

# 苦情解決報告(平成30年度)

8事業所に80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	6	2	0	4	0	1	5	2	3	0	1	0	0	5	1	0
すまいる	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
いきいきセンター	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	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	22	0	0	22	15	7	0	5	17	0	0	0	0	5	17	0
三徳生活ケアセンター	4	0	0	4	0	2	2	0	0	1	0	0	3	0	4	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	13	6	0	7	11	2	0	1	3	1	0	3	5	8	5	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	17	5	12	0	17	0	0	0	17	0	0	0	0	17	0	0
エフォー	5	1	4	0	5	0	0	0	5	0	0	0	0	5	0	0
ベラミ	12	2	10	0	12	0	0	0	12	0	0	0	0	12	0	0
診療所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	80	17	26	37	60	13	7	8	58	2	1	3	8	53	27	0

## ■救護施設 白雲寮

平成30年度は、第三者委員宛て意見箱への投書が1件、施設宛て意見箱への投書が5件ありました。

苦情内容や経過については以下の通り(要約)です。

### 【第三者委員宛て】

①「夜間・早朝に洗面所でうるさくする人への苦情」 ※記名

⇒各居室のホームルームで注意を促し、投書者にも納得して頂きました。

### 【施設宛て】

①「ベンチが臭う」※記名⇒洗浄致しました。

②「職員の対応の遅さ(悪さ)に対する苦情」

⇒状況把握と迅速対応を周知致しました。

③「利用者用パソコンを悪用する人がいる。

いっそ無い方が良い」

⇒その他不適切な使用方法や独占も収まらず、一旦機器を引き上げて様子を見ています。

④「作業訓練(物品搬送)でエレベーターを使用しているが、障がいのある人が優先的に使うべきだ」

⇒担当職員に「優先」についての周知をしました。

⑤「食堂ホールでのDVD視聴(週末の夜間)と同様に、図書室の開放時間を延ばしてほしい」「図書室に日経新聞をおいてほしい」

⇒居室エリアのため、時間変更は出来ない旨掲示しました。

⇒日経新聞を図書室に配置しました。

## ■すまいる

平成 30 年度の苦情の申し出（受け付け）はありませんでした。

以前に受け付けた苦情は、職員の配慮不足が

まねいた内容でした。引き続き細やかな配慮を全職員が怠らず、気持ちよく利用していただけるよう努力してまいります。

## ■いきいきセンター

今宮デイサービスセンターの意見箱に「風呂のお湯が垢等で汚れていることがあり、スタッフによってその浮遊物を取ってくれる人と取ってくれない人がいる。」との意見がありました。以降、各スタッフが同じ対応ができるよう

申し送りを徹底することでご理解いただけました。すべての利用者に気持ち良く入浴していただけるよう今後もご意見等を聴かせていただきながら、サービスの質の向上に努めていきます。

## ■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。平成 30 年度の取組みとして、より一層サービスの質を向上させるため、苦情に至らないご意見やご要望にも積極的に耳を傾けることにしました。その結果、職員の言動

や関わり方等についてのご意見・ご要望をいただき、「お聞かせください記録」として記録させていただきました。内容についてセンター内で周知し、ご利用者やご家族の立場を尊重した関わり方等について検討しました。

## ■救護施設 三徳寮

苦情受付件数は 22 件でした。

利用者のマナー問題行為について 8 件、建物設備が 5 件、待遇・対応が 17 件（利用者のマナー 8 件、職員への苦情 5 件、希望要望 4 件）でした。

すべて匿名でありましたので調査、結果、回答など掲示し解決いたしました。

また、担当職員に対しての苦情は申出人が判

明し、話し合いにより解決しました。

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訴えがあります。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。

## ■三徳生活ケアセンター

投書総数は 4 件で、全てが匿名でした。

生活ケアセンター宿泊について、「お金があるなら、ドヤにでも泊まるのがあたりまえじゃないですか」との意見がありました。その他、建物内での喫煙について 2 件、居室の清掃に関することが 1 件でした。

生活ケアセンター宿泊については、各区役所等の関係機関の窓口を経由して入所されて

いること。喫煙については、今後の方向性（建物内禁煙予定）などを示し、居室（ベッド位置）等を考慮すること。清掃に関しては、清掃会社に依頼していること。清掃の協力のお礼などを回答・掲示して解決しました。これからも、迅速・誠意を持って対応に心かけ、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。

## ■救護施設 ひきふね

今年度、利用者の方に苦情解決システムをより有効に活用していただけるよう、意見箱の周知ポスター掲示や意見箱横に筆記具等を常設しました。結果、昨年度 6 件から倍増の 13 件の苦情が寄せられました。

