

# 苦情解決報告(令和2年度)

7事業所に35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             | 4    | 3   | 0  | 1  | 2      | 2     | 0   | 0     | 0     | 0      | 0    | 0     | 4   | 4    | 0      | 0    |
| いきいきセンター        | 1    | 0   | 1  | 0  | 1      | 0     | 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    |
| すまいる            | 0    | 0   | 0  | 0  | 0      | 0     | 0   | 0     | 0     | 0      | 0    | 0     | 0   | 0    | 0      | 0    |
| 三徳寮             | 8    | 0   | 0  | 8  | 0      | 2     | 6   | 0     | 4     | 0      | 0    | 0     | 4   | 6    | 2      | 0    |
| 三徳生活ケアセンター      | 1    | 0   | 0  | 1  | 0      | 1     | 0   | 0     | 1     | 0      | 0    | 0     | 0   | 0    | 1      | 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            | 10   | 5   | 0  | 5  | 0      | 0     | 10  | 2     | 4     | 0      | 0    | 0     | 5   | 10   | 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           | 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            | 0    | 0   | 0  | 0  | 0      | 0     | 0   | 0     | 0     | 0      | 0    | 0     | 0   | 0    | 0      | 0    |
| エフォー            | 6    | 2   | 4  | 0  | 6      | 0     | 0   | 0     | 6     | 0      | 0    | 0     | 0   | 0    | 0      | 0    |
| ベラミ             | 5    | 3   | 2  | 0  | 0      | 0     | 0   | 0     | 5     | 0      | 0    | 0     | 0   | 5    | 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              | 35   | 13  | 7  | 15 | 9      | 5     | 16  | 2     | 21    | 0      | 0    | 0     | 13  | 26   | 3      | 0    |

## ■救護施設 白雲寮

令和2年度に白雲寮に対して投函された苦情は計4件でした。内容と対応(結果)については以下の通りです。

- ① 就寝中に同室者からファブリーズを吹きかけられた。※記名  
⇒ 投函者と他同室者との間で衛生感覚に差異があり、双方向の苦情に発展しました。まず投函者に入浴・洗濯等衛生面での働きかけを行ったところ、解決に至りました。
- ② (自室の他の利用者) イビキ、体臭、部屋の臭いに耐え切れなくなり、自室に戻りにくい。※居室番号のみ記載  
⇒ 投函者不明のまま、恐らく直近で円満退所された利用者として判断し、念のため当該居室で入浴や更衣・洗濯等の衛生管理をお願いし、しばらく様子を見ましたが、特に問

題はありませんでした。

- ③ 同室者が自分のベッド部分に洗濯物を干す。また敵意も感じる。 ※記名  
⇒ 第三者委員から、環境を変える等の数点助言を頂き、結果、「居室変更」で解決しました。
- ④ 食事時間の際、割り込みをする人がおり対応してほしい。 ※匿名  
⇒ 各居室担当職員からホームルーム等で注意喚起、またマナーについてポスター掲示で呼び掛けをし、一旦解決としています。

今後も第三者委員と連携を図りながら、適切な施設運営を心掛けていきたいと考えています。

## ■いきいきセンター

「苦情」が1件、「お聞かせください」が1件あり、申し出内容は「接遇・対応」「サービス内容」でした。

内容としましては、利用者に対する配慮や説明不足、ヘルパーの倫理違反が原因でありました。一つひとつ内容を振り返り、それらに対す

る対策をスタッフ全員に周知しました。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。苦情に至らないご意見やご要望については、『お聞かせください記録』にまとめ、今後の対応・取り組みに活かすようにしています。令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言の発令のため、地域の喫茶や介護予防教室等が中止されまし

た。「巣籠りが続いて気分が落ち込んだ」「どこか身体を動かせる場所はないか」等々ご意見をいただきました。頂いたご意見を参考に、今後の取り組みにつなげていきたいと考えています。

## ■すまいる

令和2年度は苦情の申し出はありませんでした。苦情がなかったことに気を緩めず、全職員が細やかな配慮を怠らず、利用者の皆様に気

持ちよく利用していただけるよう努力してまいります。

## ■救護施設 三徳寮

苦情受付件数は8件でした。

職員に対しては苦情が2件・感謝の意が1件あり、苦情については回答を掲示し解決しました。また、同室者への苦情1件は居室担当者が対応・解決し、寮内の時間割についての意見1件は変更改善によってその後の苦情等はありません。その他、新年度の担当職員についての希望が3件ありましたが、各ホームルームで個

別希望には添えない旨を伝えています。

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

苦情として、「私が利用者証を洗濯してしまったため、交換を依頼した際、「触りたくない」と言われた。コロナウイルスがあるとはいえ、悔しい思いをした」との投稿がありました。

