

令和2年度 苦情解決委員会報告書

法人本部

令和2年度 苦情・事故報告について

調査期間 令和2年4月1日 ～ 令和3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1,746件。内訳は、①苦情等111件（指摘45件、苦情39件、申し出14件、
要望・希望6件、質問・確認5件、意見2件。）②事件・事故1,635件。
事件事故が全体の93.6%を占めている（前年度95.8%）。
苦情等発生率0.014%、事件事故発生率 0.212%である。*令和2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49件である。

まとめ

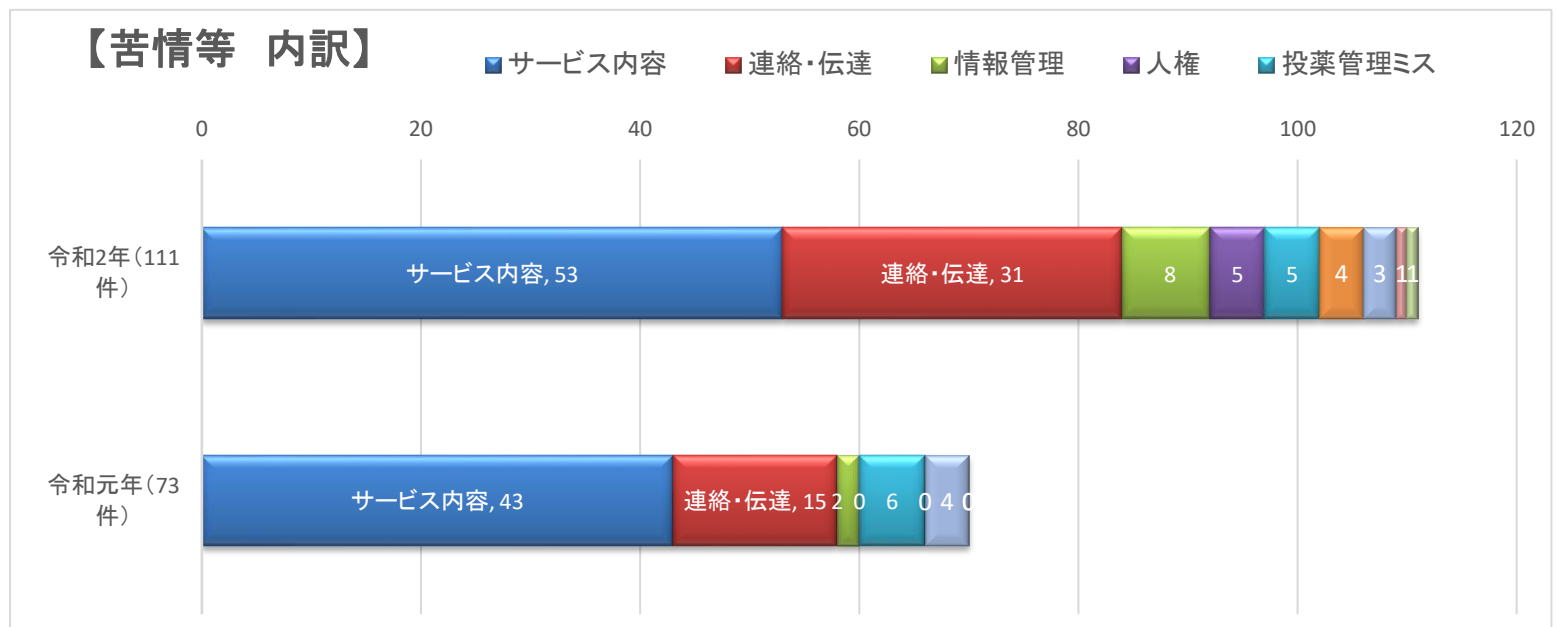
1、年間集計

①苦情等について

苦情等件数は111件である。

内容類型内訳は「サービス内容」47.7%(53)、「連絡・伝達」27.9%(31)、「情報管理」7.2%(8)、
「投薬管理ミス」4.5%(5)、「人権」4.5%(5)、「転倒・転落」3.6%(4)、「設備・環境」2.7%(3)、
「衝突」0.9%(1)、「他害」0.9%(1)である。

