

令和5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	1					1 (0)
2	特別養護老人ホーム 大阪老人ホーム	1 (2)	3 (3)	2	5 (3)	1 (3)	12 (11)
3	大阪老人ホーム ショートステイ			(1)	(1)		0 (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						0 (0)
6	まつばら在宅介護支援センター／健康スタジオ					(2)	0 (2)
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 レユーナの家			1			1 (0)
9	健康サークルまつばら					(2)	0 (2)
10	ケアプランセンターあまみ		2				2 (0)
11	介護付有料老人ホーム 田坐の家			1	1		2 (0)
12	デイサービスセンター田坐						0 (0)
13	認知症対応型共同生活介護 フィレールまつばら						0 (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		4 (1)		1	6 (1)
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		1			(1)	1 (1)
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		5				5 (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						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		1	1 (2)		(2)	2 (4)
24	天王寺駅前おおぞら保育園			(1)		1	1 (1)
25	うえだおおぞら保育園					2 (1)	2 (1)
合計		3 (2)	12 (3)	9 (5)	7 (4)	5 (11)	36 (25)

(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5年度に寄せられた苦情について、令和6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。

○夜間帯に利用者のご家族より連絡が入り、翌日のショートステイの送迎時間の連絡が入っていないとのことであった。送迎時間の連絡は、主にショートステイ担当が行っているが、当日は休みのために他職員に送迎時間の連絡を依頼していた。複数名の連絡が必要であったが、当該利用者の連絡依頼がもれており伝達ミスが原因である。他職員に連絡の依頼を行う場合は、伝言メモにもれがないか受け入れ表と照らし合わせて確認するとともに、連絡を行った後に送迎表に連絡済みのチェックを行うようにする。

- 居宅介護支援において、新規の利用者ご家族から担当ケアマネジャーの対応について、電話で苦情をいただいた。
内容としては、初回契約時に必要な書類を準備していなかったこと、後日持参された書類を記入したが、日付の訂正を求められ訂正印で対応しようと思ったが、一から書き直しを求められたこと、このことにより、今後信頼して良好な関係を築いていくことができるかどうか不安になったとのことであった。初回訪問日や契約日は、ご利用者・ご家族と信頼関係を築くうえで重要であり、印象に残りやすい。支援当初からネガティブな印象を与えないよう書類の準備や接遇には十分配慮することが肝要である。

- 保育園において、近隣住民より園の保護者の自転車が道路にはみ出して駐輪しているため、通行ができないとの声があった。当時、片側に自動車が駐車されており、極端に道幅が狭くなってしまっていたと推測される。すぐに職員が自転車整理を行ったが、住民の方は立腹された様子であり、本件以外にも自動車で送迎している保護者もいると伺った。その後、園長より謝罪し、保護者に向けて駐輪時の注意事項と自動車での送迎は禁止である旨の再周知を行うとともに、送迎が集中する時間帯に職員が玄関前で自転車の誘導を行うことを伝えた。

- 第三者委員からは、苦情や要望と言われる当事者だけではなく、当事者に関わっている周囲の声を聴くことも大事であること、また多職種で関わり全体に目を配ることも大事であること、事業所が増えているが、それに比しての苦情は少ないため現場で苦情になる前に解決しているのではないかということ、本懇談会のように各事業所の苦情・要望の内容を共有することは肝要であること、意見を表明しないから不満がない訳ではなく、こちらから寄り添って傾聴することが必要であること、苦情や要望と言われる当事者をはじめ、それを取り巻く方がたの考え方は常に変化し続けており、自身の意見を曲げない方は一定程度存在しているという自覚をすること、今までの常識や良識に囚われてはいけないうこと、苦情の多様化に対応するスキルを磨いていく必要があり、一事例の対応だけで済まらずに多様な面からのアプローチが大切である等の意見があった。