

令和7年度 苦情解決委員会報告書

社会福祉法人 四天王寺福祉事業団
法人本部

- 1、調査期間 令和7年4月1日～令和8年3月31日
- 2、調査対象 19施設
- 3、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
- 4、調査方法 各施設から四半期毎に提出されたデータを、法人本部で取りまとめた。
- 5、報告件数 1,943件
- 6、集計結果

(1)施設別件数

No.	施設名	件数		年間のべ利用者数		職員数R7.3.31	
			前年度比		前年度比		前年度比
1	四天王寺悲田院特別養護老人ホーム	322	129.8%	35,359	103.7%	97	86.6%
2	四天王寺悲田院養護老人ホーム	282	127.0%	116,879	98.1%	136	118.3%
3	四天王寺病院	235	94.0%	73,455	99.4%	220	89.4%
4	四天王寺大畑山苑	211	96.3%	24,732	101.8%	54	90.0%
5	四天王寺紅生園	207	115.0%	42,581	96.4%	119	100.0%
6	四天王寺たまつくり苑	124	96.1%	57,410	99.3%	108	99.1%
7	四天王寺悲田富田林苑	124	104.2%	26,738	99.2%	78	92.9%
8	四天王寺松風荘	101	69.2%	23,313	85.3%	32	103.2%
9	四天王寺さんめい苑	98	140.0%	20,683	95.2%	46	61.3%
10	四天王寺きたやま苑	84	127.3%	27,573	100.6%	73	96.1%
11	四天王寺悲田院在宅	66	98.5%	47,173	96.1%	90	97.8%
12	四天王寺悲田院こども園	28	121.7%	57,666	104.1%	60	109.1%
13	四天王寺悲田院児童発達支援センター	16	69.6%	23,418	105.2%	80	105.3%
14	四天王寺夕陽丘保育園	16	106.7%	32,265	98.4%	40	102.6%
15	大阪府立女性自立支援センター	9	20.5%	12,826	87.9%	28	96.6%
16	四天王寺和らぎ苑	9	75.0%	59,927	99.1%	225	100.9%
17	四天王寺太子学園	9	225.0%	18,327	101.3%	46	97.9%
18	四天王寺悲田太子乃園	2	—	6,982	128.6%	16	88.9%
19	法人本部	0	—	0	—	9	75.0%
合計		1,943	105.8%	555,084	98.8%	1,557	111.9%

(2) 事業別件数

No.	事業名	件数		割合
			前年度比	
1	特別養護老人ホーム	824	117.9%	42.4%
2	入院	228	94.2%	11.7%
3	特定施設入居者生活介護	229	114.5%	11.8%
4	養護老人ホーム	154	93.3%	7.9%
5	施設入所支援	131	82.9%	6.7%
6	短期入所（高齢）	101	84.2%	5.2%
7	生活介護	56	124.4%	2.9%
8	デイサービス	42	120.0%	2.2%
9	保育	39	111.4%	2.0%
10	グループホーム	31	147.6%	1.6%
11	デイサービス（認知症対応型）	23	127.8%	1.2%
12	児童発達支援	12	133.3%	0.6%
13	訪問介護	12	75.0%	0.6%
14	福祉型障害児入所施設	9	225.0%	0.5%
15	居宅介護	9	100.0%	0.5%
16	居宅介護支援	7	700.0%	0.4%
17	外来	7	63.6%	0.4%
18	療養介護	5	62.5%	0.3%
19	学童保育	4	100.0%	0.2%
20	放課後等デイサービス	4	57.1%	0.2%
21	訪問リハビリ	4	57.1%	0.2%
22	地域包括支援センター	3	21.4%	0.2%
23	訪問看護	2	200.0%	0.1%
24	短期入所（障害）	1	100.0%	0.1%
25	地域活動支援センター	1	100.0%	0.1%
26	相談支援	1	－	0.1%
27	医療型障害児入所施設	1	－	0.1%
28	児童センター	1	－	0.1%
29	重度訪問介護	0	－	0.0%
30	ケアハウス	0	－	0.0%
31	移動支援	0	－	0.0%
32	その他	2	－	0.1%
合計		1,943		100.0%

