

平成30年度苦情処理状況

(事業所別件数)

事業所名		説明不足	職員の態度・対応	サービス内容	サービス量	管理体制	権利侵害	その他	合計
1	法人本部事務局								0
2	特別養護老人ホーム 大阪老人ホーム		1	1					1
3	大阪老人ホーム ショートステイ		1	1					0
4	軽費老人ホーム ケアハウスまつばら								0
5	まつばらケアプランセンター		2						2
6	まつばら在宅介護支援センター								0
7	まつばら駅前デイサービスセンターおおぞら							1	1
8	まつばらデイサービスセンター レューナの家								0
9	介護付有料老人ホーム 田坐の家			1					1
10	デイサービスセンター田坐							1	1
11	デイサービスセンター フィレールまつばら								0
12	小規模多機能型居宅介護 リアンまつばら								0
13	特別養護老人ホーム 大阪老人ホームうえだ	2	1			1			4
14	大阪老人ホームうえだ ショートステイ	1							1
15	デイサービスセンター うえだ								0
16	ケアプランセンター うえだ	1							1
17	まつばらヘルパーステーション			3				1	4
18	クリニックいわた							1	1
19	クリニックいわた 訪問リハビリテーション								0
20	まつばら整骨院								0
21	サービス付き高齢者住宅 コアハウスまつばら								0
22	まつばら駅前おおぞら保育園								0
23	天王寺駅前おおぞら保育園	1						1	2
24	うえだおおぞら保育園		1					1	2
合計		5	6	6	0	1	0	6	21

(注)ひとつの苦情に複数の内容を含むものがあるため、合計と内容数の計は一致しません。

(苦情処理内容等)

平成30年度に寄せられた苦情について、令和元年5月25日に第三者委員との懇談会を開催し、苦情内容の共有・分析・今後の防止策等を話し合いました。(出席者：第三者委員、理事長、法人幹部、各事業所役職者)

主な内容は次のとおりです。

○送迎時の自動車に対する苦情が2件あった。松原市は住宅街に入ると道路幅が狭いので、運転には細心の注意が必要であるとともに、利用者乗降時には他車の通行の邪魔にならないよう、駐車場所

をご家族と打合せするなど慎重な対応が必要であることを確認した。

○介助時に笑顔のない職員がいたという苦情があった。仕事が忙しいという一面もあるが、笑顔がないことが別のトラブルに繋がる可能もあるので留意していくこととなった。

○保育園では、園児のちょっとした怪我でも保護者の方に状況の説明や報告を早い目に行うことが大切であることを確認した。

また、次年度に向けては、「苦情」になる前の軽い出来事・困った事なども情報共有の対象にすることとなりました。