

苦情解決報告(令和3年度)

5事業所に26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	結果報告掲示	不服申立
白雲寮	3	2	0	1	2	1	0	1	0	0	0	0	1	3	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
すまいる	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
三徳寮	5	1	0	4	3	2	0	0	4	1	0	1	0	2	2	0
三徳生活ケアセンター	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	12	1	0	11	0	0	12	1	4	7	0	0	0	1	11	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
橡生の里	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
エフォー	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
ベラミ	5	1	4	0	5	0	0	0	5	0	0	0	0	5	0	0
診療所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
角川クリニック	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	26	5	5	16	11	3	12	2	14	8	0	1	1	12	13	0

■救護施設 白雲寮

令和3年度の第三者委員苦情解決意見箱への投函はありませんでした。

しかし、地域の民生委員様宛に直接（ご自宅のポスト）投函し、町会役員様を経由して当施設に届けて頂いた苦情が1件ありました。

内容は以下の通りです。

『同室者のテレビの音がうるさいので止めさせるようお願いしたい。

担当者にも再三申し入れをしているが、全く聞く耳を持ってくれない』

当該利用者の担当職員によりますと、テレビの音量については初めて聞いたとのこと。ただ、テレビの経年劣化が疑われ、不調によるこの度の苦情の要因にもなっていると思われましたので、新しいものと交換し、結果、この件については解決致しました。

施設内の苦情については、地域民生委員の役割りではないため、今後は、正規の方法で申し出て頂きたい旨説明をしています。

■いきいきセンター

令和3年度いきいきセンターの苦情件数は0件、苦情に至らないご意見やご要望の「お聞かせください」についても0件でした。

今後も苦情がなかったことに気を緩めず、介護

サービス事業所としての言葉遣いや態度、わかりやすい説明と確認などをスタッフ全員が日々意識してサービス提供を行い、利用者・家族に満足していただけるように努力してまいります。

■西成区東部地域包括支援センター

西成区東部地域包括支援センターの苦情件数は0件でした。苦情に至らないご意見やご要望については、『お聞かせください記録』にまとめ、今後の対応・取り組みに活かすようにしています。昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、地域の喫茶や介護予防

教室等が中止されました。「巣籠りが続いて気分が落ち込んだ」「どこか身体を動かせる場所はないか」等のご意見があり、コロナ禍でも自宅で継続出来る事を今後の取り組みにつなげていきます。

■すまいる

令和3年度は、「苦情」「お聞かせください(要望)」ともありませんでした。しかし声には出されなくても、心の奥で何らかの要望をお持ちの方がいらっしゃるかもしれません。このような「声なき声」をしっかりと受け止めるため、今

後も職員一人ひとりが細やかな配慮を行ってまいります。そして利用していただいている皆様の表情や言動の些細な変化に気づくとともに、皆様からも遠慮のないご意見をいただくことでサービスの向上に努めてまいります。

■救護施設 三徳寮

苦情受付件数は5件でした。

うち4件は匿名による施設内の待遇・対応についての苦情で、速やかな対応と回答書掲示対応とで解決しました。他1件は制度や待遇など多岐にわたる苦情でした。第三者委員と内容を1つ1つ話し合いながら解決へ向け取り組みましたが、残念ながら申出人がまもなく退所され

たため、納得いただける解決には至りませんでした。

三徳寮は三徳生活ケアセンターとの併設により、多くの方が利用することで様々なトラブルが起こり得ます。利用者の皆さまが気持ちよく生活できるよう、今後も迅速な対応による早期解決に努めていきます。

■三徳生活ケアセンター

巡回時の検温、施設内のマスクの着用・手洗い・手指消毒の励行等、感染症予防に対するの協力を積極的におこないましたが、利用者から

の苦情はありませんでした。(苦情 0件)

利用期間が限られている施設です。要望にも前向きに取り組んでまいります。

■救護施設 ひきふね

令和3年度の苦情件数は12件でした。制度・仕組みに関するものが7件。今年度は新型コロナの影響で、施設内でも感染拡大を防ぐため、一時的に外出等に制限を設けました。これらについて苦情が挙がりましたが、施設長や施設長代理が一つ一つ居室を回り、説明し協力を求め利用者の方の理解を得ることができました。

