

令和4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						0 (0)
2 特別養護老人ホーム 大阪老人ホーム	2 (2)	4		2 (1)		8 (3)
3 大阪老人ホーム ショートステイ	(1)	2	(1)			2 (2)
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		1 (2)		(1)		1 (3)
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)			0 (1)
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						0 (0)
10 ケアプランセンターあまみ		(2)				0 (2)
11 介護付有料老人ホーム 田坐の家		1	2	2		5 (0)
12 デイサービスセンター田坐					(1)	0 (1)
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)
14 小規模多機能型居宅介護 リアンまつばら						0 (0)
15 特別養護老人ホーム 大阪老人ホームうえだ		1			(2)	1 (2)
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 (0)
20 クリニックいわた		1				1 (0)
21 クリニックいわた 訪問リハビリテーション	1					1 (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		1	(1)	1	(2)	2 (3)
24 天王寺駅前おおぞら保育園					(1)	0 (1)
25 うえだおおぞら保育園					2	2 (0)
合計	3 (3)	12 (4)	2 (3)	5 (2)	3 (6)	25 (18)

(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4年度に寄せられた苦情について、令和5年7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。

- 車両運転時に自転車との接触事故を起こしたケースについて、運転手は相手方への謝罪・警察への連絡等、適切に処理していたが、施設担当者からの連絡・謝罪が遅くなったことにより苦情となった。事故日の翌日には施設担当者より電話にて謝罪の一報は入れたが、その後に直接お伺いして謝罪したいと申し出ていたにもかかわらず、その連絡が施設担当者の業務都合等により、6日間経過後となってしまったことが要因である
速やかな対応が肝要であるため、施設担当者が不在の場合は別の職員が連絡する等、施設内での調整が必要である。

- 訪問介護において、ご利用者とヘルパーとの信頼関係構築がうまくできなかったケースがあった。担当ケアマネジャーやサービス提供責任者で、ご利用者から要望等をいただく都度話し合いを持ち、担当ヘルパーにも指導・助言を行った。しかし、ご利用者の要望が繰り返しあり、ご利用者とヘルパー双方にとってマイナスであると判断したためヘルパーの交代を行った。それぞれのご利用者、ヘルパーで相性はあるがそのことをもって簡単にヘルパーの交代を行うことは難しい。しかし、早期の見極めをサービス提供責任者や事業所として判断することも必要である。

- 保育園において、園児が自宅に帰ってからケガをしたと保護者が聞き取り、園での確認はなかったのかとの問い合わせがあった。複数の保育者に確認をしたが、ケガをした場面を見た者はなく、当該園児の様子も変わりなかったとのことであった。また、外遊び等の区切り区切りには園児全体に向けて、何か変わったことはなかったか、ケガはないかと聞くようにしているとのことであった。しかし、全体に向けての言葉かけでは言い出せない園児がいることへの意識が足りなかったため、今後は園児の顔を見ながら必要に応じて確認することが必要である。

- 第三者委員からは、車両事故の件に関して必ず一度は担当者と当事者で謝罪に行くことが必要であり、職員が一つになった対応することが肝要であること、あやふやな内容に対しての即答は避け、一旦は受け止めて内容をきちんと精査したうえで回答すること、当市は狭い道が多く、自転車・歩行者とも多く危険であるが事故を未然に防ぐため、ヒヤリハットのデータ蓄積が肝要であること、地域では車両ロゴ等から当法人であるという認識はされておりそのことを職員一人ひとりがきちんと理解し、職務に当たらなければならないこと、様々な苦情・要望に対して対策を講じることも大事であるが、職員間での情報共有が最も大事であること、地域からの苦情も様々であるが、日ごろから地域との繋がりを大切する意識を持つことが必要である等の意見があった。