

# 令和5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5年4月1日～令和6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 各施設へ、四半期毎にデータ提出を依頼した。提出様式は、統一したものを使用し、法人本部にて内容の不備等を確認した。
- 5、報告件数 2,022件
- 6、集計結果

## (1)施設別件数

| No. | 施設名               | 件数    | 割合   | 年間のべ利用者数<br>(単位：名) | 職員数R6.3.31<br>(単位：名) |
|-----|-------------------|-------|------|--------------------|----------------------|
| 1   | 四天王寺病院            | 294   | 15%  | 48,294             | 248                  |
| 2   | 四天王寺悲田院養護老人ホーム    | 266   | 13%  | 118,796            | 120                  |
| 3   | 四天王寺悲田院特別養護老人ホーム  | 243   | 12%  | 33,502             | 107                  |
| 4   | 四天王寺紅生園           | 217   | 11%  | 43,647             | 119                  |
| 5   | 四天王寺たまつくり苑        | 187   | 9%   | 56,109             | 113                  |
| 6   | 四天王寺大畑山苑          | 176   | 9%   | 25,234             | 56                   |
| 7   | 四天王寺松風荘           | 164   | 8%   | 29,743             | 31                   |
| 8   | 四天王寺悲田富田林苑        | 123   | 6%   | 27,527             | 79                   |
| 9   | 四天王寺さんめい苑         | 88    | 4%   | 20,229             | 40                   |
| 10  | 四天王寺悲田院在宅         | 74    | 4%   | 48,745             | 93                   |
| 11  | 四天王寺きたやま苑         | 59    | 3%   | 27,215             | 75                   |
| 12  | 四天王寺悲田院こども園       | 31    | 2%   | 56,112             | 59                   |
| 13  | 大阪府立女性自立支援センター    | 30    | 1%   | 13,144             | 28                   |
| 14  | 四天王寺太子学園          | 23    | 1%   | 18,477             | 47                   |
| 15  | 四天王寺夕陽丘保育園        | 22    | 1%   | 32,452             | 38                   |
| 16  | 四天王寺悲田院児童発達支援センター | 13    | 1%   | 20,978             | 89                   |
| 17  | 四天王寺和らぎ苑          | 11    | 1%   | 60,590             | 240                  |
| 18  | 四天王寺悲田太子乃園        | 0     | 0%   | 15,809             | 16                   |
| 19  | 法人本部              | 0     | 0%   | 0                  | 9                    |
|     | 合計                | 2,022 | 100% | 696,603            | 1,607                |

## (2) 事業別件数

| 事業名            | 件数    | 割合     |
|----------------|-------|--------|
| 特別養護老人ホーム      | 672   | 33.2%  |
| 入院             | 281   | 13.9%  |
| 特定施設入居者生活介護    | 238   | 11.8%  |
| 養護老人ホーム        | 189   | 9.3%   |
| 短期入所           | 167   | 8.3%   |
| 施設入所支援         | 147   | 7.3%   |
| 生活介護           | 72    | 3.6%   |
| デイサービス         | 61    | 3.0%   |
| 保育             | 46    | 2.3%   |
| 福祉型障害児入所施設     | 22    | 1.1%   |
| 訪問介護           | 21    | 1.0%   |
| デイサービス（認知症対応型） | 14    | 0.7%   |
| 外来             | 13    | 0.6%   |
| グループホーム        | 12    | 0.6%   |
| 地域包括支援センター     | 12    | 0.6%   |
| 居宅介護           | 10    | 0.5%   |
| 学童保育           | 9     | 0.4%   |
| 療養介護           | 7     | 0.3%   |
| 児童発達支援         | 6     | 0.3%   |
| 放課後等デイサービス     | 4     | 0.2%   |
| 訪問看護           | 4     | 0.2%   |
| 訪問リハビリ         | 3     | 0.1%   |
| 居宅介護支援         | 3     | 0.1%   |
| その他            | 3     | 0.1%   |
| 医療型障害児入所       | 3     | 0.1%   |
| ケアハウス          | 2     | 0.1%   |
| 相談支援           | 1     | 0.0%   |
| 合計             | 2,022 | 100.0% |

## (3) 月別件数

| 4月  | 5月  | 6月  | 7月  | 8月  | 9月  | 10月 | 11月 | 12月 | 1月  | 2月  | 3月  |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 173 | 174 | 163 | 154 | 172 | 156 | 190 | 161 | 200 | 181 | 145 | 153 |

