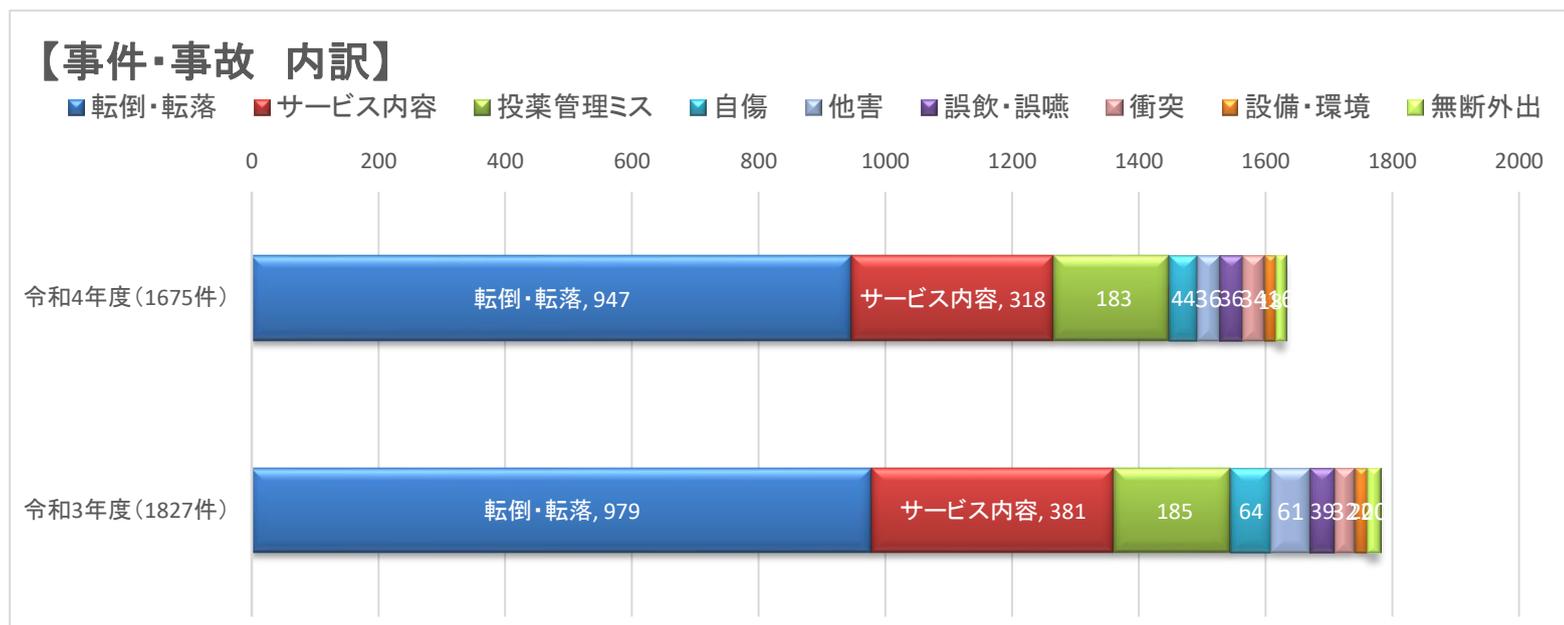


## ②事件・事故について

事件・事故1,675件の内容類型内訳は、

「転倒・転落」56.5%(947)、「サービス内容」19.0%(318)、「投薬管理ミス」10.9%(183)、「自傷」2.6%(44)、「他害」2.1%(36)、「誤飲・誤嚥」2.1%(36)、「衝突」2.0%(34)、「設備・環境」1.1%(18)、「無断外出」0.9%(16)、「連絡・伝達」0.7%(12)、「交通事故」0.8%(13)、「紛失・盗難」0.5%(8)、「情報管理」0.3%(5)、「その他」0.2%(4)、「人権」0.06%(1)である。

前年度より延べ利用者数が21,705名減少し、事件事故発生件数は152件減少した。



## 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 1件 (No.666) 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 3件

