

苦情解決報告(平成29年度)

8事業所に56件の苦情が寄せられました。
詳細は以下の通りです。

施設名	報告件数	申出人			受付ルート			苦情内容							解決状況		
		本人	家族	匿名	苦情受付担当	第三者委員	施設長	建物設備	待遇対応	制度仕組み	情報伝達	嗜好選択	その他	円満解決	結果報告揭示	不服申立	
白雲寮	8	8	0	0	0	1	7	1	5	0	0	1	1	7	1	0	
すまいる	2	1	1	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	
いきいきセンター	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
西成区東部地域包括支援センター	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
三徳寮	19	0	0	19	18	1	0	1	11	6	1	0	0	0	19	0	
三徳生活ケアセンター	3	0	0	3	1	0	2	0	0	1	0	1	1	0	3	0	
野宿生活者巡回相談室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
ひきふね	6	6	0	0	3	2	1	1	3	0	0	0	2	6	0	0	
いまみや	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
さわやか荘	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
あしみ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
椽生の里	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
角川ヴィラ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
ジュネス	11	3	8	0	11	0	0	0	10	0	1	0	0	11	0	0	
エフォー	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	
ベラミ	6	1	5	0	5	1	0	0	4	1	1	0	0	6	0	0	
診療所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
合計	56	20	14	22	41	5	10	3	35	8	3	2	5	33	23	0	

■救護施設 白雲寮

毎月第三者委員による意見箱の開錠と相談を行い、結果、「軽石をとられた」という内容の記名投書が1件ありました。

委員と相談してご本人の了承を得たうえで「心当たりのある方はお届け下さい」との掲示をしましたが、申し出等はありませんでした。

その他、施設宛の意見として他利用者のルール・マナー違反、職員のミスに対する苦情、環

境改善や食事メニューに関する要望、職員の関わりを制限したい旨の要請等が7件寄せられましたので、記名分には対話で、無記名分にはホームルームや掲示にて対応とアナウンスを行いました。

今後も利用者の意見を尊重し、施設の都合が優先されないよう公平中立な意見を軸にしてサービス提供にあたります。

■すまいる

いまふねリハビリデイサービスに2件の苦情がありました。

①リハビリの最中に換気をするため職員が窓を開けましたが、利用者からは「皆に了解を得てほしい。寒さがこたえる」との苦情がありました。

②リハビリに活かすため、利用者の自宅玄関・トイレ・風呂場の段差の写真を職員が撮影

しました。利用者本人には写真を撮る理由を説明し了解を得ていましたが、娘様から「家族にもその説明をしてほしかった」との苦情がありました。

上記2点とも職員の配慮が足りなかったことを詫び、以後このようなことがないように心がけています。

■いきいきセンター

苦情受付はありませんでしたが、今後もいただいた苦情や意見に対しては、苦情解決の手順

に沿ってサービスの質の向上を意識し、取り組んでいきます。

■西成区東部地域包括支援センター

苦情受付はありませんでした。

「意見箱の設置場所が分かりにくいのではないか？」との第三者委員の助言により、受付カウンターに「意見箱は面接室に設置しています！皆さまの意見をお聞かせください！」の掲示をしていますが、投書はありませんでした。

地域包括支援センターは地域の高齢者やご

家族の総合相談窓口であり、広く地域住民の声を頂戴し、支援の充実に努めてまいります。

今後は、苦情に至らない意見や要望について「お聞かせください記録」を活用するなどし、声に耳を傾けてまいります。

■救護施設 三徳寮

苦情受付件数は19件でした。

並び屋の仕事について、「施設が許可しているのか。止めさせるべきである」との意見がありました。その他、利用者のマナー、タバコなどの無心、食堂の食品持ち出し、図書室、食堂職員の対応についての苦情などがありました。