## (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   |
| 32          | 23          | 42          | 35          | 25          | 45          |
| 6:00～7:00   | 7:00～8:00   | 8:00～9:00   | 9:00～10:00  | 10:00～11:00 | 11:00～12:00 |
| 84          | 92          | 92          | 140         | 151         | 134         |
| 12:00～13:00 | 13:00～14:00 | 14:00～15:00 | 15:00～16:00 | 16:00～17:00 | 17:00～18:00 |
| 125         | 130         | 126         | 141         | 135         | 98          |
| 18:00～19:00 | 19:00～20:00 | 20:00～21:00 | 21:00～22:00 | 22:00～23:00 | 23:00～0:00  |
| 95          | 87          | 49          | 51          | 49          | 41          |

## (5) 区分別件数

| 区分    | 件数    | 備考（区分の定義）   |
|-------|-------|---|
| 事件・事故 | 1,870 | 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。<br>事故とは、思いがけず起こった悪い出来事。              |
| 申し出   | 66    | 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。               |
| 苦情    | 42    | 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。 |
| 指摘    | 29    | 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。        |
| 質問・確認 | 13    | 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 | 2     | 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     | 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    | 2,022 |   |

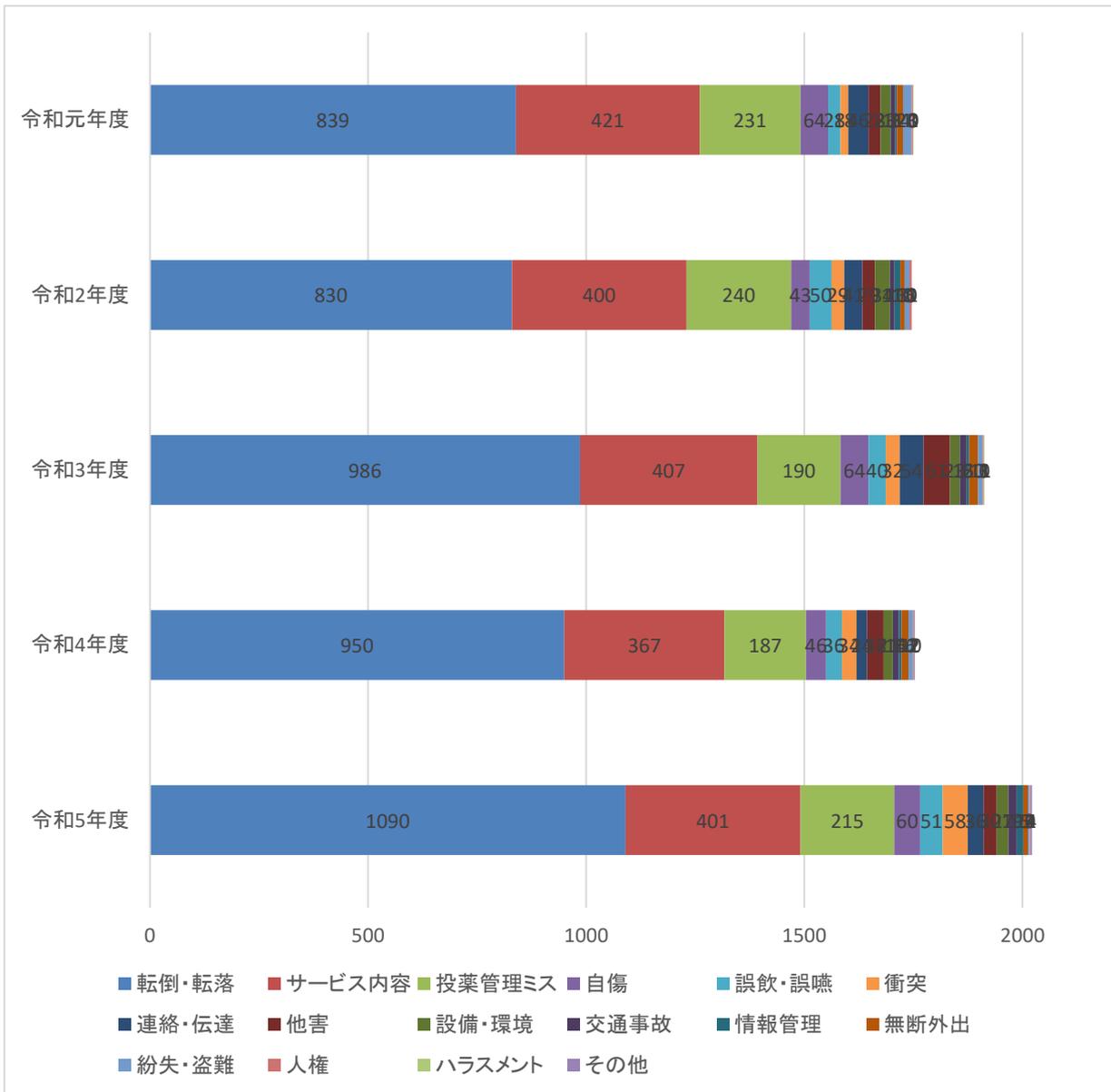
## (6) 発生場所別件数

| 発生場所  | 件数    | 割合     |
|-------|-------|--------|
| 居室・病室 | 935   | 46.2%  |
| 共用部分  | 771   | 38.1%  |
| 敷地内   | 198   | 9.8%   |
| 敷地外   | 118   | 5.8%   |
| 合計    | 2,022 | 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  | 1,090 | 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 | 401   | 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 | 215   | 投薬管理の不備により事故や苦情に至った場合のみ。<br>投薬の準備ミス、服薬し忘れ、誤薬等。               |
| 自傷     | 60    | 利用者自身が自らの身体を傷つけた場合。  |
| 衝突     | 58    | 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。    |
| 誤飲・誤嚥  | 51    | 利用者が喉詰めや誤飲・異食した場合。   |
| 連絡・伝達  | 36    | 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。 |
| 他害     | 30    | 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。                            |
| 設備・環境  | 27    | 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。                            |
