

苦情解決報告(令和 7 年度)

8 事業所に 65 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	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
三徳生活ケアセンター	17	2	0	15	4	13	0	2	3	1	0	0	11	2	15	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
緊急一時保護所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
白雲寮	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ひきふね	8	3	0	5	0	2	6	1	2	1	1	1	2	3	5	0
いまみや	5	4	1	0	1	0	4	0	5	0	0	0	0	5	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
三徳寮	11	2	0	9	9	2	0	0	5	0	0	2	4	4	7	0
じきょう	7	3	0	4	0	3	4	1	3	0	0	0	3	3	4	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	4	0	4	0	4	0	0	0	3	0	1	0	0	4	0	0
エフォール	4	0	4	0	3	0	1	0	3	1	0	0	0	4	0	0
ベラミ	9	2	7	0	9	0	0	0	8	1	0	0	0	9	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	65	16	16	33	30	20	15	4	32	4	2	3	20	34	31	0

■三徳生活ケアセンター

令和 7 年度は匿名での苦情が 15 件、実名での苦情が 2 件ありました。例年に比べて件数は多いですが、提案事項のような内容も多く、利用者の方からも意見、提案がしやすい風通しの良い施設になっていると感じています。

三徳生活ケアセンターは、一時生活支援事

業であり短期間の利用となります。短期間の利用だからこそ、安心して身体を休めていただける環境作りを意識しています。

今後も、利用者の方からいただいた意見を支援や業務を見直すきっかけとして活かしていきます。

■緊急一時保護所

緊急かつ一時的に利用（短期間）していただく施設という性質もあってか、苦情件数は 0 件でした。

ただし、この状況に甘んじることなく、引き続き利用者宅の訪問や巡回、相談面接等を通じて意見・要望を吸い上げ、すみやかに対処を図

る姿勢を持ち続けることが重要だと考えています。また、短期間の利用であっても意見・要望が出しやすいような環境・関係づくりへの配慮を行うことで、「利用してよかった」と思ってもらえるような事業所を目指します。

■救護施設 白雲寮

令和7年度第三者委員への投書等はありませんでした。しかし、経年劣化に伴うトイレなど共有スペースの設備不良の指摘が口頭であり、迅速に対応しました。

また、月1回実施している居室毎のホームル

ームでは、扉の開け閉めや足音の苦情がありました。その都度、口頭や掲示等で注意喚起に努めています。

今後も、意見や相談に対して早めの対応を心掛けていきます。

■救護施設 ひきふね

令和7年度の意見箱投書件数は8件でした。

内容は利用者マナー4件、待遇関係3件、嗜好品提供希望1件です。

匿名の投書には掲示及びホームルームで回答し、投書者まで届くようにしています。投書者が特定できる場合には、苦情受付担当者との面談を実施し、相互理解を深めた上で解決に至

っています。

利用者マナーの意見には、施設全体の問題としてホームルームで取り上げています。

前年度と比べ投書件数は半減しましたが、過半数は匿名の投書となっています。より気軽に相談ができる体制を整えていきます。

■障害者支援施設 いまみや

苦情受付については0件でした。

「お聞かせください」が5件ありました。「靴下が返ってこない」「特定技能の外国人とうまく会話できない」「食食用エプロンに大きく名前を書かれた」等の内容でした。申立者は利用者4件、ご家族1件で、全て利用者の生活に関

連するご意見でした。丁寧に向き合い謝罪と解決策をお伝えし解決に至っております。

今後も一人ひとりのご意見やご要望に真摯に向き合い、安心で快適な暮らしの実現に努めて参ります。

■いきいきセンター

令和7年度における当センターへの苦情件数は0件でした。また、デイサービスにて「お聞かせください（ご要望）」として4件のご意見をいただきました。いただいたご意見はすべて接遇・対応に関するものでしたが、速やかに状況を説明し、お詫び申し上げるとともに対策をお伝えして、ご理解をいただきました。

今回の結果に慢心することなく、スタッフ一同、言葉遣いや接遇マナー、丁寧なご説明を改めて徹底してまいります。

これからもご利用者様とご家族様に心から満足いただけるサービスを提供できるよう、日々努めてまいります。

■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。

■救護施設 三徳寮

三徳寮の令和7年度苦情受付件数は、苦情受付担当宛9件・第三者委員宛2件、計11件でした。

待遇・対応についての内容が5件、嗜好・選択についての内容が2件、その他の内容が4件ありました。

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。特に記名での投書や、

今後も独自取り組み事業の定例開催を続け、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。

後の申し出で投稿者が判明している3件については、担当職員とグループリーダーで面接を行い、利用者本人が理解・納得していただけるまで話し合う場を持つことでいずれも円満解決に至っています。

今後も常に迅速に対応することで早期解決に努め、利用者が気持ち良い生活を過ごせるよう苦情解決に取り組んでまいります。

■救護施設 JIKYO

令和7年度 JIKYO での苦情件数は7件あり、受付ルートは施設長4件、第三者委員3件でした。

具体的には、食堂で迷惑な座り方をする人がいる等、利用者のマナーに関する内容が3件。喫煙コーナーは放送が聞こえにくいといった設備に関する内容が1件。日用品代金の支給額を増やしてほしいという要望が1件、服がなく

