

# 苦情解決報告(令和4年度)

8事業所に42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	報告件数と内訳		申出人			受付ルート			苦情内容						解決状況		
	件数		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	1		1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0
じきょう	4		1	0	3	0	0	4	1	1	0	0	2	0	2	2	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	6		0	0	6	6	0	0	1	1	0	0	1	3	1	5	0
三徳生活ケアセンター	1		0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	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	15		1	0	14	1	1	13	1	1	0	1	2	10	0	15	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	3		1	2	0	3	0	0	0	3	0	0	0	3	0	0	0
エフォー	4		2	2	0	3	0	1	0	4	0	0	0	4	0	0	0
ベラミ	8		7	1	0	8	0	0	0	8	0	0	0	8	0	0	0
大阪自彊館診療所	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	42		13	5	24	21	2	19	3	19	0	1	5	14	19	23	0

## ■救護施設 白雲寮

令和4年度の第三者委員宛意見箱への意見は0件、施設長宛意見箱への意見は1件でした。

内容は特定利用者の整容面についての意見です。感染症予防のためマスク着用が浸透しているものの、髭や髪が伸び放題のため不快であり、職員が注意深く見守るようお願いしたいとの内容でした。整容について該当利用者と面談を実

施し、ご自身で散髪へ行かれました。意見を投函された方へ対応報告を行い、円満解決に至っています。

引き続き、利用者の生活状況に目を配り、気持ちよく施設生活を送って頂けるよう努めてまいります。

## ■救護施設 じきょう

令和4年度の苦情受付件数は4件で、内容と対応については以下の通りです。

### ① 『浴場の洗面器が少ないです』

→『洗面器は個人の所有物として日用品代金から購入していただいておりますので、浴場に備え付けの洗面器はありません。なお、かけ湯用の桶は1つ用意していますが、今後増やす予定です』と返答し、様子を見ましたが特に問題ありませんでした。

### ② 『お米の質を上げてほしい』

→『食事内容に関してお米の質などについてご意見ありがとうございました。お米の銘柄や炊き方は、栄養士と厨房職員が協力して今後も提供したいと考えます。また、食事懇談会で話し合いの場を設けておりますので、活用して頂ければ幸いです』と返答し、しばらく様子を見ましたが特に問題ありませんでした。

### ③ 『いつも食材が同じ。栄養士さんに味見してほしい』

→『西成区内の施設は、食事メニューを統一しており、仕入れ先は数社から仕入れています。食材費も限られた範囲の中で、栄養士が中心と

なり、バランスの良い偏りのない食事が提供できるよう工夫しています。検食については基本的に栄養士が行っていますが、不在時は職員がしていますので、毎食何らかの不備（異物混入等）があれば事前に対応しています』と返答し、様子を見ましたが特に問題ありませんでした。

### ④ 『同室者がシーツも出さず、ベッド周辺のゴミを放置したままで夏になると虫がわかないか不安』

→担当者で上記、投書内容の事実確認をとり、本人と担当者で面接実施しました。シーツ交換に関しては、該当の利用者が障がい等で単独でのシーツ交換が困難と判断したため、シーツ交換時に（担当者含め）職員と共同して実施することとしました。

ベッド周辺の美化については、該当利用者が職員の声掛けがあれば掃除など取り組むことが可能であるため、担当者が訪室時及び巡回時に対応することで、本人へ理解を得ました。

今後とも第三者委員と連携し、また苦情内容を職員で共有するなどより良い施設運営が図れるよう心掛けていきます。

## ■いきいきセンター

令和4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」については1件ございました。

内容につきましては、ご家族から情報の伝達手段に関する事柄でありましたが、真摯に対応し、こちらの対応にご理解をいただきました。

## ■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、コロナ禍では

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などの接遇マナー、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、ご利用者・ご家族に満足していただけるように努力してまいります。

ありましたが、地域の喫茶や百歳体操が再開され、当センターの独自取組行事も継続開催が出来ました。

今後も、介護予防や認知症予防に積極的に取り組み、地域の活性化を共に目指していきます。

## ■すまいる

令和4年度は、「苦情」「お聞かせください(要望)」とも申し出はございませんでした。しかしスタッフが気づかなかっただけで、遠慮や我慢をされていた方がおられたかもしれません。

これからも提供しているサービスの内容を

## ■救護施設 三徳寮

苦情受付件数は6件でした。

施設内の建物・設備についての内容が1件、待遇・対応についての内容が1件、嗜好・選択についての内容が1件、その他の内容が3件ありました。

館内放送時の音量が小さい時があること、大浴場のシャワーのカランを固定式に変えてほしいこと、利用者のマスク着用を徹底してほしいこと、煙草の希望銘柄を自動販売機に入れてほしい等

## ■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、感染症予防に対してのご協力をお願いするとともに、1F 居室を療養室対応で使用している間は、1F に設置している自動血圧測定器・新聞コーナーの使用を中止する場面もありましたが、利用者からの苦情はあり