事故レベル4の件数 2件

事故レベル5の件数 0件

## 3、集約データからの考察

- ・苦情等レベルについては、前年86件から81件と5件減少した。利用者等から関係機関に訴えたケースが1件あり、関係機関より電話連絡での確認程度であったが、今後さらに利用者等へのお気持ちに配慮すべきケースであった。レベル1（75件）レベル2（3件）とほとんどが施設内で解決出来ており、レベル4、5の苦情は発生していない。ただし、職員による重大な人権侵害の事案が発生し、職員の就業規則等の法人のルールについての認識が不十分であったことと、責任者からの職員への説明と周知が徹底されていなかったことにより、事業者としての責任を重く受け止めている。
- ・内容別発生件数として、例年同様、「転倒・転落」が950件と一番多く、前年から29件減少しているが、事故件数の56.5%を占めた。ただし、950件中778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57件）延べ利用者数の減少もあり、事件、事故件数は減少しているものの、依然として「転倒・転落」の件数が事故件数の半数を占めており、各施設におけるさらなる予防対策が重点課題となっている。

#### 4、改善・取り組み

令和4年度においても、新型コロナウイルス感染症に多数の方々が罹患され、緊張した状況が続く中、少しずつ施設内での行事やレクリエーションも再開できている。感染症対策を含め、リスク管理についても上記に挙げた重点課題の解決に向けた取り組みが一層必要である。

また、コンプライアンス上の重大性に鑑み、社会福祉・医療事業に携わる事業者として、発生した事案に対する現状の問題点や課題の検証を行うとともに、再発防止のための教育や研修等を計画的・継続的に実施し、ご利用者の安全・安心を守る努力を重ねてまいります。

