

苦情解決報告(令和元年度)

7事業所に50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	4		3	0	1	1	2	1	0	4	0	0	0	0	4	0	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	5		1	0	4	4	1	0	0	5	0	0	0	1	4	0	0
三徳生活ケアセンター	5		0	0	5	0	2	3	2	0	0	0	0	3	0	5	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	22		22	0	0	0	4	18	1	10	0	0	1	10	20	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
橡生の里	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		0	6	0	6	0	0	0	5	0	0	0	1	6	0	0
エフォー	3		3	0	0	3	0	0	0	3	0	0	0	3	0	0	0
ベラミ	5		1	4	0	5	0	0	0	5	0	0	0	5	0	0	0
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	50		30	10	10	19	9	22	3	32	0	0	1	14	39	11	0

■救護施設 白雲寮

総件数は4件で、①第三者委員宛てが2件、②苦情受付担当者宛てが1件、③施設長宛てが1件と言う内訳でした。

①では「食堂ホールのおしゃべりがうるさい」「2階の洗濯機で風乾燥を使う(3時間待つ)」との苦情でした。2件ともマナーに関することであり、周囲への配慮を忘れず活用して頂き、職員がフォローをしていくことでご説明をしています。

②については「禁煙でゆっくりできる部屋が

ほしい」とありましたが、新設は困難であることと、談話室や集会室等は禁煙である旨、改めてご説明を致しました。

③は「職員(らしき人)が歩きスマホをしている」との苦情で、実際には来館者の可能性もあるため、職員には「周知」し、来館者には「見掛けたら声を掛ける」ことで一旦解決しています。

今後も第三者委員から助言を頂き、より良い施設づくりに努めていきます。

■いきいきセンター

「苦情」が 0 件、「お聞かせください」が 3 件あり、申し出内容は「接遇・対応」「サービス内容」でした。

利用者に対する配慮不足、サービス提供時の不注意による物品破損が原因でありました。一つひとつ内容の振り返りと対策をスタッフへ

周知し、物品については修理させていただくことでご理解いただけました。私たちはサービス業として、今後も利用者・家族に満足していただけるように、ご意見等を聞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。令和元年度の取組みとして、業務開始前に接遇やマナー意識の向上のため、反復訓練を実施いたしました。訓練は以前から実施しておりましたが、日頃のヒヤリ・ハット

報告から特に改善が必要と思われる内容をまとめ、声に出して繰り返し唱和するようしております。今後も、ご利用者やご家族の立場を尊重し、一人ひとりの声に耳を傾け、信頼あるセンター運営に取り組んでまいります。

■すまいる

令和元年度は苦情の申し出（受付）はありませんでした。他の事業と比べ利用者が少人数のため、目が行き届きやすい利点を最大限発揮し、

今後も利用者の皆様が気持ちよく利用できるよう努力してまいります。

■救護施設 三徳寮

苦情受付件数 5 件でした。

利用者のマナー問題行為について 3 件、職員に対する不満・希望要望が 1 件、行事に対する要望が 1 件の意見がありました。そのうち 1 件はケアセンターの利用者からの投書であったため、回答・最終処理はケアセンターにて行っていました。また、1 名は記名がありましたが確認時すでに退所、その他は匿名であり

ましたので調査、結果、回答など掲示し解決いたしております。

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。

■三徳生活ケアセンター

苦情受付件数は 5 件でした。他利用者の生活マナー（喫煙、携帯電話）に関することや施設内の設備面に関する事で、すべて匿名でありましたので、調査し結果報告を掲示しその後同様の苦情はなく解決いたしました。

三徳生活ケアセンターでは、毎日多くの方々の入退所があります。施設内で安心して気持ちよく過ごせるように、これからも苦情やご意見に関しては、第三者委員と連携し迅速に且つ誠意を持って対応してまいります。

■救護施設 ひきふね

令和元年度の苦情受付数は 22 件でした。

待遇・対応に関するものが 10 件あり、主に担当職員に対する要望（散髪や買物依頼）が多く、その都度ご本人へ返答することで解決に至っています。

また、特定利用者に関する苦情（生活マナーに関するもの）が 10 件あり、その他として分類しています。苦情受付の都度、対象利用者双方へ改善策の提案等もしていますが、各々の生