困っている人がいるという他の利用者を心配する内容が1件、サラダに青虫がついていたという苦情が1件でした。全て利用者への説明や掲示にて理解を求めました。

苦情・要望以外では、JIKYO で勤務する清掃員の仕事ぶりに対し利用者から感謝のお手紙を頂きました。清掃員へお伝えし JIKYO から感謝状を贈らせていただきました。

■救護施設 さわやか荘

さわやか荘の令和7年度の苦情件数はありませんでしたが、苦情相談日には相談に訪れる利用者が必ずおられます。

施設生活のこと、体調のこと、将来のことなどを話されており、苦情相談員の方と話をする機会を通じ、精神的な安定にもつながっています。

相談時に話題として出たことについては、貴重な情報として職員間でも共有し、日ごろの支援に活用しています。また、その結果については、次回の相談時に相談員の方へフィードバックし、双方向での情報共有に努め、親身に話を聞き、寄り添う支援を行っていきたいと思います。

■救護施設 椽生の里

椽生の里の令和7年度苦情件数は0件、意見箱への投書は31件でした。投書の内容は、「体育館の使用開始時間を早めてほしい」「甲子園や花火大会に行きたい」といった日常生活での要望や、職員や他の利用者の言動に対する指摘などでした。匿名の投書に対しては集会やホームルームで返答・注意喚起を行い、記名のある投書については担当者を含めて個別で対応しました。

■救護施設 角川ヴィラ

本年の苦情件数は0件、意見箱への投書は年間で25件です。投書については特定の利用者からが多くを占めており、内容については利用者間のマナーに関する投書がありました。回答については朝会などで伝え、周知を図りました。また、職員の言葉遣いについて指摘がありましたので職員間でミーティングを実施し、挨拶や言葉遣い、

苦情相談の利用は年間31名でした。繰り返し相談に行く方もいるため、前回の相談後の対応や経過、本人の疾病について文書でお伝えし、苦情相談員の方との情報共有を図りました。現在のことだけでなく、家族のことや昔していた仕事のことなどを苦情相談員の方にゆっくりと聞いて頂くことで気持ちが落ち着く利用者も多く見受けられました。

話をする場の配慮など基本姿勢を見直しました。

年間の来訪者は27名です。施設生活で不安やストレスを抱え、職員にも相談しづらい方にとって、第三者委員の方の存在は非常に大きいと感じています。今後も、第三者委員の方と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

「お聞かせください」が4件でした。

内容は①施設の不手際でケガをした件について、完治したものの施設からの説明が家族の求めるタイミングより遅いことが多く、不信感が募った ②介護の計画書を説明する際、専門用語である「褥瘡」が分かりづらかったのもっと分かりやすく説明してほしい ③編み物のかぎ針の紛失したことと、数日間同じ服を

着ていること ④外部受診に家族が付き添った際、ご本人のズボンのひもやオムツのテープがきつく止められており苦しそうだった の4件です。いずれも謝罪の上、経緯についてご説明した上で再発防止策を検討し、円満解決しています。今後もより一層、ご家族と密なコミュニケーションを図り、サービスの質の向上に努めてまいります。

■障害者支援施設 エフオール

苦情 0 件 お聞かせください(要望) 4 件、施設入所利用者のご家族からの要望が 2 件、ショートステイ利用のご家族から要望が 2 件ありました。

4 件のうち、職員の対応についての要望が 3 件でした。ご家族から利用者の介助等について、職員への周知不足による対応の不備、または対応が遅いとの指摘であり、職員の情報共有、連携について強化を図っています。

■在宅支援サービス ベラミ

9 件全てが「お聞かせください」でした。事業別の内訳は、全てデイサービスに関するものが 9 件で、そのうち 8 件は「待遇・対応」で、1 件は「仕組み」に関する内容でした。

申し出の内訳については、本人が 2 件、家族が 6 件、他事業所から 1 件でした。

他事業所のヘルパーから、運転専門員が利用者を送る際に急かす様子が見られたため、心配

また、利用者の障がい特性の配慮不足についてご家族から指摘があり、支援方法を徹底するように周知を図っています。あと 1 件はサービスの情報伝達に関する要望でした。利用料の請求書に事前説明のない加算が記載されているとの指摘でしたが、重要事項説明書に記載しており、改めて説明を行い、納得していただいています。

になって連絡をしていただけたケースでした。利用者には安心して利用していただけるように、事業所間で互いに協力していくことを約束して解決に至っています。

他のケースについても改めて丁寧に説明し、対応内容を見直す等により解決に至っています。

■大阪自彊館診療所

令和 7 年度、苦情案件はありませんでしたが、今後も以下の点に留意して、苦情発生を未然に防げるよう取り組みます。

- ① 初・再診や検査予約については、口頭及び紙面を以て確実な対応を行います。
- ② 治療内容やお薬の説明については、専門用語は避ける、または解りやすい言葉の併用を心がけます。
- ③ 患者様からの疑問や質問には、ご安心頂

けるよう丁寧な説明を行います。

- ④ 診察及び処方箋、そして会計等、混雑状況等にあれば、適時状況の説明や声かけ等の配慮を行います。
- ⑤ 日々患者様や関係各所からいただく疑問や質問は、今後の当診の改善のための貴重な資源として、大切に扱わせていただく方針とします。