

令和元年度苦情処理状況

(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	権利侵害	その他	合計
1 法人本部事務局						0 (0)
2 特別養護老人ホーム 大阪老人ホーム	3	5 (1)	5 (4)	(1)	3 (3)	16 (9)
3 大阪老人ホーム ショートステイ	1	9	6 (4)		5	21 (4)
4 軽費老人ホーム ケアハウスまつばら						0 (0)
5 まつばらケアプランセンター	3	2				5 (0)
6 まつばら在宅介護支援センター／健康スタジオ						0 (0)
7 まつばら駅前デイサービスセンターおおぞら						0 (0)
8 まつばらデイサービスセンター レューナの家						0 (0)
9 介護付有料老人ホーム 田坐の家					1	1 (0)
10 デイサービスセンター田坐		2				2 (0)
11 デイサービスセンター フィレールまつばら		1	(9)			1 (9)
12 小規模多機能型居宅介護 リアンまつばら		1	(1)			1 (1)
13 特別養護老人ホーム 大阪老人ホームうえだ	1	1		1 (1)		3 (1)
14 大阪老人ホームうえだ ショートステイ	1 (1)	1 (1)			(1)	2 (3)
15 デイサービスセンター うえだ						0 (0)
16 ケアプランセンター うえだ	1	1	1		1	4 (0)
17 まつばらヘルパーステーション		2				2 (0)
18 クリニックいわた		1	1 (1)	1		3 (1)
19 クリニックいわた 訪問リハビリテーション						0 (0)
20 サービス付き高齢者住宅 コアハウスまつばら						0 (0)
21 まつばら駅前おおぞら保育園	1					1 (0)
22 天王寺駅前おおぞら保育園						0 (0)
23 うえだおおぞら保育園		1			3 (1)	4 (1)
合計	11 (1)	27 (2)	13 (19)	2 (2)	13 (5)	66 (29)

(注)各欄左側は苦情件数、右側()は相談・要望件数です。

(苦情処理内容等)

令和元年度に寄せられた苦情について、令和2年7月18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)

なお、今年度からは「苦情」だけでなく、「相談・要望」についても対象としました。

苦情・相談・要望の主な内容及び懇談会で意見交換した要旨は次のとおりです。

- 食席を変更したところ、精神的に不安定になられた入所者の方がおられた。以前から相性が良くない人と隣り同士になったのが原因と思われる。食席を変更するだけでも混乱される高齢者もおられるので、今後はご家族の意向を確かめるとともに、職員間でも十分検討し対応することとなった。
- 保育園の駐輪場に屋根がなく、雨の日の送迎が困難であるとの苦情が保護者から寄せられた。検討の結果、駐輪場の上部にカーポートを設置した。
- 園児が転倒し頭を打ったことの保護者への連絡が遅れ、保護者に不安を与えてしまった。今後は、園児の受傷時の対応はできるだけ複数の職員が関わり、受診の判断も速やかに行うこととした。第三者委員からは、特に頭部の事故はなるべく受診をし、保護者に安心感をもってもらうのが大切であるとの指摘があった。

- ショートステイ終了で利用者をご自宅にお送りした際に、ご家族からパジャマのままではないかとの指摘があった。トレーナーと黒ズボンのパジャマとして利用していることを、複数の職員間で共有していなかったのが原因であった。このほか、情報共有の不足が原因となった苦情が多くあり、複数の第三者委員から情報共有の大切さについての指摘があった。また、情報共有は職員間に限ったことではなく、ご家族、他事業所、関係機関とのコミュニケーションも重要であるとの意見があった。
- ショートステイの送迎時のちょっとした言葉遣いが苦情にもなり、感謝にもなる。
- 昨年度と比較して苦情件数が増加しているが、第三者委員からは苦情や相談を積極的に受け入れ、それを懇談会でオープンに議論する姿勢が大事で、今後のサービスの向上に繋がるとの意見があった。
- 事故は経験の浅い職員だけに発生するのではなく、ベテラン職員が陥りやすい失敗もある。普段と少しでも違ったことがあれば変化に気付くことが大事である。
- 苦情に限らず、電話がかかってきたら相手の言うことをまずはしっかり聞く姿勢が大切である。
- コロナ禍で福祉事業所に勤務する職員はたいへん苦勞されているとのねぎらいが第三者委員からあった。また、マスクをずっと付けていると体調をくずすことがあるので、休憩時にはマスクをはずすなどの工夫をしてほしいとの発言があった。