前年度との比較では、発生件数は38件増加し、総利用者数に対する苦情発生率は0.0054%増加した。



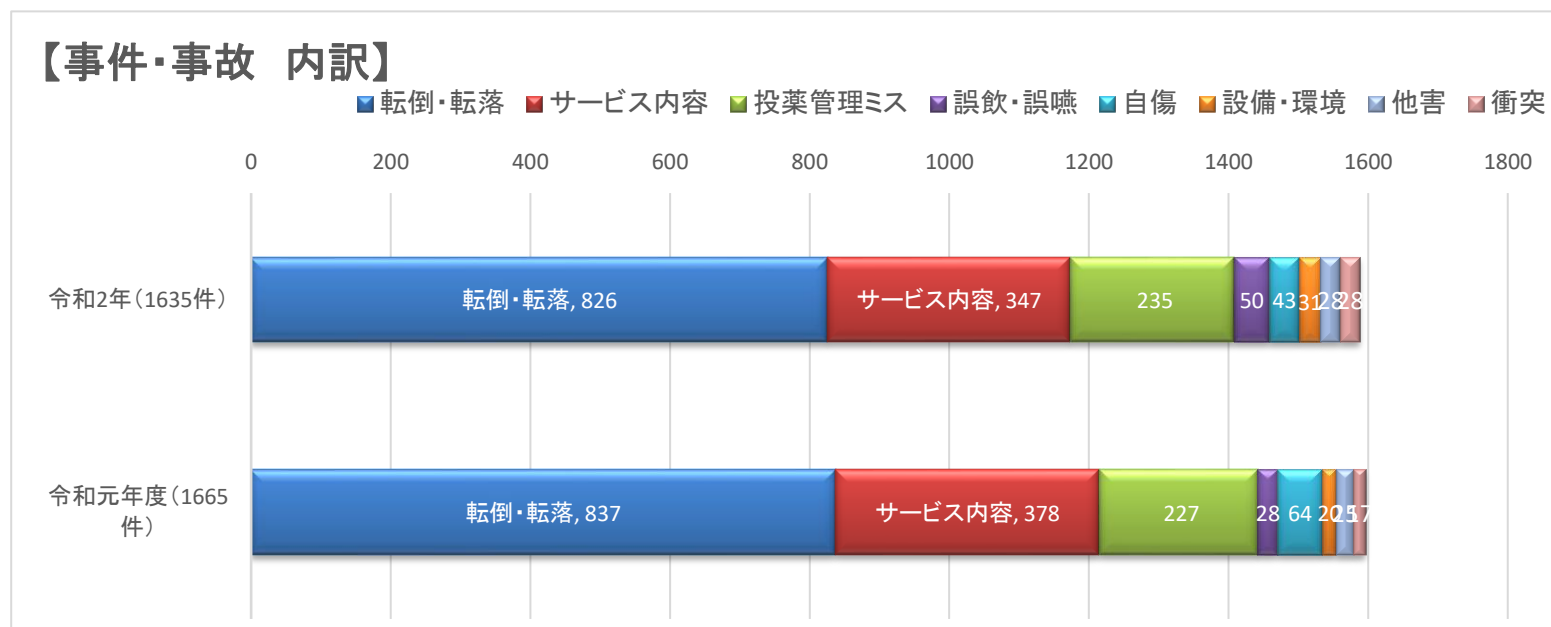
②事件・事故について

事件・事故の件数は1,635件である。

内容類型内訳は、「転倒・転落」50.5%(826)、「サービス内容」21.2%(347)、「投薬管理ミス」14.4%(235)、「誤飲・誤嚥」3.1%(50)、「自傷」2.6%(43)、「設備・環境」1.9%(31)、「他害」1.7%(28)、「衝突」1.7%(28)、「紛失・盗難」0.7%(11)、「交通事故」0.7%(11)、「無断外出」0.6%(10)、「連絡・伝達」0.6%(10)、「情報管理」0.3%(5)である。