(3) 月別件数

4月	5月	6月	7月	8月	9月
159 前年度比 87.4%	167 前年度比 93.8%	164 前年度比 122.4%	170 前年度比 119.7%	171 前年度比 134.6%	177 前年度比 137.2%
10月	11月	12月	1月	2月	3月
142 前年度比 101.4%	157 前年度比 100.0%	155 前年度比 98.1%	174 前年度比 110.1%	140 前年度比 89.2%	167 前年度比 95.4%
					合計
					1943 前年度比 105.8%

(4) 時間帯別件数

0:00～1:00	1:00～2:00	2:00～3:00	3:00～4:00	4:00～5:00	5:00～6:00
36 前年度比 156.5%	27 前年度比 135.0%	25 前年度比 92.6%	23 前年度比 63.9%	28 前年度比 90.3%	55 前年度比 134.1%
6:00～7:00	7:00～8:00	8:00～9:00	9:00～10:00	10:00～11:00	11:00～12:00
65 前年度比 83.3%	87 前年度比 117.6%	97 前年度比 106.6%	131 前年度比 111.0%	192 前年度比 133.3%	137 前年度比 111.4%
12:00～13:00	13:00～14:00	14:00～15:00	15:00～16:00	16:00～17:00	17:00～18:00
100 前年度比 106.4%	115 前年度比 116.2%	147 前年度比 114.0%	136 前年度比 103.8%	120 前年度比 104.3%	80 前年度比 96.4%
18:00～19:00	19:00～20:00	20:00～21:00	21:00～22:00	22:00～23:00	23:00～0:00
98 前年度比 94.2%	80 前年度比 73.4%	56 前年度比 88.9%	39 前年度比 88.6%	31 前年度比 129.2%	27 前年度比 75.0%
不明					合計
11 前年度比 —					1943 前年度比 105.8%

(5) 区分別件数

区分	件数	備考（区分の定義）
事件・事故	1,829 前年度比 105.4%	事件とは、人または組織によって不当に引き起こされた出来事をいう。 事故とは、思いがけず起こった悪い出来事。
指摘	45 前年度比 166.7%	具体的に被害を生じる危険性のある箇所や見過ごされている対応の不備等を 示唆するもので改善の要望や状況に関する質問や確認を含む。
苦情	40 前年度比 153.8%	事故の有無・結果だけでなく、その対応として利用者や関係者等により法人 や施設に対して問われたケースで、相手側より具体的に意見を言われたもの。
申し出	16 前年度比 47.1%	利用者等から、サービスの内容等に関するもので、口頭・電話・メール・ FAX・投書などの手段によってなされたもの。
質問・確認	4 前年度比 40.0%	不明点への質問や確認をする場合をいう。現状に不満や不安、不都合などを 感じていると判断できる場合には、苦情として取り扱う。
要望・希望	3 前年度比 75.0%	現状では不満や不都合を感じていないが、よりよい状態になることを望む申 し出をいう。
意見	0 前年度比 —	施設の運営方針や設備環境計画などについて、異なる見解を意見としていう もので特段の要望などは含まない場合をいう。
合計	1,943 前年度比 105.8%	