すべて匿名でしたので調査、結果、回答などを掲示し解決しました。

三徳寮は三徳生活ケアセンターと併設しており、多くの方が利用していることで様々なトラブルがあります。常に迅速に対応することで早期解決に努めています。

利用者が気持ち良い生活を過ごせるよう、引き続き第三者委員と連携を図り、苦情解決に取り組んでまいります。

■三徳生活ケアセンター

投書総数は3件で、全てが匿名でした。

内容は、利用者のマナー（携帯電話の使用）や食事の改善要望でした。

マナーに関しては、入所説明で気配りや心配りの協力をお願いし、食事に関しては、食べづらい・噛みにくい等があれば遠慮なく申し出

くださいとの掲示を行いました。3件ともその後の苦情や意見はありませんでした。

これからも迅速、誠意を持っての対応を心がけ、第三者委員と連携を図りながら、苦情解決に取り組んでまいります。

■救護施設 ひきふね

苦情受付件数は、利用者からの申し出が4件、第三者委員宛の意見箱が2件の計6件でした。

申出人は、全て利用者本人で、苦情内容は、建物・設備に関するものが1件、待遇・対応に関するものが3件、その他2件でした。

苦情の申し出に対し、迅速・丁寧に対応し、

全て円満解決しました。

今後も利用者の苦情に対して、謙虚な態度で応対し、真摯な気持ちで話を聞くとともに、第三者委員と連携を図りながら、苦情解決に取り組んでいきます。

■障害者支援施設 いまみや

苦情申し出はありませんでしたが、意見を「お聞かせください記録」として取り上げています。

直接支援の場面において利用者に対しての不適切な言葉がけがあったとの指摘があり、利

用者とその家族へ説明し、速やかに対応しました。また、平成29年度の施設の取り組みとして、利用者への言葉づかいを含む接し方について、適切な支援を目指して研修を実施しました。

■救護施設 さわやか荘

苦情等の申し出は、施設長宛の意見箱や第三者委員投書箱への投書はありませんでした。

また、2名の第三者委員の方への相談件数は10件でした。年間を通して特定の利用者2名が、複数回相談に行かれていました。

相談者はともに精神疾患がある利用者で、日常の不安や悩みを委員の方に話すことでストレスの軽減や精神面の安定につながっていま

す。苦情ということだけではなく、外部の方と話をする機会が持てるという効果が見られています。

第三者委員の方からは、より多くの利用者の相談に乗りたいとの申し出もいただいております。今後はより一層利用者への案内など利用者が気軽に相談機会が持てるように取り組んでいきます。

■救護施設 椽生の里

第三者委員へ寄せられた苦情や投書はありませんでした。

月2回の苦情相談日は、第三者委員が窓口となって利用者の思いや生活上の相談事などを受け止め、利用者からも気軽に出来る和やかな場となっています。

また施設長への意見箱へは、施設生活上のマナーや職員の対応についての意見などが時々寄せられました。それらの投書によって、苦情相談の必要性、また職員としての自覚、業務のあり方を見直すよい機会につながっています。

■救護施設 角川ヴィラ

苦情受付はありませんでした。

第三者委員への来訪は延 40 名(昨年度 31 名)で、意見箱への投書は 17 件(昨年度 16 件)ありました。第三者委員の方の助言によってその場で解決に至る相談ケースも少なくありませんでした。

また、担当職員と相談しながら解決に当たったケースに関しては、その対応内容について第

三者委員へ書面で経過を報告する形をとり、情報が共有できるよう心掛けました。利用者にとっては職員以外で悩みを相談できる貴重な機会となっています。

今後も引き続き第三者委員と連携しながら、相談に来られた方が安心した生活が送れるよう努めていきます。

■特別養護老人ホーム ジュネス

「苦情相談」1 件、「お聞かせ下さい」の解決システム 10 件、合計で 11 件の申し出がありました。

接遇・対応の内容については、業務遂行過程での引き継ぎ不足や職員教育が不十分で丁寧な言葉遣いや配慮、親切な態度が取れていないことに由来するものでした。

情報・伝達については、ご本人・ご家族に報告する金銭出納表の出力期間が統一されてなく、

項目の抜け落ちがありました。ご指摘後は、出力期間を統一し確実な報告ができるよう周知しています。

一人ひとりの職員が丁寧な対応を心がけるための育成指導で接遇面全体の底上げを図っていき、お一人おひとりのご利用者・ご家族の気持ちに寄り添い、快適で安心・安全な暮らしの提供ができるよう一層努めていきます。

■障害者支援施設 エフォール

苦情報告件数が 1 件ありました。短期入所ご利用の本人からの申し出です。

入退所時、ベラミのデイサービスの送迎車で正面玄関が込み合い、介護タクシーからの乗り降りがスムーズにできないのでなんとかして

ほしいとの申し出でした。デイサービス所長と協議し、運転業務職員に来客車両を誘導・優先するよう指導することとしました。ご本人へお伝えし、ご理解を得ています。

■在宅支援サービス ベラミ

苦情相談 1 件、お聞かせ下さい 5 件、計 6 件の申し出がありました。

内容は、①親しさから言葉がけがぞんざいになり配慮が足りなかったケース、②ご利用者の状態確認が不足していたケース、③スタッフ間の連絡が不十分であったケース、④ご家族への確認が不足していたケース、⑤散髪代金の支払い方法が不明瞭であったケース、⑥ご利用者か

らの依頼に対するご本人への返答がされなかったケースでした。

スタッフ間で共有の上、ご利用者、ご家族へ対応策をお伝えし、すべてのケースにおいて理解が得られました。

これからも、ご利用者、ご家族の思いに寄り添ったサービスを提供できるよう努めてまいります。