前年度との比較では、発生件数が30件減少し、

総利用者数に対する事件・事故発生率は0.0071%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 1件 (No.11) 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

レベル4 1件 (No.11)

事故レベル4の件数

1件 (No.832)

事故レベル5の件数

2件 (No.763・No.888)

3、集約データからの考察

- 苦情等レベルについては、前年73件から111件と38件増加したが、レベル4が1件 (No.11) あった以外はレベル1 (105件) レベル2 (5件) とほとんどが施設内で解決出来ていた。
- 関係当事者からの考察として、事件・事故のうち「職員単独」が前年149件から234件と85件増加した。職員による服薬介助ミス、配薬忘れ、取りこぼしなどが報告された。
- 内容別発生件数として、例年同様、「転倒・転落」が一番多かったが、「誤飲・誤嚥」が前年28件から50件と22件増加したことが注目すべき点である。事故レベル4 (No.832)、事故レベル5 (No.763) はいずれも誤嚥による事故である。利用者の嚥下や呼吸状態、食事形態など安全に食事が摂れるかどうかを見極めるスキル向上に取り組みたい。

4、改善・取り組み

- 令和2年度は新型コロナウイルス感染症への対応に追われ、通常とは異なる業務が増えたこともあり、事故・事件の総数は微減 (30件減) に留まりましたが、事故の原因分析を今後も継続して取り組み、更なる事故・事件を防ぐことに努めます。

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
障害	さんめい苑	8	22	54	30	23	1	57.5	365	20,996	0.67	1.83	0.02	0.06	0.15	0.41	0.14	0.38	0.0004	0.0010
	富田林苑	4	87	91	47	44	0	107.8	365	39,340	0.33	7.25	0.01	0.24	0.04	0.96	0.04	0.81	0.0001	0.2384
	障害者小計	12	109	145	77	67	1	165.3	730	60,336	1.00	9.08	0.03	0.30	0.19	1.36	0.18	0.66	0.0002	0.2394
	太子学園	0	7	57	24	33	0	53.1	365	19,371	0.00	0.58	0.00	0.02	0.00	0.12	0.00	0.13	0.0000	0.0004
	悲田院児童発達支援センター・埴生苑	6	7	81	40	41	0	83.7	263	22,025	0.50	0.58	0.02	0.03	0.07	0.09	0.07	0.08	0.0003	0.0003
	障害児小計	6	14	138	64	74	0	136.8	628	41,396	0.50	1.17	0.02	0.05	0.07	0.21	0.07	0.10	0.0001	0.0007
障害部門小計	18	123	283	141	141	1	302.1	1358	101,732	1.50	10.25	0.06	0.34	0.27	1.57	0.25	0.41	0.0002	0.2401	
母子 保育	女性自立支援センター	7	13	34	18	16	0	34.6	365	12,629	0.58	1.08	0.02	0.04	0.21	0.38	0.20	0.38	0.0006	0.0356
	夕陽丘保育園	9	20	42	20	18	4	101.5	289	29,332	0.75	1.67	0.03	0.07	0.21	0.48	0.09	0.20	0.0003	0.0692
	悲田院保育園・研徳田	2	27	54	20	34	0	179.6	293	52,623	0.17	2.25	0.01	0.09	0.04	0.50	0.01	0.15	0.0000	0.0922
	太子乃園	1	0	14	8	5	1	53.8	365	19,650	0.08	0.00	0.00	0.00	0.07	0.00	0.02	0.00	0.0001	0.0000
母子・保育部門小計	19	60	144	66	73	5	369.5	1312	114,234	1.58	5.00	0.06	0.20	0.53	1.36	0.32	0.16	0.0002	0.1970	
障害・母子・保育小計	37	183	427	207	214	6	671.7	2670	215,966	3.08	15.25	0.12	0.54	0.79	2.93	0.57	0.27	0.0002	0.4371	
高齢	悲田院養護	3	112	103	49	54	0	362.0	365	132,144	0.25	9.33	0.01	0.31	0.03	1.09	0.01	0.31	0.00002	0.3068
	悲田院特養	2	265	112	46	66	0	104.9	365	38,273	0.17	22.08	0.01	0.73	0.02	2.37	0.02	2.53	0.0001	0.7260
	悲田院在宅	19	24	92	26	66	0	124.7	365	45,533	1.58	2.00	0.05	0.07	0.21	0.26	0.15	0.19	0.0004	0.0658
	大畑山苑	0	117	59	16	41	2	64.7	365	23,612	0.00	9.75	0.00	0.32	0.00	1.98	0.00	1.81	0.0000	0.3205
	きたやま苑	4	70	77	21	51	5	75.7	365	27,644	0.33	5.83	0.01	0.19	0.05	0.91	0.05	0.92	0.0001	0.1918
	たまつくり苑	2	113	119	36	81	2	153.5	365	56,014	0.17	9.42	0.01	0.31	0.02	0.95	0.01	0.74	0.00004	0.3096
	松風荘・ラポールひらかた	44	183	68	25	43	0	131.8	365	48,104	3.67	15.25	0.12	0.50	0.65	2.69	0.33	1.39	0.0009	0.5014
	紅生園	0	261	110	47	63	0	119.1	365	43,477	0.00	21.75	0.00	0.72	0.00	2.37	0.00	2.19	0.0000	0.7151
高齢部門小計	74	1145	740	266	465	9	1136.4	2920	414,801	6.17	95.42	0.20	3.14	0.97	12.62	0.58	1.01	0.0002	3.1370	
医療	四天王寺病院	0	294	374	208	136	30	227.8	365	83,133	0.00	24.50	0.00	0.81	0.00	0.79	0.00	1.29	0.0000	0.8055
	和らぎ苑	0	13	228	138	90	0	156.5	365	57,126	0.00	1.08	0.00	0.04	0.00	0.06	0.00	0.08	0.0000	0.0356
医療部門小計	0	307	602	346	226	30	384.3	730	140,259	0.00	25.58	0.00	0.84	0.00	0.84	0.00	0.80	0.00	0.84	
本部	法人本部	0	0	17	8	9	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	17	8	9	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		111	1,635	1,786	827	914	45	2192.4	6,685	771,026	9.25	136.25	0.318	4.519	0.062	0.92	0.05	0.75	0.014%	0.212%