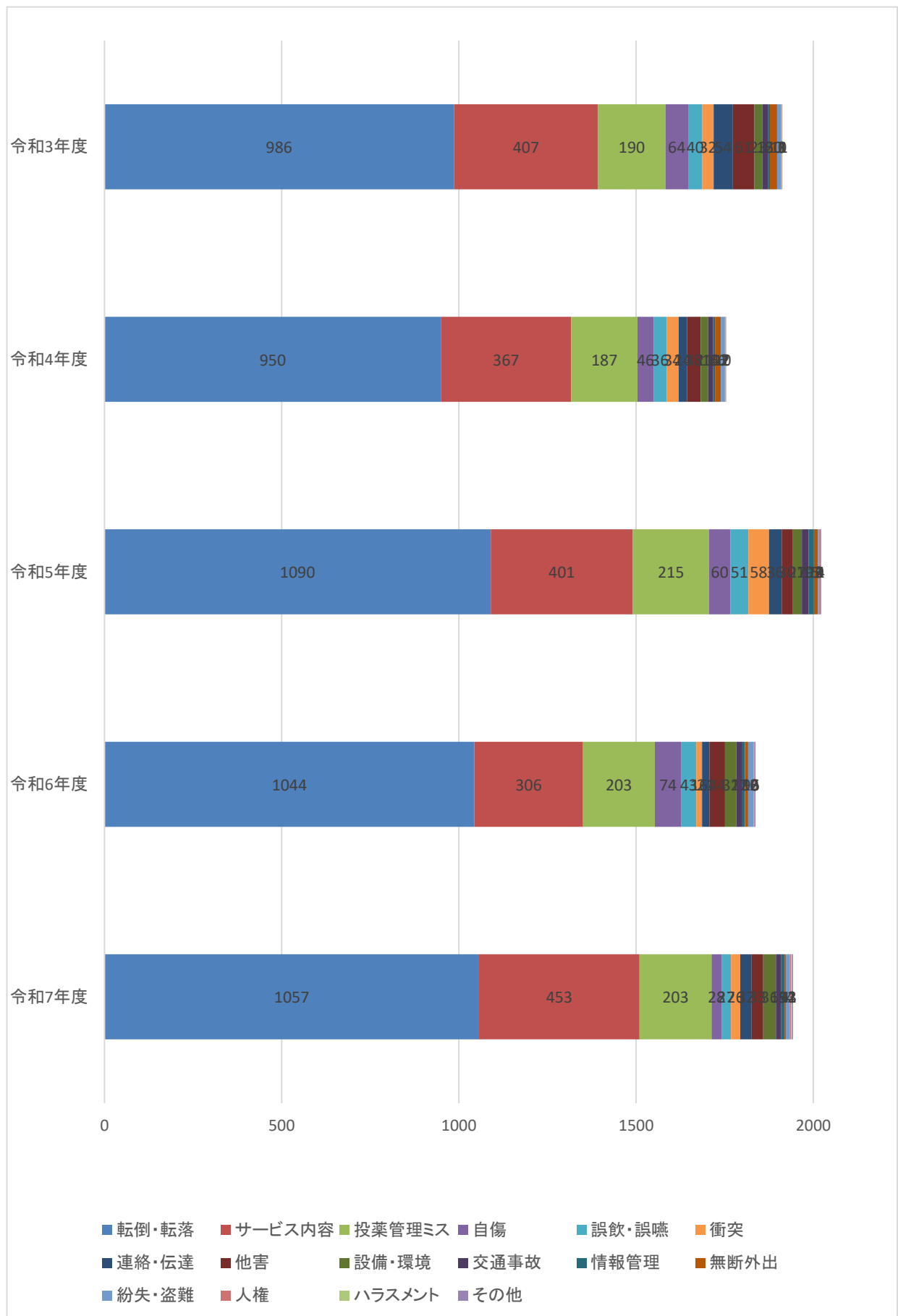
(6) 発生場所別件数

発生場所	件数		割合
		前年度比	
居室・病室	895	100.7%	46.1%
共用部分	780	115.0%	40.1%
敷地内	177	96.7%	9.1%
敷地外	91	104.6%	4.7%
合計	1,943	105.8%	100.0%

(7)①内容類型別件数

内容類型	件数	備考（内容類型の定義）
転倒・転落	1,057 前年度比 101.2%	転倒又は転落により処置や診察を必要とする怪我をした場合。
サービス内容	453 前年度比 148.0%	契約・規定内容のサービスや対応ができていない場合。契約・規定以外のサービスの希望があった場合
投薬管理ミス	203 前年度比 100.0%	投薬管理の不備により事故や苦情に至った場合のみ。 投薬の準備ミス、服薬し忘れ、誤薬等。
自傷	28 前年度比 37.8%	利用者自身が自らの身体を傷つけた場合。
他害	33 前年度比 75.0%	利用者同士の喧嘩や一利用者の一方的な攻撃によって怪我等をした場合。
誤飲・誤嚥	27 前年度比 62.8%	利用者が喉詰めや誤飲・異食した場合。
設備・環境	36 前年度比 112.5%	サービス内容の中で設備・環境の不備によって苦情や事故に至った場合。
連絡・伝達	32 前年度比 152.4%	サービス内容の中で職員間の連絡の不備によって苦情や事故に至った場合。利用者への連絡の不備によって苦情や事故に至った場合。
交通事故	15 前年度比 88.2%	交通事故によって、利用者・近隣住民が怪我をした方がいる場合。 交通事故によって、物損も含め苦情に至った場合。
衝突	26 前年度比 162.5%	職員と利用者または利用者同士がぶつかって利用者が事故や怪我に至った場合。設備や備品等との事故・怪我等に至った場合。
紛失・盗難	11 前年度比 68.8%	利用者・職員の所有物及び施設の備品等。
無断外出	4 前年度比 44.4%	敷地内・外問わず、自身で施設・病院へ戻れない方の所在確認ができなかった場合すべて。
情報管理	9 前年度比 128.6%	利用者・職員・施設などの情報が流出した場合。
人権	4 前年度比 200.0%	人権を著しく傷つけた場合。
ハラスメント	2 前年度比 -	セクシュアルハラスメント・パワーハラスメント等により利用者や職員などに被害があった場合。
その他	3 前年度比 100.0%	
合計	1,943 前年度比 105.8%	

