

苦情解決報告(平成 28 年度)

平成 28 年度 7 事業所に 67 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				受付ルート			苦情内容						解決状況		
	報告 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 掲 示	不 服 申 立
白 雲 寮	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
いきいきセンター	3	3	0	0	3	0	0	0	3	0	0	0	0	3	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	24	0	0	24	19	5	0	0	20	3	0	1	0	5	19	0
三徳生活ケアセンター	12	0	0	12	12	0	0	1	9	2	0	0	0	0	12	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	3	0	0	3	2	1	0	0	0	1	0	1	1	1	2	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	16	7	9	0	16	0	0	0	16	0	0	0	0	16	0	0
エ フ オ ー ル	6	1	3	2	5	1	0	1	4	0	1	0	0	6	0	0
べ ら ミ	3	2	1	0	3	0	0	0	2	0	1	0	0	3	0	0
診 療 所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合 計	67	13	13	41	60	7	0	2	54	6	2	2	1	34	33	0

■救護施設 白雲寮

平成 28 年度第三者委員への投書等はありませんでした。しかし、月 1 回実施している居室毎のホームルームでは「早朝から喫煙場所（屋外）の話し声がうるさくて眠れない」といった内容の苦情がありました。

以前から口頭や掲示等で注意喚起に努めて

いましたが、一時的な改善に留まるだけの状況が続いており、今回はベンチを他の場所に移設し、人が長居し難い状況を作って様子を見ました。結果、喫煙後は速やかにその場を離れる傾向がみられるようになりました。

■いきいきセンター

いきいきセンターには 3 件の苦情があり、いずれも訪問介護サービスに関する内容でした。申出人は全て利用者本人で、苦情受付担当者に寄せられました。

具体的な苦情の内容は、ヘルパーによる買い物間違い・訪問日の誤り、事業所の担当者変更に対する苦情でした。いずれも管理者・サービ

ス提供責任者が訪問し、お詫びと再発防止等についてご説明させていただき、円満解決に至りました。

今後もいただいた苦情やご意見は真摯に受け止め、再発防止とサービスの質の向上に繋げていきたいと考えております。

■救護施設 三徳寮

苦情受付件数は、24 件でした。内容としては、テレビやイビキなど音の問題。ほか、食堂ホールや大浴場など共用部分でのマナーや施設の規則についての意見が多く寄せられました。

三徳寮は入退所が大変多いだけに、いずれに

おいても丁寧で迅速な対応を心掛けています。また、利用者の方にとって気持ちよく過ごせる施設でいられるよう、引き続き第三者委員とも連携を図り、苦情解決に向けて誠実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 12 件で、全てが匿名でした。

内容は、テレビの音量・大声での会話などのマナーおよびイビキに対する苦情とたばこの臭い・煙に関するものでした。

解決・状況としまして、マナーに関しては入所説明で団体生活での気配り・目配り・心配りの協力をお願いし、イビキに対しては耳栓などのイビキ対策グッズの提供、ベッドの配慮を行

いました。たばこの臭い・煙には、利用者の方に居室と廊下の窓を開けて換気の徹底をお願いしました。

これからも迅速、誠意を持っての対応を心がけ、利用者の方が快適にリフレッシュして頂くように努力してまいります。

■自立支援センター西成

昨年に続き苦情の受付はありませんでした。

- ・法人内の他施設に比べると短期間(最長 6 ヶ月)の利用であり、“就労先を早期に確保し社会復帰のために貯金をする”ことに特化した施設である。
- ・提供サービスが社会復帰のサポートとして、食事、入浴、就眠場所の提供、金銭管理、相談支援でありシンプルである。

・効率的な個別支援および個別面談、居室単位のホームルームをおこなった。

以上のことが苦情がなかった要因であったと思います。

■救護施設 ひきふね

3 件の内訳は、他利用者に対しての苦情 (①自転車所持、②タバコの盗難) と、食事に対する不満 (③汁物提供) であり全て匿名でした。

①については、該当者が判明しましたのでご本人に説明し、理解を求め了承していただきました。

②については、一般浴室内の脱衣かごに入れていたタバコが入浴中に無くなったとのことで、ホームルームでの注意喚起と一般浴利用時

間の巡回を強化しました。

③については、夕食時に汁物の提供の代わりに果物や漬物を試行的に一週間提供しましたが、汁物の希望が多かったため汁物の提供に戻しました。3 件ともその後の苦情や意見はありませんでした。

今後も利用者が苦情や意見を挙げやすい環境を心掛け、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。

■障害者支援施設 いまみや

苦情申し立てはありませんでしたが、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。利用者の整容がきちんとされていない、通所利用者の忘れ物への対応など、スタッフのサービスに対

する意見が3件上げられました。いずれも早急に対応させていただき、本人、家族、関係機関へ説明しています。これらの苦情内容については、スタッフへ周知し再発防止に努めています。

■救護施設 橡生の里

橡生の里の苦情件数は0件で、第三者委員への来訪は延41名（昨年43名）でした。相談に至らない雑談も14名あり、特定の利用者3名が複数回相談に訪れています。

うち1名は性同一性障害が考えられる人、うち1名は被害妄想的な傾向が見られる人で、第三者委員同士で連携を取っていただいで毎回来訪するよう助言して頂いています。2名の相談員に交互に聴いて頂けることで前向きになり、毎回来訪し雑談を含め心の拠りどころとなっています。

相談の記録は、苦情担当職員とグループリーダー以上に回覧し、情報の共有を図るとともに第三者委員へ情報提供できるように取り組んでいます。利用者にとっては、雑談を交えた話しやすい雰囲気の中で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ける場であり、助言をもとに明るく取り組む姿勢が見られています。

今後も、第三者委員の方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件でしたが、第三者委員への来訪は延31名、意見箱への投書は16件でした。

前年度同様、特定の利用者が複数回相談に訪れるとともに、話し相手になってほしいと来訪された方もいました。

相談内容は、日常生活や病気に関することや将来に関する事など様々でした。その中で、

第三者委員の助言により、朝会で利用者全員に周知を図ったり、担当職員が話し合いの場を持つたりと、早期対応に心掛けました。

今後も第三者委員との連携を大切にし、相談に来られた方が納得できる解決を目指してまいります。

■特別養護老人ホーム ジュネス

「苦情相談」・「お聞かせ下さい」の解決システムで16件の申し出がありました。

全ての内容が接遇・対応の内容で、職員教育が不十分で利用者の方々への十分な説明不足、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が多くありました。

利用者個々の希望や要望・気持ちに寄り添い、安心した暮らしを提供できるよう職員教育や体制づくりに一層の努力をいたします。

■障害者支援施設 エフオール

苦情受付は、家族・利用者からの申し出4件、施設内設置意見箱1件、第三者意見箱1件の計6件でした。

苦情内容項目としては、「建物・設備」に関する事1件、「待遇・対応」4件、「情報伝達」

1件です。これらのご意見を速やかに対処・改善するべく努めています。また、貴重なご意見を真摯に受け止め、さらにより良い支援に繋がるよう苦情解決に取り組んでいきます。

■在宅支援サービス ベラミ

通所介護の苦情が3件ありました。

要因としては、職員の言動や記録の内容、職員間のサービス提供内容の不統一、ケアマネジャーに対する情報伝達の仕組みの不備等でしたが、利用者の思い違いもあり、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、

- ①利用者に勘違いされない適切な言動や記録の周知
 - ②サービス提供内容について職員間の統一
 - ③デイサービス職員が分室で勤務するケアマネジャーへの伝言を依頼された際の速やかな対応方法の実践
- 以上について徹底します。