## ■救護施設 ひきふね

令和4年度は施設長宛投書箱13件、第三者委員宛1件、本人から苦情相談担当へ申出1件の計15件でした。匿名がほとんどで、内容としては利用者の行動に関するものが多くを占めています。匿名の投書に関しては、ホームルーム等での報告、ポスターを掲示するなどして、できるだけ申出者に伝わるようにしています。

確認しながら、サービスの質の向上に努めるとともに、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が、いつまでも住み慣れた地域で安心して暮らせるよう取り組んでまいります。

の苦情・要望がありました。全て匿名であったので、調査・結果を踏まえ回答書を掲示し、解決に至っています。

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。

ませんでした。

また、要望がありました1・2階のトイレの一部改修工事を、令和5年5月に計画しています。

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。

苦情相談担当への申出は、職員とのやり取りでの思い込みから苦情に繋がりました。申出者には経緯を調べ、丁寧に説明しています。

集団生活でもあり、些細なことが積み重なり大きなトラブルに繋がらないよう、今後も日ごろから施設全体で利用者との関りを大切にし、安心して過ごして頂けるよう取り組みます。

## ■障害者支援施設 いまみや

令和4年度の苦情は0件でした。新型コロナウイルス感染症の感染予防に努める中で、外出制限や面会制限等に伴い利用者にご不便をおかけしました。そのため、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、また利用者アンケート等を通じて利用者からの「声」

をできるかぎり聴くことに努めています。

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。第三者委員の来訪は22回で、利用は延べ14名でした。相談内容は苦情ということではなく、世間話や他の利用者からの嫌がらせ、生活上のことなどを相談することで、ストレスの軽減や精神面の安定につながっています。他の利用者との交流が苦手な孤独となる方もあり、第三者委員の訪問が気軽に話ができる機会

にもなっています。

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の協力を得ながら利用者に寄り添い、安全安心な生活環境づくりに努めていきます。

## ■救護施設 橡生の里

苦情受付件数は0件、第三者委員による生活相談日來訪者数は延べ23名でした。相談内容は、将来の話や過去に遭った詐欺の解決を希望するものの他、一人の利用者から「周囲の人に差別的な言葉を言われる」との相談が数回ありました。これについては、周囲の利用者に事実確認を行い

ましたが、その様な事実がなく、精神不安定からくる幻聴等によるもので、病院受診や担当グループ・担当職員が話を聴くなどの対応をしました。

これからも第三者委員の方と連携しながら、利用者が安心して生活できる施設となるよう努めていきます。

## ■救護施設 角川ヴィラ

令和4年度、角川ヴィラの苦情件数は0件、苦情相談員宛での投書は37通でした。第三者委員の方への来訪は延べ19件で、中には複数回来訪する利用者もありました。相談の内容は、将来の

生活場所に向けた相談や、施設生活における人間関係やストレスに関する悩みなどの相談がありました。第三者委員の方、苦情受付担当者、面接担当者が連携しながら解決に向けて取り組みま

した。

引き続き、利用者ひとり一人の思いや悩みを解

### ■特別養護老人ホーム ジュネス

新型コロナウイルス感染症の対策で、前年度に引き続き、面会や施設内への立ち入り制限を行っているため、苦情・要望の主たる申立者であるご家族からの申し出が少ない状態が続いています。

今年度は、ご本人からの申し立が1件、職員の

### ■障害者支援施設 エフオール

苦情 0件 お聞かせください(要望) 4件

本人からの要望は2件でした。1件目は、誰かが菓子を盗るといった訴えでした。記憶障がいがある方で、納得できるまで話を聞き、物の管理方法について提案をしました。2件目は、外出ボランティアを希望していましたが、その時の職員の対応についての不満でした。わかりやすくボランティア協会側の規則等について説明しました。繰り返す訴えについても、その都度丁寧に説明して

### ■在宅支援サービス ベラミ

「在宅支援サービス ベラミ」全体の苦情件数は0件でしたが、利用者・ご家族からのご意見やご要望としての「お聞かせください」ルートで挙げた内容が8件ありました。全て「接遇・対応」に関する事で、配慮に欠ける言動、不注意等が主な原因であり、一つひとつの内容

決できる体制づくりに取り組んでいきます。

言葉遣い態度に関して不愉快な思いをしたとのことで、説明とお詫びを行っています。またご家族からは2件とも、電話でのやり取りに際して説明不足や言葉足らずで不愉快な思いをしたとのことで、改めて丁寧な説明を行いご理解いただいています。

いきます。

家族からの要望は2件でした。1件目は、救急搬送時に職員も付き添いをしてほしいという内容でした。今後は事前に協力病院の搬送システムについて職員の付き添いが不要であることを説明していきます。2件目は、利用者の衣服の管理についての要望があり、整理整頓を周知していま

に対し丁寧な説明と詳細な状況把握に努め、全て解決に至っています。同様なことが二度と起こらないよう、接遇対応や尊厳・人権に関する研修等を通じて、懇切丁寧で、適切な対応ができるよう努めてまいります。