待遇・対応については（喫煙場所での会話や

同室者の生活マナーについて等）4件ありました。匿名での投書でしたのでポスターを掲示し、ホームルームでも改善を呼びかけました。その他設備面のことが1件ありました。

今後も苦情解決システムを活用しながら、利用者の方が安全で安心して生活できるような環境を整えてまいります。

■障害者支援施設 いまみや

令和3年度の苦情は0件でした。前年度同様コロナ禍であり、感染者が発生しないよう感染予防を行う中で、外出制限や面会制限等で利用者からの不満はありました。できる限り利用者の希望を聴き、日中活動でできることは活動メニューに採用し、また個別に説明や面談を行うことで協力していただきました。

接遇については、虐待防止委員会を中心に事例を通して話し合う機会を設け、職員ひとり一人が利用者には不快な思いを抱かせないような支援を意識できるよう取り組みを行いました。今後も、利用者がその人らしく生活できるよう支援してまいります。

■救護施設 さわやか荘

さわやか荘の施設長宛意見箱と第三者委員宛意見箱の投書件数は0件で、苦情件数は0件でした。令和3年度も新型コロナウイルス感染防止のため、やむなく第三者委員の来訪を中止したこともありましたが13回の来訪を受け、精神疾患や知的障がいのある利用者3名が複数回訪れ、利用は延10名となりました。相談内容は苦情ということではなく、日常生活や将来に向けての不安や悩みの相談をすることで、ス

トレスの軽減や精神面の安定につながっています。

また施設長と施設長代理がそれぞれ月1回ずつ、利用者から直接様々な相談を受ける「生活相談」行っています。苦情や投書になる前の解決に役立っています。

これからも第三者委員の方と連携して、安全安心な生活環境づくりに努めていきます。

■救護施設 椽生の里

椽生の里の苦情件数は0件でした。昨年度に引き続き新型コロナウイルスの影響から、相談日を設けることが出来たのは13回で、来訪者は延14名（昨年度7名）でした。相談内容に対して第三者委員の方からは丁寧に対応いただきました。施設としても、利用者の方への説明や委員の方へ情

報提供を行うなどし、連携して対応することで利用者本人の納得につなげることができました。

今後とも第三者委員の方と連携・協力しながら、利用者が安心して生活できるよう努めてまいります。

■救護施設 角川ヴィラ

令和3年度角川ヴィラの苦情件数は0件でした。投書は27件あり、全て同じ利用者からのもので、第三者委員の方への近況報告やお礼の内容でした。コロナ禍のため第三者委員の方を迎えての相談は7月から1月にかけての13回のみでした。来訪者は延16名で、将来に対する不安、施

設設備の改善要望などの相談がありました。第三者委員の方と協力しながら解決に向けて取り組みすべて解決に至っています。今後も利用者がより安心して生活できるよう、第三者委員の方と苦情担当者が連携を取りながら対応に努めていきます。

■特別養護老人ホーム ジュネス

令和2年度から新型コロナウイルス感染防止のため面会を制限していることで、以前のようにご家族が施設に入ることができない状況が続いています。その影響で『苦情』『お聞かせください』『第三者委員への意見箱』の投書がありました。お手紙やSNS等を活用し、ご家族に

向けて施設生活の様子ができるように努めています。

より一層ご家族との関わりを深められるようご意見を伺い、さらに安心・安全な施設づくりに努めてまいります。

■障害者支援施設 エフォール

令和3年度は2件の申し出がありました。1件目は、4月に担当が交代となったが5月末になっても新しい担当から連絡がない。コロナの影響で面会や外出もできないのに、息子をきちんと見てくれているのか心配になるとのご意見でした。担当が親の心情を思い、安心できるように配慮していくことを伝え、了承を得ました。2件目は、利

用者の個人情報の取り扱いや特定の利用者との関わりについて不満を感じているとのご意見でした。職員の引継ぎ時、また介助の場面での会話では個人情報に気を付けること、また、コロナの影響で外出や面会も制限されている中で、利用者との距離感にも注意していくことを、職員に対し改めて会議等で注意喚起をしました。

■在宅支援サービス ベラミ

苦情内容は5件で、全て「接遇・対応」に関するもので、事業別の内訳はデイサービス3件、ヘルパー1件、ケアプラン1件でした。

利用者に対するサービス内容の説明不足や、丁寧な言葉遣い・配慮不足、不注意等が主な原因であり、一つひとつのケースの内容と原因を

究明し、対策について周知をしました。主たる業務は対人サービスに関するものであり、対象者である利用者は、配慮が必要な方であることを今一度認識し、研修や勉強会等を通じて職員のレベルアップを図っていきます。