活スタイルや特性があり完全解決は難しい状況となっています。繰り返し話し合いの機会を持ち、継続して取り組んでまいります。

そのほか、嗜好・選択（食事は豪華一点主義を希望）、設備（食器用スポンジの設置）に関するものが各 1 件ありましたが、話し合いや備品の設置によって解決に至っています。引き続き苦情解決システムを活用しながら、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

利用者からの「お聞かせください」が 2 件ありました。いずれも職員の接客マナーに対してのものでした。介助中の言葉遣いや気配りができていなかったため、業務開始前には接客についての唱和に取り組んでいます。また、自己チ

ェックシートを活用し、職員ひとり一人が自身の接客を振り返る機会を設け、お互いに注意し合える環境づくりに努めています。今後も利用者が安心・安全な環境の中で、気持ちよく過ごしていただける施設づくりに努めていきます。

■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。第三者委員相談日の来訪は延 23 名で、特定の利用者 3～4 名が複数回訪れていました。相談内容は苦情ということではなく生活の不安や悩みの相談で、ストレスの軽減や精神面の安定につながっています。

また令和元年 12 月からは、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」を始め、毎回 2～3 名が利用されました。施設長や施設長代理に相談ができることから、苦情や投書に至るまでに解決が図れ、苦情件数減少に繋がっています。

これからも第三者委員の方と連携して、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

橡生の里の苦情件数は 0 件でした。第三者委員への来訪は延 32 名（昨年 41 名）ありましたが、いずれも相談に至らない内容ばかりでした。利用者にとって苦情相談は、自分の思いを本音で話せる貴重な場として定着しています。

一方、意見箱への投書は 2 件でした。内容は担

当職員に伝達するとともに、第三者委員にも情報提供できるよう連絡シートを作成し、問題発生時には連携しながら、迅速に対応できるようにしています。今後も第三者委員と連携を図りつつ、安全・安心な施設作りを更に推し進めていきます。

■救護施設 角川ヴィラ

角川ヴィラの苦情件数は0件でした。第三者委員の方への来訪は延40名（昨年31名）で、意見箱への投書は17件（16件）でした。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ました。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あたり、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みました。

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ます。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ます。

■特別養護老人ホーム ジュネス

「お聞かせください」が6件あり、申し出内容は「接遇・対応」5件、その他1件でした。

全職員が、利用者お一人おひとりに親切・丁寧な対応が出来るよう、また、心配りが出来るよう、研修等を行い、改善を図っています。

物品の管理の徹底だけではなく、居室の整理整頓と、情報の共有に努め、日々安心して過ごして頂けるよう職員の資質向上に努めてまいります。

■障害者支援施設 エフォール

令和元年度は、苦情受付担当への口頭での申し出が3件ありました。「お聞かせください」（要望）が2件、「苦情」が1件あり、申し出内容はすべて「待遇・対応」でした。利用者に対するサービス内容の説明不足や、配慮不足の意見に対し

ては、丁寧に説明をし、職員に周知を行ないました。また、利用者同士のトラブルに関するものもあり、対象の利用者と話し合いをし、解決を図りました。今後も利用者が安心して生活のできる環境作りに努めてまいります。

■在宅支援サービス ベラミ

「お聞かせ下さい」が5件ありました。

デイサービスについて4件あり、苦情内容は「接遇・対応」が3件、「情報・伝達」が1件、ヘルプサービスについては1件で、苦情内容は「接遇・対応」でした。主な原因としては、利用者に対するサービス内容の説明不足や確認不足、言葉遣いや配慮のなさ、不注意等であり、

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。

■大阪自彊館診療所

大阪自彊館診療所では、令和元年度の苦情申し出はありませんでした。

診察や検査、処方箋発行でお待ち頂く場合がありますが、看護職員や技師、事務員などがこ

まめに声かけをさせていただくようにすることで、ご理解、ご協力いただけました。

これからも引き続き、気持ちよく利用いただける診療所を目指して努力してまいります。