担当職員に確認したところ、濡れたままの利用者証は破れていたため、新しい利用者証を再

発行して手渡しました。破れてしまった利用者証は、ご自身で廃棄してもらい、洗濯する際は注意してほしいとお伝えしました。廃棄をお願いしたことが、「触りたくない」と誤解されたと思われそうです。再発防止に努めるとともに、言葉遣いには細心の注意を払って対応いたします。

## ■救護施設 ひきふね

令和2年度の苦情受付数は10件でした。

待遇・対応に関するものが4件あり、主に職員に対する要望（入浴や買物依頼）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、他の利用者とのトラブルや生活マナーについての苦情が4件ありました。

利用者お一人おひとりの生活スタイルや特

性があるため、完全解決が難しいこともありますが、双方の思いや状況を受け止めて改善策を提案しています。

その他、設備に関する2件についても話し合いの結果、解決しています。

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

令和2年度の苦情は0件でしたが、コロナ禍で外出制限や面会の制限、3密を避けるため日中活動の内容の変更や、訪問理美容の停止等を行う度に、利用者から不満の声が上がりました。その都度、感染状況や国、大阪府の方針等を説

明しご理解をいただいています。今後も感染対策を十分に行いながら感染予防に努め、日中活動も工夫しながら利用者が安全に過ごしていただけるよう職員一丸となって取り組んでいきます。

## ■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。令和2年度は新型コロナウイルス感染防止のため、やむなく第三者委員の来訪中止や延期を行うこととなり、来訪は4回と少なくなっていました。それでも特定の利用者3名が複数回訪れ、利用は延7名となりました。どの利用者も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をすることで、ス

トレスの軽減や精神面の安定につながっています。

また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」行っています。苦情や投書になる前の解決に役立っています。

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、第三者委員の方への来訪は延7名（昨年32名）でした。新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、委員の方の来所について断らざるを得ない状況が続いたことも影響し、5回だけの相談日になりました。

それでも来訪者にとっては、日常生活での悩み

などについて話を聴いてもらえる場となり、施設スタッフに話せなかった内容などについても、本音で話せる貴重な機会となりました。今後とも第三者委員の方と連携しながら、利用者が安心して生活できる施設となるよう努めていきます。

## ■救護施設 角川ヴィラ

令和2年度角川ヴィラの苦情件数は0件でした。

投書箱への投書が年間で12件です。同一利用者からの物が多く、内容は第三者委員の方へのお礼の手紙でした。

コロナウイルスまん延防止のため、第三者委員の方を迎えての苦情相談は7月、10月、11月の3月のみの実施となりました。相談件数は累計で8件です。日ごろの悩み事などについて相談に乗

ってもらい、必要に応じて担当職員もその後のフォローにあたって対応しています。利用者にとっては職員以外の人に話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、苦情解決責任者、苦情受付担当者の連携を取りながら、苦情解決に向けて取り組んでいきます。

## ■特別養護老人ホーム ジュネス

新型コロナウイルス感染防止のため面会を中止していることで、これまでのようにご家族が施設に入ることができません。その影響のためか『苦情』『お聞かせください』『第三者委員への意見箱』の投書もありませんでした。

今まで以上にお手紙や SNS 等を活用し、ご家族に向けて施設生活の様子がわかるように努めているところです。より一層ご家族との関わりを深められるようご意見を伺い、さらに安心・安全な施設づくりに努めてまいります。

## ■障害者支援施設 エフォール

苦情は0件、お聞かせください（要望）は2件でした。

1件目は、コロナ渦での外部への受診について制限があったため、足のタコについて除去してほしいという本人の希望がうまく伝わらず、母親から電話があり痛がっているのだから受診させてほしいとの要望があり、すぐに受診しました。

2件目は、他事業所の介護支援専門員から、団地で送迎時に運転手が利用者の手をひっぱり降ろしているように見えた。重度行動障がいのある利用者で行動が激しく傍から見るとそのように見えるかもしれないため、運転手に声掛けや表情等で誤解を与えない態度、また、障がいの特性について説明し、気を付けていくよう話しました。

## ■在宅支援サービス ベラミ

苦情申し立てはありませんでしたが、「お聞かせ下さい」が5件ありました。事業ごとの内訳としては、デイサービスに関するケースが2件、ヘルパーに関するケースが1件、ケアプランに関するケースが2件で、内容は全て接遇・対応に関する事柄でした。

デイサービスの2件の内1件は、「介護計画書」の内容について、本人・家族の希望や目標・

実施内容・効果に対するご指摘でした。改めて説明と同意の重要性を意識させられた事例でした。

利用者・家族に対する説明不足や確認不足、不適切な言葉遣いや配慮のない対応等にならないよう、スタッフ全員が常に意識して業務に当たれるようにしていきます。