②内容類型別件数過去5か年推移



(8) 関係当事者別件数

関係当事者	件数	割合
利用者単独	1,029 前年度比 103.7%	53.0%
利用者と職員	514 前年度比 100.6%	26.5%
職員単独	261 前年度比 102.0%	13.4%
職員間	81 前年度比 184.1%	4.2%
利用者間	36 前年度比 156.5%	1.9%
外部	9 前年度比 81.8%	0.5%
無回答	13 前年度比 —	0.7%
合計	1,943 前年度比 105.8%	100.0%

(9) 原因類型別件数

原因類型	件数	割合
利用者理解の不足	1,002 前年度比 102.6%	51.6%
対応の不備（確認不足・不注意）	873 前年度比 109.4%	44.9%
説明・連絡の不備	12 前年度比 133.3%	0.6%
報連相の不足	12 前年度比 92.3%	0.6%
設備・環境の管理不足	9 前年度比 33.3%	0.5%
相手方に起因するもの	32 前年度比 290.9%	1.6%
法令・規則の理解不足	3 前年度比 150.0%	0.2%
合計	1,943 前年度比 105.8%	100.0%

(10) 対応職員の当該施設従事年数別件数

施設従事年数	正職員	有期契約職員	派遣職員	合計
1年未満	124 前年度比 105.1%	20 前年度比 74.1%		144 前年度比 99.3%
1年以上～3年未満	246 前年度比 102.5%	49 前年度比 80.3%		295 前年度比 98.0%
3年以上～5年未満	289 前年度比 121.4%	38 前年度比 100.0%	1 前年度比 —	328 前年度比 118.8%
5年以上～10年未満	417 前年度比 91.0%	68 前年度比 98.6%		485 前年度比 92.0%
10年以上	518 前年度比 115.1%	161 前年度比 135.3%		679 前年度比 119.3%
その他	12 前年度比 63.2%			12 前年度比 63.2%
合計	1,606 前年度比 105.4%	336 前年度比 107.0%	1 前年度比 —	1,943 前年度比 105.8%

(11) 外部機関への報告件数

外部機関名	件数
大阪府	15 前年度比 50.0%
市区町村	61 前年度比 88.4%
運営適正化委員会	0 前年度比 —
合計	76 前年度比 76.8%

(12) 苦情対応レベル別件数

レベル	件数	備考（苦情等レベルの定義）
レベル 1	35 前年度比 159.1%	苦情により、現場担当者・各長（施設苦情受付担当者）レベルが対応した場合。
レベル 2	5 前年度比 62.5%	苦情により、施設長（苦情解決責任者）レベルで説明・対応した場合。
レベル 3	0 前年度比 —	施設では解決できずに顧問弁護士・第三者委員・適正化委員・行政などの外部機関が対応した場合。
レベル 4	0 前年度比 —	直接外部機関に申し立てられた場合。
レベル 5	0 前年度比 —	解決できずに裁判に至った場合。
合計	40 前年度比 133.3%	

(13) 事故対応レベル別件数

レベル	件数	備考（苦情等レベルの定義）
レベル 1	1,409 前年度比 105.5%	事故により、脈拍・呼吸・血圧・体温等が軽度な変化で、観察強化、安全確認のための検査等の必要性が生じた場合。
レベル 2	340 前年度比 112.2%	事故により、簡単な処置や治療の必要性が生じた場合。
レベル 3	84 前年度比 88.4%	事故により、濃厚な処置や治療の必要性が生じた場合。
レベル 4	0 前年度比 —	事故により、障害が一生続く場合。
レベル 5	1 前年度比 50.0%	事故が死因となった場合。
合計	1,838 前年度比 105.9%	