②月・日・職員数 利用者数当り発生数

| 部門         | 施設名                   | ①<br>苦情等件数 | ②<br>事件事故件数 | ③<br>総職員数<br>(正職+契約<br>+派遣) | 正職員 | 契約  | 派遣 | ④<br>平均<br>利用者数<br>1日平均 | ⑤<br>事業日数 | ⑥<br>延べ利用者数 | ⑦<br>月間<br>苦情等<br>発生数<br>①÷12ヶ月 | ⑧<br>月間<br>事件事故<br>発生数<br>②÷12ヶ月 | ⑨<br>日割<br>苦情等<br>発生数<br>①÷⑤ | ⑩<br>日割<br>事件事故<br>発生数<br>②÷⑤ | ⑪<br>職員割<br>苦情等<br>発生数<br>①÷③ | ⑫<br>職員割<br>事件事故<br>発生数<br>②÷③ | ⑬<br>利用者割<br>苦情等<br>発生数<br>①÷④ | ⑭<br>利用者割<br>事件事故<br>発生数<br>②÷④ | ⑮<br>延利用者割<br>苦情等<br>発生数<br>①÷⑥ | ⑯<br>延利用者割<br>事件事故<br>発生数<br>②÷⑥ |
|------------|-----------------------|------------|-------------|-----------------------------|-----|-----|----|-------------------------|-----------|-------------|---------------------------------|----------------------------------|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|
| 障害         | さんめい苑                 | 3          | 16          | 52                          | 25  | 27  | 0  | 54.8                    | 365       | 20,013      | 0.25                            | 1.33                             | 0.01                         | 0.04                          | 0.06                          | 0.31                           | 0.05                           | 0.29                            | 0.0001                          | 0.0008                           |
|            | 富田林苑                  | 0          | 98          | 88                          | 47  | 41  | 0  | 74.0                    | 365       | 26,993      | 0.00                            | 8.17                             | 0.00                         | 0.27                          | 0.00                          | 1.11                           | 0.00                           | 1.33                            | 0.0000                          | 0.2685                           |
|            | 障害者小計                 | 3          | 114         | 140                         | 72  | 68  | 0  | 128.8                   | 730       | 47006       | 0.25                            | 9.50                             | 0.01                         | 0.31                          | 0.06                          | 1.42                           | 0.05                           | 0.89                            | 0.0001                          | 0.2693                           |
|            | 太子学園                  | 1          | 11          | 43                          | 21  | 22  | 0  | 47.7                    | 365       | 17,419      | 0.08                            | 0.92                             | 0.00                         | 0.03                          | 0.02                          | 0.26                           | 0.02                           | 0.23                            | 0.0001                          | 0.0006                           |
|            | 悲田院児童発達支援<br>センター・埴生苑 | 8          | 12          | 90                          | 42  | 48  | 0  | 80.3                    | 263       | 21,106      | 0.67                            | 1.00                             | 0.03                         | 0.05                          | 0.09                          | 0.13                           | 0.10                           | 0.15                            | 0.0004                          | 0.0006                           |
|            | 障害児小計                 | 9          | 23          | 133                         | 63  | 70  | 0  | 128.0                   | 628       | 38525       | 0.75                            | 1.92                             | 0.03                         | 0.08                          | 0.11                          | 0.39                           | 0.12                           | 0.18                            | 0.0002                          | 0.0012                           |
| 障害部門小計     |                       | 12         | 137         | 273                         | 135 | 138 | 0  | 256.8                   | 1358      | 85,531      | 1.00                            | 11.42                            | 0.04                         | 0.39                          | 0.17                          | 1.81                           | 0.18                           | 0.53                            | 0.0001                          | 0.2705                           |
| 母子<br>保育   | 女性自立支援センター            | 8          | 26          | 28                          | 18  | 10  | 0  | 30.4                    | 365       | 11,110      | 0.67                            | 2.17                             | 0.02                         | 0.07                          | 0.29                          | 0.93                           | 0.26                           | 0.85                            | 0.0007                          | 0.0712                           |
|            | 夕陽丘保育園                | 2          | 13          | 39                          | 21  | 15  | 3  | 110.8                   | 289       | 32,011      | 0.17                            | 1.08                             | 0.01                         | 0.04                          | 0.05                          | 0.33                           | 0.02                           | 0.12                            | 0.0001                          | 0.0450                           |
|            | 悲田院こども園・研徳田           | 4          | 37          | 54                          | 21  | 32  | 1  | 179.6                   | 293       | 52,636      | 0.33                            | 3.08                             | 0.01                         | 0.13                          | 0.07                          | 0.69                           | 0.02                           | 0.21                            | 0.0001                          | 0.1263                           |
|            | 太子乃園                  | 2          | 4           | 15                          | 9   | 6   | 0  | 37.2                    | 365       | 13,587      | 0.17                            | 0.33                             | 0.01                         | 0.01                          | 0.13                          | 0.27                           | 0.05                           | 0.11                            | 0.0001                          | 0.0110                           |
| 母子・保育部門小計  |                       | 16         | 80          | 136                         | 69  | 63  | 4  | 358.1                   | 1312      | 109,344     | 1.33                            | 6.67                             | 0.05                         | 0.25                          | 0.54                          | 2.21                           | 0.36                           | 0.22                            | 0.0001                          | 0.2535                           |
| 障害・母子・保育小計 |                       | 28         | 217         | 409                         | 204 | 201 | 4  | 614.8                   | 2670      | 194,875     | 2.33                            | 18.08                            | 0.09                         | 0.64                          | 0.71                          | 4.02                           | 0.53                           | 0.35                            | 0.0001                          | 0.5239                           |
