

苦情解決報告(平成26年度)

平成26年度18事業所に92件の苦情が寄せられました。
詳細は以下の通りです。

施設	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	3		2	0	1	0	2	1	1	1	1	0	0	0	2	1	0
甲子寮	3		3	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0	2	3	0	0
今宮寮	1		1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
いきいきセンター	5		4	1	0	5	0	0	0	4	0	1	0	0	5	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
愛隣寮	13		4	0	9	10	3	0	1	10	0	0	1	1	12	1	0
三徳寮	31		5	0	26	29	2	0	6	23	2	0	0	0	8	23	0
三徳生活ケアセンター	10		1	0	9	8	2	0	0	10	0	0	0	0	0	10	0
自立支援センター西成	4		0	0	4	0	4	0	0	4	0	0	0	0	4	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
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	1		1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
ジュネス	14		1	13	0	14	0	0	0	14	0	0	0	0	14	0	0
エフオール	3		1	1	1	0	3	0	0	3	0	0	0	0	2	1	0
ベラミ	4		0	3	1	4	0	0	0	4	0	0	0	0	4	0	0
診療所	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	92		23	18	51	73	17	2	9	74	3	1	1	4	56	36	0

■救護施設 白雲寮

3件の内訳は、①「居室扉開閉音への苦情(設備面)」、②「作業報奨金を対象とする収入認定への不満(制度・仕組み)」、③「越年事業のため年末年始に一部の作業所の稼働日数が減少した。稼働日数減少に伴う作業報奨金減額への不満(待遇・対応)」でした。

解決状況は、①防音テープを設置して対応し

改善しました。②担当ケアスタッフ・実施機関ケースワーカーから制度について丁寧に説明し、了解を得ました。③越年事業について事前説明会を実施し、1ヵ月以上前からポスター掲示を行っていましたが、匿名での苦情があったものです。該当者全員に、協力いただいたことに感謝の意を伝えました。

■救護施設 甲子寮

3件の内訳は、①「喫煙室のマナーについての苦情」、②「衛生面に対しての要望」、③「精神科薬の減薬についての不満」でした。

解決状況は、①喫煙室の扉が開けっ放しであるとの苦情に対し、喫煙室にポスター掲示し改善しました。②使用した紙おむつを、利用者がそのまま一般のゴミ箱に捨てている事があり衛生上良くないとの苦情に対し、トイレに紙おむつ専用のゴミ箱を設置し改善しました。

■障害者支援施設 今宮寮

生活介護通所者（女性）からの苦情が1件ありました。

内容は、排泄介助後にご本人の衣類がめくれ肌が見えている事を伝えたところ、「失礼な事を言われた。」との苦情でした。

苦情受付担当者、更衣介助にあたったスタッフ、ご本人の3者で話し合ったところ、体型を

③施設長宛の苦情であり、施設長が本人と面接を実施しました。精神科薬の減薬については主治医の指示であることを説明し、再度、主治医に尋ねてみてはどうかと提案し、本人の了承を得ました。また、今後、誤解を生まないよう薬の増減が生じた際は、診察に同席した看護師が再度、利用者に説明する等、より丁寧な対応をするよう施設長から看護師に指示しました。

気にしている本人にとって「肌が見えている。」という言葉が、太っていることをバカにされたと感じたため腹が立ったとのことが分かりました。その言葉掛けで気分を悪くさせてしまったことを謝罪し、ご本人からも言葉掛けを悪くしてしまったとの謝罪があり、円満解決しました。

■いきいきセンター

受付件数は5件で、内訳はホームヘルプサービス関係が4件、デイサービス関係が1件でした。

ヘルプサービス関係での苦情内容は、ヘルパーの訪問時間が予定よりも遅れた(1件)、料理の味付けが合わない(1件)、排泄介助後の処置が不十分(2件)でした。

デイサービス関係での苦情内容は、おやつ

提供漏れがあった(1件)でした。

いずれの苦情もお詫びを申し上げ、再発防止策を講じることで納得していただき、円満解決に至りました。

これからも、部署を挙げて「利用者が苦情をあげやすい環境づくり」に取り組んでまいります。

■救護施設 愛隣寮

投書件数は13件で、匿名が9件、氏名が記載されていたものが4件でした。

待遇・対応に関する事として、職員の言葉づかいや支援内容(金銭管理等)に対する不満でした。全職員へ周知するとともに、実施機関の担当者を交え、何度か十分な話し合いを持つこ