| 交通事故   | 19    | 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。<br>交通事故によって、物損も含め苦情に至った場合。    |
| 情報確認   | 15    | 利用者・職員・施設などの情報が流出した場合。                                       |
| 無断外出   | 11    | 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。                    |
| 紛失・盗難  | 3     | 利用者・職員の所有物及び施設の備品等。  |
| 人権     | 2     | 人権を著しく傷つけた場合。  |
| ハラスメント | 0     | 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    | 4     |  |
| 合計     | 2,022 |  |

②内容類型別件数過去推移



(8) 関係当事者別件数

| 関係当事者  | 件数    | 割合     |
|--------|-------|--------|
| 利用者単独  | 1,066 | 52.7%  |
| 利用者と職員 | 494   | 24.4%  |
| 職員単独   | 334   | 16.5%  |
| 職員間    | 57    | 2.8%   |
| 利用者間   | 54    | 2.7%   |
| 外部     | 17    | 0.8%   |
| 合計     | 2,022 | 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        | 1,011 | 50.0%  |
| 対応の不備（確認不足・不注意） | 941   | 46.5%  |
| 説明・連絡の不備        | 24    | 1.2%   |
| 報連相の不足          | 17    | 0.8%   |
| 設備・環境の管理不足      | 13    | 0.6%   |
| 相手方に起因する者       | 13    | 0.6%   |
| 法令・規則の理解不足      | 3     | 0.1%   |
| 合計              | 2,022 | 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       | 98    | 28     | 1    | 127   |
| 1年以上～3年未満  | 310   | 60     | 1    | 371   |
| 3年以上～5年未満  | 282   | 51     | 0    | 333   |
| 5年以上～10年未満 | 462   | 95     | 0    | 557   |
| 10年以上      | 515   | 119    | 0    | 634   |
| 合計         | 1,667 | 353    | 2    | 2,022 |

## (11)外部機関への報告件数

| 外部機関名    | 件数 |
|----------|----|
| 大阪府・市町村  | 74 |
| 運営適正化委員会 | 12 |
| 合計       | 86 |

## (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 | 136 | 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 | 14  | 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 | 2   | 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   | 直接外部機関に申し立てられた場合。                             |
| レベル 5 | 0   | 解決できずに裁判に至った場合。                               |
| 合計    | 152 |   |

## (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 | 1,440 | 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 | 310   | 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 | 120   | 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     | 事故により、障害が一生続く場合。                                      |
| レベル 5 | 0     | 事故が死因となった場合。  |
| 合計    | 1,870 |   |