

苦情解決報告(令和5年度)

19事業所に89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
じきょう	4		0	0	4	0	0	4	0	0	2	0	2	0	2	2	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	6		0	0	6	6	0	0	1	1	0	0	1	3	0	6	0
三徳生活ケアセンター	4		0	0	4	3	1	0	0	2	2	0	0	0	1	3	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	59		19	0	40	0	5	54	4	15	1	4	10	25	50	9	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	5		2	3	0	5	0	0	0	5	0	0	0	0	5	0	0
エフォーール	3		1	2	0	3	0	0	0	3	0	0	0	0	3	0	0
ベラミ	8		2	5	1	8	0	0	0	6	0	1	0	1	8	0	0
大阪自彊館診療所	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	89		24	10	55	25	6	58	5	32	5	5	13	29	69	20	0

■救護施設 白雲寮

令和5年度の白雲寮の苦情件数は0件でした。

白雲寮は令和4年度の途中から施設定員を60名に変更しました。令和5年度は変更後2年目となり、そのメリットである「ゆとり」が活かされ、ゆったりした雰囲気の中で利用者支援を実践することが出来ました。

苦情件数0件は、この「ゆとり」の中で目配り気配りしながら利用者に関わり、苦情に至る前に適切に対応できた結果と考えています。

引き続き、このゆとりのある環境のメリットを活かし安全・安心な施設運営に取り組んで参ります。

■救護施設 JIKYO

令和5年度、JIKYOでの苦情受付件数は4件あり、内容は制度・仕組みに関するものが2件、嗜好・選択に関するものが2件でした。

制度・仕組みに関するものは、「収入認定された年金の用途について知りたい」といった費用に関する内容、『親展郵便を職員が「開封しますね」と言い開封された』という郵便物の取り扱いに関する内容でした。

嗜好・選択に関するものは、「魚料理が多い」「質の悪い食材を使っている」等、食事に関する内容でした。

費用に関するものは後日投書した利用者が判りましたが、ご説明する前に退所されました。その他の苦情については、掲示にてご理解を促しました。

■いきいきセンター

令和5年度いきいきセンターの苦情件数は0件、苦情に至らないご意見やご要望の「お聞かせください」については1件ございました。内容につきましては、休み連絡の際に同じ名字で同性の方が3名おられ、スタッフの誤認により不快な思いされました。状況に至った経緯、謝罪、その後の対策をご説明させていただき、こ

ちらの対応にご理解をいただきました。

今後も苦情がなかったことに気を緩めず、介護サービス事業所としての言葉遣いや態度などの接遇マナー、わかりやすい説明と確認などをスタッフ全員が日々意識してサービス提供を行い、ご利用者・ご家族に満足していただけるように努力してまいります。

■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。昨年度に引き続き、コロナ禍では

ありましたが、地域の喫茶や百歳体操が再開され、当センターの独自取組行事も継続開催ができました。

今後も、介護予防や認知症予防に積極的に取り組み、地域の活性化を共に目指していきます。

■すまいる

令和5年度は、「苦情」「お聞かせください(要望)」とも申し出はございませんでした。しかし、いまふねりハビリデイサービスの年度途中の事業休止に伴い、継続を要望する利用者さんの声が多く寄せられました。

本館建物の老朽化のため、軽微ではありますが一部に不具合も生じていることから、建て替

え工事の必要性について丁寧に説明し、皆様の理解を得ております。

今後、緊急一時避難事業、すまいる食堂、あらたに運営する居住支援法人事業におきましてもサービスの質の向上に努めるとともに、職員一人ひとりが細やかな配慮を行ってまいります。

■救護施設 三徳寮

苦情受付件数は6件でした。

施設内の建物・設備についての内容が1件、待遇・対応についての内容が1件、嗜好・選択についての内容が1件、その他の内容が3件ありました。

月別では5月1件、7月2件、8月2件、11月1件となっています。

特定の利用者のテレビ視聴態度に対する苦情については、匿名であったため、詳細を確認したい旨を掲示で呼びかけを行いました。3度とも名乗り出る方はおられませんでした。

それぞれの苦情については、回答書掲示と早急な対応で解決しました。その後の苦情等はありません。

■三徳生活ケアセンター

令和5年度は匿名での苦情が、4件ありました。内容の多くは、他の利用者の行動に対しての苦情でした。対象者が分かれば事実確認を行い、掲示して回答することで、その後の苦情には繋がっていません。

三徳生活ケアセンターはさまざまな背景、目的を持つ方が利用されます。利用期間は原則、

最長14日間と短期間ですが、リピーターの方が多いです。日々の不満を溜めていくことで、大きなトラブルに発展する可能性があります。

今後も日々の関わりの中で、利用者の声に耳を傾け、気持ちよく利用していただけるように努めてまいります。

■救護施設 ひきふね

令和5年度の苦情総件数は59件でした。一番多い内容としては、利用者の行動（マスクがずれている、フロアをウロウロする等）についてでした。救護施設の特徴として、様々な特性を持った利用者が入所するため、認知症や精神障がいからくる行動に対して、理解が得られず苦情となっています。その都度、その利用者の

