

## 苦情解決報告(令和6年度)

19 事業所に 53 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<br>報告件数と内訳  | 報告 | 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             | 3  | 1   | 0  | 2  | 0      | 0     | 3   | 0     | 1     | 0      | 0    | 2     | 0   | 3    | 0      | 0    |  |
| じきょう            | 11 | 5   | 0  | 6  | 0      | 0     | 11  | 0     | 9     | 0      | 0    | 2     | 0   | 5    | 6      | 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             | 3  | 2   | 0  | 1  | 2      | 1     | 0   | 0     | 1     | 0      | 0    | 1     | 1   | 2    | 1      | 0    |  |
| 三徳生活ケアセンター      | 1  | 0   | 0  | 1  | 1      | 0     | 0   | 0     | 0     | 0      | 0    | 0     | 1   | 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            | 22 | 5   | 0  | 17 | 0      | 3     | 19  | 5     | 5     | 1      | 0    | 4     | 7   | 18   | 4      | 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            | 8  | 0   | 8  | 0  | 7      | 0     | 1   | 0     | 0     | 8      | 0    | 0     | 0   | 8    | 0      | 0    |  |
| エフォーール          | 1  | 1   | 0  | 0  | 1      | 0     | 0   | 0     | 1     | 0      | 0    | 0     | 0   | 1    | 0      | 0    |  |
| ベラミ             | 4  | 1   | 2  | 1  | 4      | 0     | 0   | 0     | 4     | 0      | 0    | 0     | 0   | 4    | 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              | 53 | 15  | 10 | 28 | 15     | 4     | 34  | 5     | 21    | 9      | 0    | 9     | 9   | 41   | 12     | 0    |  |

### ■救護施設 白雲寮

苦情受付数は3件ありました。

朝食の米飯時、コーヒーもしくは牛乳を付けて欲しいこと、コーンポタージュスープや豚汁をよく出して欲しいといった嗜好・選択に関することが2件、職員の対応に関することが1件となっています。食事に関する希望については、都度メニューには入っていますが、利用者個々

に嗜好が違うことから、施設の管理栄養士が栄養バランスを考えメニューを作成している旨、ホームルームでお伝えしています。

職員の対応については、意見を真摯に受け止め、言葉かけ等の際は口調や態度など誤解を生む対応とならないよう、意識した関わりを心掛けるよう努めて参ります。

## ■救護施設 J I K Y O

苦情件数は11件あり、全て施設長宛でした。内容は待遇・対応に関するものが9件、嗜好・選択に関するものが2件でした。待遇・対応に関するものは、食材の仕入れや提供方法について、シャワー室の24時間利用や日用品代金の支給頻度の見直しなど、具体的な要望事項が多くありました。嗜

好・選択に関するものは、食事メニューに関するものでした。苦情としては、迷惑行為を繰り返す利用者についての内容が1件あり、粘り強く改善について説明しましたが、残念ながら理解を得ることが出来ず、施設の規定に基づき退所していただきました。いずれも本人への説明や掲示にて理解を求めました。

## ■いきいきセンター

苦情件数は0件、苦情に至らないご要望の「お聞かせください」についてはデイサービスで1件ありました。内容は、運転手によって送迎ルートが違い遠回りしている人がいる、レクリエーションが時間通りに終了せず昼食が遅れているとの事でした。対策として送迎ルートの統一、レクリエーションでは入浴のタイミングでまだ参加されていない方に対して促すことで

時間が遅れる場合は、その都度アナウンスをさせていただく事でご理解を得ました。

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いきます。

## ■西成区東部地域包括支援センター

苦情件数は0件でした。

苦情には至らないご意見やご要望に関しては「お聞かせください記録」にまとめ、今後の対応・取り組みに活かせるようにしています。今後も独自取組事業の定例開催を続け、ご高

齢者が「住み慣れた地域でいきいきと暮らしていけるよう」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。

## ■救護施設 三徳寮

苦情BOX受付件数は2件でした。嗜好・選択が1件、その他が1件ありました。月別では5月1件、12月1件となっています。記名者には個別面談を実施、匿名者には丁寧に回答書掲示で説明、それぞれの苦情について早急な対応で解決しました。

第三者委員BOX受付件数は1件でした。待

遇・対応について、1月に受け付けていただきました。該当職員へ個別面談を実施、自身がとった行動を振り返ってもらい、福祉職員として適切な言動をするよう指導しました。(職員ハンドブック利用)

3月28日、第三者委員に経過報告させていただきました。

### ■三徳生活ケアセンター

匿名での苦情が1件ありました。当施設を利用する方の行動に対しての細かい苦情で、対象者は不明でした。入所の受付時や面接時に、施設利用について話をすることで、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担当制にしています。職員全員で情報を共有し、利用者の対応を迅速にすることで、大きなトラブルには発展し