苦情の内容は待遇・対応に関すること 3 件、嗜好等に関すること 3 件、設備や制度に関する

こと等多岐にわたりましたが、いただいた苦情については、状況確認を行った上で対策を講じ、すべてにおいて一応の解決に至りました。

ひきふねでは、これからも第三者委員の協力を得ながら苦情解決システムを有効に活用し、よりよい施設運営に努めてまいります。

## ■障害者支援施設 いまみや

平成 30 年度中に退所された利用者のご家族から「入所当初に依頼していた介助方法を数年にわたり実施してもらえなかったため、本人の体調悪化につながった。」と苦情がありました。当時の記録から、利用者には介助方法の変更を説明し承諾を得ていましたが、ご家族への相談や情報提供を怠っていたこと、また、障がい特

性の理解が不十分であったことが分かり、ご家族へ直接謝罪しました。今後は、障がいの状況に応じて利用者に関わる家族等へも相談・情報提供を行うとともに、障がい特性に合った介助方法を統一して行うことで、利用者の体調維持に努めるよう取り組んでいきます。

## ■救護施設 さわやか荘

平成 30 年度の苦情等の申し出は、施設長宛の意見箱への投書が 3 件で、第三者委員宛の投書箱へは 1 件、すべて同じ利用者からの投書でした。投書内容は苦情ではなく、サービスをこのようにすればいいのではというような意見でした。

また 2 名の第三者委員の方への相談件数は、28 件でした。年間を通して 2 名の利用者が、複数回相談に行かれていました。相談に行かれた

利用者は日常の不安や悩みを委員の方に話すことで、ストレスの軽減や精神面の安定につながっています。

第三者委員の方からは、利用者が気軽に苦情相談の機会を活用してもらいたいと話されており、これからも苦情相談の案内を工夫して、利用者が相談に行きやすいように取り組んでいきます。

## ■救護施設 橡生の里

平成 30 年度苦情件数は 0 件でした。苦情そのものはありませんでしたが、将来に関することや日常生活上の出来事、時には生い立ちや生活歴のことなど、雑談も交えながら、話を聴いてもらうことで安心感が得られたようです。中には同じ苦情相談委員の方を毎回訪ねて来る

利用者も数名ありました。また悩みや不安、トラブルや問題になりかねない内容については、担当職員に伝え対応を相談するとともに、どのような結果になったかを第三者委員の方に報告する連絡シートを作成し、苦情相談日に確認していただくなど連携を深めました。

## ■救護施設 角川ヴィラ

角川ヴィラの苦情件数は0件であった。第三者委員の方への来訪は延12名(昨年40名)で、意見箱への投書は9件(17件)であった。第三者委員の方の助言によってその場で解決に至るケースも見られた。また、それ以外のケースでは、それぞれの利用者の担当職員と相談しながら解決に当たり、その対応内容について第三

者委員の方へ書面で経過を報告する形をとり、情報が共有できるよう取り組めた。利用者にとっては職員以外で思いを聞いてもらえる貴重な機会となっている。今後も第三者委員の方と連携しながら相談に来られた利用者が安心して生活が送れるよう努めたい。

## ■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17件の申し出がありました。すべての苦情が接遇・対応の内容であり、業務遂行過程での引き継ぎ不足や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でした。一人ひとりの職員が親切で丁寧な対応と目配

り・気配り・心配りができるよう育成指導し、接遇面全体の底上げを図っていきます。

ご利用者・ご家族の気持ちに寄り添い、快適で安心・安全な暮らしの提供ができるよう一層努めていきます。

## ■障害者支援施設 エフォール

「お聞かせ下さい」が4件、「苦情」が1件あり、申し出内容は全て「接遇・対応」でした。「お聞かせください」では、利用者対応について、職員の不注意や説明不足での申し出があり、職員に対し事実について周知し、改善を図りました。「苦情」は、職員の利用者に対する言葉

遣いや態度について改善を求めるものでした。該当の職員だけではなく職員全体に対し、利用者に対する姿勢、介護の心構えについて話し合いをし、改善を図りました。また虐待防止に関する研修を実施し、感情をコントロールする方法などについて学ぶ機会を作りました。

## ■在宅支援サービス ベラミ

「お聞かせ下さい」が12件あり、苦情内容は全て「接遇・対応」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、今後の対策について、スタッフ全員と話し合い

周知しています。私たちの業務の大部分が対人サービスに関することであること、そして対象者である利用者は、どなたも配慮が必要な方であることを今一度認識し、スタッフのスキルアップを進めてまいります。