| 高齢         | 悲田院養護                 | 2          | 139         | 122                         | 49  | 73  | 0  | 333.9                   | 365       | 121,877     | 0.17                            | 11.58                            | 0.01                         | 0.38                          | 0.02                          | 1.14                           | 0.01                           | 0.42                            | 0.00002                         | 0.3808                           |
|            | 悲田院特養                 | 5          | 175         | 109                         | 42  | 67  | 0  | 98.5                    | 365       | 35,960      | 0.42                            | 14.58                            | 0.01                         | 0.48                          | 0.05                          | 1.61                           | 0.05                           | 1.78                            | 0.0001                          | 0.4795                           |
|            | 悲田院在宅                 | 17         | 35          | 82                          | 28  | 54  | 0  | 121.7                   | 365       | 44,421      | 1.42                            | 2.92                             | 0.05                         | 0.10                          | 0.21                          | 0.43                           | 0.14                           | 0.29                            | 0.0004                          | 0.0959                           |
|            | 大畑山苑                  | 3          | 155         | 59                          | 16  | 41  | 2  | 67.0                    | 365       | 24,453      | 0.25                            | 12.92                            | 0.01                         | 0.42                          | 0.05                          | 2.63                           | 0.04                           | 2.31                            | 0.0001                          | 0.4247                           |
|            | きたやま苑                 | 6          | 68          | 75                          | 25  | 46  | 4  | 78.6                    | 365       | 28,687      | 0.50                            | 5.67                             | 0.02                         | 0.19                          | 0.08                          | 0.91                           | 0.08                           | 0.87                            | 0.0002                          | 0.1863                           |
|            | たまつくり苑                | 10         | 134         | 116                         | 36  | 79  | 1  | 151.8                   | 365       | 55,395      | 0.83                            | 11.17                            | 0.03                         | 0.37                          | 0.09                          | 1.16                           | 0.07                           | 0.88                            | 0.00018                         | 0.3671                           |
|            | 松風荘・ラポールひらかた          | 7          | 187         | 56                          | 20  | 36  | 0  | 107.4                   | 365       | 39,188      | 0.58                            | 15.58                            | 0.02                         | 0.51                          | 0.13                          | 3.34                           | 0.07                           | 1.74                            | 0.0002                          | 0.5123                           |
|            | 紅生園                   | 3          | 252         | 117                         | 42  | 75  | 0  | 118.5                   | 365       | 43,259      | 0.25                            | 21.00                            | 0.01                         | 0.69                          | 0.03                          | 2.15                           | 0.03                           | 2.13                            | 0.0001                          | 0.6904                           |
| 高齢部門小計     |                       | 53         | 1145        | 736                         | 258 | 471 | 7  | 1077.4                  | 2920      | 393,240     | 4.42                            | 95.42                            | 0.15                         | 3.14                          | 0.64                          | 13.35                          | 0.47                           | 1.06                            | 0.0001                          | 3.1370                           |
| 医療         | 四天王寺病院                | 0          | 307         | 210                         | 173 | 36  | 1  | 211.8                   | 365       | 77,317      | 0.00                            | 25.58                            | 0.00                         | 0.84                          | 0.00                          | 1.46                           | 0.00                           | 1.45                            | 0.0000                          | 0.8411                           |
|            | 和らぎ苑                  | 0          | 6           | 231                         | 145 | 86  | 0  | 175.3                   | 365       | 63,986      | 0.00                            | 0.50                             | 0.00                         | 0.02                          | 0.00                          | 0.03                           | 0.00                           | 0.03                            | 0.0000                          | 0.0164                           |
| 医療部門小計     |                       | 0          | 313         | 441                         | 318 | 122 | 1  | 387.1                   | 730       | 141,303     | 0.00                            | 26.08                            | 0.00                         | 0.86                          | 0.00                          | 1.49                           | 0.00                           | 0.81                            | 0.00                            | 0.86                             |
| 本部         | 法人本部                  | 0          | 0           | 19                          | 9   | 10  | 0  | 0.0                     | 365       | 0           | 0.00                            | 0.00                             | 0.00                         | 0.00                          | 0.00                          | 0.00                           | 0.00                           | 0.00                            | 0.00                            | 0.00                             |
|            | 本部部門小計                | 0          | 0           | 19                          | 9   | 10  | 0  | 0.0                     | 365       | 0           | 0.00                            | 0.00                             | 0.00                         | 0.00                          | 0.00                          | 0.00                           | 0.00                           | 0.00                            | 0.00                            | 0.00                             |
| 全体総計       |                       | 81         | 1,675       | 1,605                       | 789 | 804 | 12 | 2079.3                  | 6,685     | 729,418     | 6.75                            | 139.58                           | 0.235                        | 4.636                         | 0.050                         | 1.04                           | 0.04                           | 0.81                            | 0.011%                          | 0.230%                           |