⑪ 苦情等時間帯別発生件数

	00:00～ 01:00	01:00～ 02:00	02:00～ 03:00	03:00～ 04:00	04:00～ 05:00	05:00～ 06:00	06:00～ 07:00	07:00～ 08:00	08:00～ 09:00	09:00～ 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～ 24:00	不確定	合計
さんめい苑	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	1	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	8
富田林苑	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	4
障害者小計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	0	0	0	1	1	3	0	1	0	1	0	0	0	0	12
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
悲田院児童発達支援センター・植生苑	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
障害児小計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
女性自立支援センター	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	2	1	0	1	0	0	0	7
夕陽丘保育園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	3	3	0	0	0	0	0	0	0	9
悲田院保育園・研徳田	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
太子乃園	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	1
母子保育小計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	2	3	5	3	1	0	1	0	0	0	19
障害母子保育小計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	4	1	0	2	1	5	6	5	4	1	1	1	0	0	0	37
悲田院養護・特定施設	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
悲田院特養	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
悲田院在宅	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	3	0	2	1	3	4	2	0	0	0	0	0	0	0	19
大畑山苑	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
きたやま苑	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	4
たまつくり苑	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
松風荘・ラポールひらかた	0	0	0	0	0	0	0	0	3	10	12	4	1	2	3	4	3	2	0	0	0	0	0	0	0	44
紅生園	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
高齢小計	0	0	0	0	0	0	0	0	3	13	15	9	1	5	4	7	9	5	0	2	0	0	1	0	0	74
四天王寺病院	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
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
医療小計	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
法人本部	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
本部小計	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
合計	0	0	0	0	0	0	0	0	3	19	19	10	1	7	5	12	15	10	4	3	1	1	1	0	0	111