とで本人も理解を示してくれました。

その他の内容としては、掲示板への掲示の不備、寮内放送音量の大小、ベッドの軋み、食事時に流しているBGMのリクエスト(クラシック音楽希望)等であり、その都度、速やかに改善し、解決に至りました。

■救護施設 三徳寮

投書総数は31件で、内5件は実名での投書であったため、大半は掲示による回答でした。

多い投書の要因として、年間満床が続いており利用者の入れ替わりが激しい影響も考えられます。この投書を貴重な意見として捉え迅速な対応を心掛けた結果、大きな混乱やトラブルを招くことはありませんでした。

■三徳生活ケアセンター

投書総数は10件で、苦情内容は施設生活関連（マナー・待遇・対応）でした。

10件中9件が匿名、1件が本人による投書で、テレビの音量、新聞の閲覧場所からの持出し等、マナーに関する投書が主な内容でした。

貴重なご意見として真摯に受け止め、迅速な対応に心がけ、掲示、入所時の説明等で、施設

これらの投書に関連した改善事例として、食事の片付け方法の改善・屋上へのベンチの設置などがあげられます。

今年度から同敷地内の三徳生活ケアセンター事務所前にも意見箱を設置し、試みとして「苦情相談員（第三者委員）相談会」も実施されました。

生活でのマナー等についてのご協力をお願いするとともに、職員全員に周知し、改善・解決に努めた結果、大きなトラブルにはつながりませんでした。

今後も、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。

■自立支援センター西成

近年、苦情の質の変化を感じます。「食事のメニューが嫌いなので現金支給にして欲しい」「設置されているシャンプーが合わないので金を貸してほしい」「施設に門限があるのはおかしい」「借金を返すので金を貸してほしい」「金銭管理されるのは嫌だ」といった施設の生活指導や備品・設備に対する訴えが多くなっています。

明確な要求が見えず、無理強い、ストレス発

散、常識からの逸脱と思われるような、クレーム的な苦情も少なくありません。すべての利用者に満足していただけるようサービス提供を心掛けていますが、やはり限界があるようにも感じます。

今後も出来る限り利用者の要望に応えられるよう改善すると共に、全職員にコンプライアンスと、生活指導員としての意識を徹底させ、対応能力を上げて行きます。

■救護施設 角川ヴィラ

苦情件数は1件で、第三者委員宛の匿名での投書でした。

内容は、他の利用者への苦情で、「トイレと洗面所の床を同じモップで拭く」「弱い人に対してその時の気分で大声を出す人がいる」といったものでした。

対応として、トイレ用と洗面所用のモップを

設置しました。また、匿名の投書であったため、朝会にて苦情に対する返答を行い、ポスター掲示を行いました。その後、投書した方が名乗り出られたため、苦情解決結果報告書をお渡しして説明し、了承を得ました。

今後も、第三者委員と連携しながら苦情解決に取り組んでまいります。

■特別養護老人ホーム ジュネス

主としてサービス提供に関することについて、ご家族・後見人からの申し立てによるものが多数でした。

サービス提供時の配慮・説明不足や対応の不備・接遇等多岐にわたり、要望に充分応えきれていない一面がありました。ご本人からの意見として「同性介助を希望していたにも拘らず男

性職員が声かけを行ってきた。日常の対応に心がこもっていない。」とのご指摘がありました。

利用者個々の希望や要望に寄り添い、心のこもったサービス提供を行えるような体制づくりをしていくと共に職員の資質及び専門性の向上に一層の努力を重ねます。

■障害者支援施設 エフオール

3件とも投書による申し出でした（内2件は第三者専用意見箱）。

いずれも待遇・対応に関する苦情と質問で、2件は職員の説明不足・声掛けや態度に関わる事例であり、職員間で内容を周知しました。ま

た、匿名であったため、意見箱横に意見と対策を掲示しました。

他1件は制度に関する質問で、説明することで納得されました。

■在宅支援サービス ベラミ

訪問介護3件、通所介護1件の申し出がありました。

訪問介護では、ヘルパーが利用者を思って実施したことが決められたサービス内容になかったことやサービス提供時に隣人の自転車を移動させたまま元の位置に戻さなかったこと、サービス事業者間の連絡の不徹底についての苦情がありました。

通所介護では、連絡帳の日付間違いや日付順に綴じられていないことへの苦情がありました。

まずは決められたサービス内容を提供し、新たな提案等があれば実施する前にご家族や担当ケアマネジャー等に相談すること、また、事業所間の連絡を徹底し、個々の利用者に応じたを提供していきます。