ていません。

令和6年度からは個室が2部屋から7部屋となり、これまでよりも若年層の利用者が増えています。今後も利用者の声に耳を傾け、状況や変化に合わせて臨機応変に対応し、三徳生活ケアセンターを気持ちよく利用していただけるように努めていきます。

### ■救護施設 ひきふね

意見箱投書総件数は22件でした。他の利用者の行動、言動に対するもの、食事の内容について、施設設備について等内容は多岐にわたっています。また、投書される方のほとんどが匿名であり、直接話を伺うことが難しいため、投書箱に話を伺いたいと掲示をして呼びかけましたが、名乗り出る利用者はいませんでした。

それぞれの投書に対し、ホームルームでの伝達や掲示をすることで返答しています。

今後も匿名の投書であっても、様々な方法で利用者が職員に直接意見を伝えられるような工夫を行い、安心して過ごして頂ける施設を目指していきます。

### ■障害者支援施設 いまみや

苦情受付は0件でした。

「お聞かせください」が3件あり、内容は①「タンス上の衣類が整理されていない。」②「スタッフの表情が怖く、態度が冷たく感じる。」③「膝の悪いご家族の来所時に、エレベーターが点検中であり、階段の利用案内があったが、フロアに入る暗証番号も知らされず、階段を往復させられた。」となっています。①について

は、タンス上には衣類を置かず、タンス内にしっかり収納することでご理解を得ています。②については、話し合いの場を設け、不快な思いを与えたことに謝罪しました。③については、謝罪をし、同様のことがあれば、他部署の受付担当が対応を行わず、連絡を受けた当該施設職員が直接対応することで解決に至っております。

### ■救護施設 さわやか荘

苦情件数は、0件でしたが、苦情相談員さんが来訪される相談日には、必ず相談に訪れる利用者の方の姿が見られます。

特に、精神疾患を持たれている特定の方が毎回のよう訪ねられ、現状の報告や将来に向けての不安などを相談され、ストレス軽減の良き

機会にもなっています。

利用者の方にとって、職員以外の方からの意見やアドバイスは、大変貴重なものになっており、今後も苦情相談員の方と職員が情報共有し、利用者に寄り添い、親身に向きながら、支援を行っていききたいと思います。

## ■救護施設 椽生の里

苦情件数は0件。投書は苦情相談委員宛の意見箱1件、施設長宛の意見箱9件でした。投書に対しては直近の集会で返答を行う他、記名のある投書については個別での対応をしました。

相談日は22回実施し、相談来訪者は合計12名、延22名で、その内3名は複数回(2回、5

回、6回)の来訪がありました。

複数回利用している相談者は第三者委員の方を信頼している表れだと感じています。

引き続き、一層の連携を図りながら、問題の解決に取り組んでいきます。

## ■救護施設 角川ヴィラ

苦情件数は0件でした。投書は年間で8件あり、内7件は同じ利用者からのもので、小遣いや買いたい物の相談でした。匿名の投書は1件で、朝食を増やして欲しいという内容のため、朝会を通じて返答しました。

9月に新型コロナウイルスによる中止が一度ありました。年間の相談来訪者は延べ26名でした。年金や債務、就労の相談、退所の相談など多岐にわたる相談がありました。毎月同じ内容の相

談が続くことが多々ありましたが、大変丁寧に聞いていただきました。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、担当職員と利用者が話し合う機会が設けられています。

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。

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。

## ■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)1件  
ショートステイ利用の本人からの要望が1件挙がっています。利用中の夜間に、隣の居室から壁を叩く大きな音がして眠れなかったという内容です。施設の特性や職員が対応してくれていることも理解しているが、つらい思いをした。どうし

たらいいか悩むといった内容です。極力隣の居室にならないように配慮していますが、どうしても隣の居室になることがあるため、対象の利用者の方が隣になる場合は、利用前に電話で本人にお伝えし、ショートステイを利用するかどうか判断して頂くこととなり、了承されています。

## ■在宅支援サービス ベラミ

4 件全てが「お聞かせください」で、事業別の内訳はデイサービス 2 件、ホームヘルプ 0 件、ケアプラン 2 件、ランチ 0 件。「待遇・対応」に関する内容で、そのうち 3 件が、配慮に欠ける言動や説明不足、プライバシーや個人情報に関するものでした。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るが 1 件につ

いては事業所を変更される結果となりました。担当者からの説明と利用者側の受け取り方に誤解が生じてしまったことが原因で、初対面時の印象が関係性を築く第 1 歩目であることや、その後のコミュニケーションの取り方について意識した対人援助が大切であることを改めて考えるきっかけとなりました。