

令和3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	管理体制	その他	合計
1 法人本部事務局			2			2 (0)
2 特別養護老人ホーム 大阪老人ホーム	3	2	1 (1)			6 (1)
3 大阪老人ホーム ショートステイ	1	1				2 (0)
4 軽費老人ホーム ケアハウスまつばら		1 (1)				1 (1)
5 まつばらケアプランセンター		7				7 (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		1				1 (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 健康サークルまつばら			1			1 (0)
10 ケアプランセンターあまみ						0 (0)
11 介護付有料老人ホーム 田坐の家	(1)		(3)	(1)	(1)	0 (6)
12 デイサービスセンター田坐	(1)		(1)			0 (2)
13 認知症対応型共同生活介護 フィレールまつばら		(1)	(1)			0 (2)
14 小規模多機能型居宅介護 リアンまつばら		1	1		1	3 (0)
15 特別養護老人ホーム 大阪老人ホームうえだ		1		1		2 (0)
16 大阪老人ホームうえだ ショートステイ						0 (0)
17 デイサービスセンターうえだ						0 (0)
18 ケアプランセンターうえだ						0 (0)
19 まつばらヘルパーステーション		1	1			2 (0)
20 クリニックいわた						0 (0)
21 クリニックいわた 訪問リハビリテーション						0 (0)
22 サービス付き高齢者住宅 コアハウスまつばら						0 (0)
23 まつばら駅前おおぞら保育園		2	1 (2)	1	1 (2)	5 (4)
24 天王寺駅前おおぞら保育園		(2)				0 (2)
25 うえだおおぞら保育園			(1)		1 (1)	1 (2)
合計	4 (2)	17 (4)	7 (9)	2 (1)	3 (4)	33 (20)

(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3年度に寄せられた苦情について、令和4年6月10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)
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。

○新型コロナウイルス感染症に係るご利用者やご家族からの苦情や要望のケースについては、ご利用者とご家族が対面で会えないことに関しての要望が多かった。状況によりオンライン面会を行ったが、「都合が合わない」「オンラインツールの操作方法が分からない」という声が多くあった。

また、ご家族からの希望でご家族の携帯電話やスマートフォンでご利用者の写真を撮らせていただいたり、日々の様子を施設のカメラで撮影し、データでお渡しする等の対応も行っている。

- 認知症のご利用者に対して、試すような言動をしたことでご家族が不快に思われ、そのことで支援の中止につながったケースがあった。ご利用者はもちろん、そのご利用者を支えているご家族の気持ちを慮るよう事業所内で情報共有を行った。
- 施設での窓越し面会の際、職員がご利用者の前に立っていたため、顔が見えなかった。また、日差しが強い日であり、ご利用者が眩しくないように配慮を求められた。職員がご利用者の前にいたのは、ご家族の話す内容を耳元で伝えるためであったこと、転倒予防のためであったこと説明し了承を得た。日除け対策についても眩しくないように器具を取り付けることとした。
- 保育園において、時期をずらしてでもお泊り保育を経験させて欲しいとの要望があった。それに対し、コロナ禍での行事はお泊り保育だけでなく、他の年間行事についても見直しを余儀なくされており、再三にわたり検討を重ねた結果、お泊り保育を中止するという結論に至った。但し、お泊り保育の代替として行事を企画しており、それ以外の通常保育も含めて思い出に残るようにしていきたいと伝え了承を得た。
- 第三者委員からは、情報共有の徹底と丁寧な対応はどのような業種にも当てはまることを心がけていくことが重要であるとの意見があった。また、コロナ禍で大人も子どももストレスをため、イライラしている。その為、普段通りの言葉に対しても相手が敏感になっていることがあるとの意見があった。
さらに苦情をいただくことは職員が成長するチャンスであり、丁寧でスピーディーな対応を行うことで信頼関係も築くことができるという意見、苦情と要望は表裏一体であり、期待があるからこそであるという意見、相手の立場に立って物事を考えられる力の重要性和今回の事例を各事業所に持ち帰り、共有と検討を行うことで職員一人ひとりの力として欲しいとの意見があった。