

# 苦情解決報告(平成27年度)

平成27年度9事業所に43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	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	3	1	0	2	2	1	0	0	1	2	0	0	0	1	2	0
いきいきセンター	8	7	0	1	8	0	0	0	5	0	3	0	0	8	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	15	4	0	11	13	2	0	2	12	1	0	0	0	3	12	0
三徳生活ケアセンター	2	0	0	1	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0
自立支援センター西成	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	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	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	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	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	6	2	4	0	5	0	1	0	4	2	0	0	0	6	0	0
エフオー	2	1	1	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0
ベラミ	5	0	5	0	5	0	0	0	4	0	1	0	0	5	0	0
診療所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	43	17	10	15	36	5	1	3	30	5	5	0	0	27	16	0

## ■救護施設 白雲寮

3件の内訳は、①「夜間の図書室・2階集会室の開放希望(制度仕組み)」、②「6時開放の集会室に6時前から利用者がある(制度・仕組み)」、③「清掃作業委託会社に対するクレーム(待遇・対応)」でした。

①については、匿名であったので、会話・扉の開閉音などが他の利用者の睡眠の妨げとなる旨の説明をポスターにて掲示しました。②については、朝の業務の都合で10分前に開放し

ている職員もいたので、開放時間を厳守するように朝の連絡会議で職員に周知しました。③については、委託会社へ業務改善依頼を行い、利用者には面接にて改善依頼した内容を伝え謝罪し、円満解決しております。

ホームルームにおいて利用者の要望の吸い上げに取り組み、平成24年度の11件をピークに以降は年間3件の苦情と件数は減少しています。

## ■いきいきセンター

受付件数は8件で、内訳は訪問介護が7件、デイサービスが1件でした。

内容はヘルパーに対する不満や事業所による連絡漏れ、伝達誤りがほとんどでした。それぞれにお詫びし改善策を講じ再発防止に取り組むことで円満解決に至りました。

接遇マナーの向上や「報告・連絡・相談」の徹底にはこれまでも取り組んでおりましたが、より一層の努力と工夫が必要とあらためて認識いたしました。

## ■西成区東部地域包括支援センター

具体的な苦情はありませんでしたが、地域住民からの話には傾聴し、相手の心情の理解に努

また、今回受け付けた苦情はすべてが電話等によるもので意見箱に投函されたものはありませんでした。この点についても、意見箱を投函しやすい場所に設置したり、無記名のアンケートを実施するなど皆様が「気軽に意見が言える」環境づくりに取り組んでいきたいと考えています。

なお、平成25年度40件、平成26年度31件です。

め、安心感が持てる対応を心掛けました。

## ■救護施設 三徳寮

ここ最近5年間の投書件数は、平成22年度14件・平成23年度24件・平成24年度6件・平成25年度40件・平成26年度31件です。

平成27年度は15件であり、常に貴重な意見として捉え、迅速な対応を心がけ大きなトラブルを招くことはありませんでした。今年度の投書のなかから改善事例を3ケース紹介します。

①消防訓練について、避難ルートの妨げになっているところがあります。

⇒指摘された箇所について改善の上、掲示にて回答しました。

②3階の喫煙室・禁煙室に碁と将棋を設置してほしい。

⇒各々1台ずつ設置し、掲示にて回答しました。

③談話室トイレのドアが開閉時、大きな異音が発生しゆっくりくつろげません。

⇒早急に修理し、掲示にて回答しました。

## ■三徳生活ケアセンター

苦情内容内訳として、生活関連2件(マナー)でした。

喫煙場所の問題についての匿名での投書で、三徳生活ケアセンターの利用者が三徳寮の喫煙所で喫煙していた件と、屋上の空き缶・ペットボトル等のゴミが散乱していたとのご指摘でした。

対応として、喫煙場所についてはポスターの掲示を行い、入所時の説明で三徳寮の喫煙場所は使用出来ない旨をお願いしています。守れない利用者には個々にご理解を促しながら納得

して頂けるように職員が周知しています。

屋上のゴミ散乱についてもポスターの掲示を行い、入所時の説明で清掃はボランティアの方々の誠意で実施されておりその旨を伝え施設生活マナーとして、美化と衛生面についてご理解とご協力をお願いしています。

これからも貴重なご意見として真摯に受け止め、迅速、誠意をもった対応に心がけ、第三者委員と連携を図りながら、苦情解決に取り組んでいきたいと思っております。

## ■救護施設 ひきふね

苦情は1件でご本人からの申し出でした。

緊急でエレベーターが止まった時に、運搬の作業をしていたご本人が、ある職員からはしばらく待つように言われ、他の職員からは階段で運ぶよう言われ、混乱したとの不満でした。