特性を説明し理解を求めています。理解して頂くことが難しく、特定の利用者が同じ内容で投書される為、件数も多くなっています。今後も利用者としてしっかりと対話し、理解が得られ安心して過ごしてもらえるよう努力して参ります。

■障害者支援施設 いまみや

令和5年度の苦情は、0件でした。

「お聞かせください」では1件あり、「女性入浴介助職員を1名雇ってほしい」との内容でした。申し出て頂いた利用者を確認すると、本人の入浴日にパート職員が配置されていないことに不公平感を抱かれました。

一人対応できない利用者の入浴場面においては、職員2名を配置し、対応していることと、求人を出しているものの採用に至っていないことを説明し理解を得ています。介護度も上がってきており、今後も職員の配置を検討してまいります。

■救護施設 さわやか荘

さわやか荘とグループホームあしみの苦情申し出件数は0件で、投書についても施設長・管理者宛意見箱、苦情相談委員（第三者委員）宛意見箱ともに0件でした。

月2回の相談日に、さわやか荘の利用者が延べ22名、第三者委員の方へ相談に行かれ、特定の利用者が複数回訪れています。精神疾患のある利用者の方は、生活状況や体調の報告、将

来についての不安などの話を聴いてもらうことで、ストレスの軽減につながっています。また防犯カメラの設置や共用場所の掃除を作業化すれば利用者の働く機会となるのではというような、利用者から第三者委員の方に気軽に意見されることもありました。利用者にとっては、職員以外の方に気軽に話ができる機会になっています。

■救護施設 椽生の里

投書は、第三者委員宛の意見箱2件、施設長宛の意見箱4件でした。投書内容は、他の利用者に対して施設のルールやマナーが守られていないことへの意見や余暇活動への要望、外部取引先の方の言葉遣い、食事介助中の職員の行動についてでした。いずれも匿名だったため、回答書を掲示し、ホームルームでマナーについての呼びかけをしました。

第三者委員による苦情相談日の来訪者数は延べ33名でした。相談内容は、施設内での金銭の貸借や持ち物の盗難、利用者間での人間関係の悩み等でした。利用者が望むような対応が難しい場合もありますが、今後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よう取り組んでいきます。

■救護施設 角川ヴィラ

令和5年度角川ヴィラの苦情件数は0件でした。投書は年間で12件あり、全て同じ利用者からのものでした。お金の相談や買いたい物の相談が主で、聞いてもらってありがとうございますという文言で締めくくられている内容でした。第三者委員の方が来所される予定日にインフルエンザの蔓延による中止が一回と、大雪による交通障害のための中止が一回ありました。来訪者は延べ

16名で、退所の相談やお小遣いの不足などの相談がありました。第三者委員の方から得た情報をもとに、利用者の困っている問題について、解決に向けて担当職員と話し合う機会が多く設けられました。今後も利用者がより安心して生活できるよう、第三者委員の方と苦情解決担当者が連携を取りながら対応に努めていきます。

■特別養護老人ホーム ジュネス

苦情受付1件、お聞かせください4件でした。申し出の内容は全て「接遇・対応」です。申し出経路は本人2件・家族3件です。

内容は、①アルバイトスタッフの勤務態度が悪い ②職員の言葉遣い、介護技術が未熟である ③ご利用者の整容が出来ていない ④ご家族との連携が不十分でご家族が不安を感じた ⑤電話での対応が不適切であった となっています。

■障害者支援施設 エフォール

苦情 0件 お聞かせください(要望) 3件

本人からの要望は1件でした。トイレのカーテンをロックなしで開けられたので改善してほしいという内容でした。プライバシー保護の観点から、職員全体に周知をしました。

家族からの要望は2件でした。1件目は、食事提供の際、のど詰めの可能性があるため、おにぎ

①②についてはアルバイトスタッフ、職員ともに上長と面談をし、尊厳ある態度で接するよう厳重に指導しました。介護技術については、グループリーダーが指導し、改善に努め、共にご理解いただきました。③④⑤についても経緯の説明や、今後の対応等について丁寧に説明し、ご理解いただき解決に至っています。

りを1/2カットするよう依頼したが、カットせずに提供された。リスクの改善を求められました。重大事故に繋がることであり、その危険性を職員に周知しました。2件目は、利用者の衣類が破けてしまったことについて、介助方法の改善を求められました。統一した介助方法について、申し送り、改善をしました。

■在宅支援サービス ベラミ

事業別の内訳はデイサービス7件、ホームヘルプ0件、ケアプラン1件でした。8件のうち7件が、配慮に欠ける言動や説明不足によるものでした。改めて状況を確認し、丁寧に説明することで解決に至っています。日ごろから利用者・家族への説明が欠けると誤解を招いたり、信用を失う場合があることを意識して業務にあたるよう心がけていきます。

※1件については、外部からの通報でした。ベラミ車両の運転に対し、バイク運転者から「あおり運転をされた、にらまれた」という内容でした。ドライブレコーダーで確認したところ、バイクに対し横づけはしてしまいましたが、あおり運転の事実は見られませんでした。相手方の電話番号が不明なため、メールで謝罪していますがその後連絡はとれていません。