苦情受付担当者にご本人で話し合い、言葉の行き違いがあったことを謝罪しました。また、

今後は同様のことがないように対応していく旨を伝え、ご本人から了解と理解を得、円満解決しました。

これからも、利用者が苦情をあげやすい環境を、苦情受付担当者を中心に整えていきたいと思えます。

## ■障害者支援施設 いまみや

いまみやでは、利用者、家族、他事業所からの苦情には至らない意見や要望について「お聞かせください記録」として、取り上げています。

送迎時間の連絡調整や、介助に関する情報の伝達できていなかったことなど、スタッフの対応についての意見が3件上げられていますが、

速やかに対応しました。

要望を聞くだけでなく、速やかに対応するとともに、今後の施設サービスの向上につなげられるよう、対応方法や解決結果までを記録に残してスタッフへ周知しています。

## ■救護施設 さわやか荘

第3事業部（さわやか荘）では、長年にわたり外部から苦情相談員に来ていただき、毎月2回相談日を設けています。相談日には苦情のみならず日常の何気ない話にも耳を傾けていただき、利用者の情報共有に努めています。

さらに、毎週初めに実施している朝会やホー

ムルームで、利用者から意見を聞く機会を設け、生活している中で困っていることの早期発見、早期対応に努めています。

また、施設周辺の清掃や環境整備において、利用者と職員が一緒に行い、皆が地域の一員であることを確認し、共同意識を養っています。

## ■救護施設 橡生の里

苦情件数は0件でした。第三者委員への来訪は延43名で、特定の利用者3名が複数回相談に訪れています。

第三者委員には日常生活での悩みや不満、あるいは将来の希望などの話を職員とは違った立場から聞いて頂き、それぞれに丁寧に助言を

頂いています。利用者は定期的に話を聞いてもらうことを楽しみにしており、社会と関わる良い機会ともなっています。

今後も、第三者委員と情報を密にしながら問題解決にあたります。

## ■救護施設 角川ヴィラ

苦情件数は0件でした。第三者委員への来訪は延34名で、意見箱への投書は21件でした。

苦情相談日に同じ利用者が定期的に相談に来られるケースも多くありましたが、第三者委員に近況報告や日々の生活について丁寧に話を聴いていただくことで、利用者にとって精神的な安定を図る機会にもなっています。

投書については、同じ利用者が何通も同じ内

容で、苦情ではなく手紙のような投書をするものが多くあり、第三者委員からの苦情相談の報告や提案を、職員にフィードバックすることで、新たな視点からの支援につなげることができました。

今後も利用者が落ちついた生活が続けられるよう、第三者委員にお任せとならないよう職員一同、気を引き締めて対応していきます。

## ■特別養護老人ホーム ジュネス

接遇・対応についてのご意見は、主として職員の説明不足・声かけ・態度にかかわる要因が多くありました。配慮に欠ける内容がありましたので、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たいと思います。

制度・仕組みに対してのご意見については、制度上の問題であり、ただちに解決できない旨を説明しご理解をいただきました。

ご本人との話しやすい関係性を維持し理解を深めていきます。

## ■障害者支援施設 エフォール

2件の報告です。

1件目：家族からの申し出

利用者本人の衣類が濡れた状態でダンス内に収納されていたと家族から報告がありました。

事案の原因が究明できませんでしたが、職員には事案発生の報告及び再発防止について説明を行いました。また、本人・家族にも内容を説明・報告を行い、納得をいただきました。

2件目：本人からの申し出

パット交換の依頼のためナースコールで職員を呼ぶも、他利用者の介助でなかなか職員が来てくれなかった。その後の、職員による「少し待つて再度呼んでもらえたら助かりました」といった軽率な発言に立腹されました。

職員の対応のしかたを見直し、不快な思いにさせない言葉遣いを心掛けるよう職員全員に周知することで、納得、了承を頂きました。

## ■在宅支援サービス ベラミ

通所介護の苦情が4件、訪問介護の苦情が1件ありました。

要因としては、職員間の情報共有不足やご家族、ケアマネジャーへの報告忘れ、サービス内容記録の不備等でしたが、すべての苦情において円満解決しています。

今後の対策としては、利用者に関する情報は職員間において速やかに共有し、ご家族、ケア

マネジャー等への報告漏れを防ぐようチェックリスト等を活用します。また過去のサービス内容を確認できるものは記録物しかないということサービスを会議やグループリーダー会議、デイミーティング、サービス提供責任者会議、ヘルパー勉強会等で周知し、記録することを徹底します。

