

令和7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	(1)	1			1	2 (1)
3	大阪老人ホーム ショートステイ		(2)				0 (2)
4	軽費老人ホーム ケアハウスまつばら			1			1 (0)
5	地域密着型特別養護老人ホーム 大阪老人ホームゆずり葉		1 (1)				1 (1)
6	大阪老人ホームゆずり葉 ショートステイ						0 (0)
7	デイサービスセンターゆずり葉	1	1				2 (0)
8	デイサービスセンター レューナの家						0 (0)
9	特別養護老人ホーム 大阪老人ホームうえだ			1		(1)	1 (1)
10	大阪老人ホームうえだ ショートステイ	1	1	1 (2)			3 (2)
11	デイサービスセンターうえだ			(1)			0 (1)
12	特別養護老人ホーム 大阪老人ホーム惣社		1				1 (0)
13	大阪老人ホーム惣社 ショートステイ						0 (0)
14	認知症対応型共同生活介護 フィレール惣社						0 (0)
15	ケアプランセンター惣社						0 (0)
16	まつばらケアプランセンター	1					1 (0)
17	まつばら在宅介護支援センター／健康スタジオ				1		1 (0)
18	健康サークルまつばら						0 (0)
19	ケアプランセンターあまみ		(1)				0 (1)
20	認知症対応型共同生活介護 フィレールまつばら			1			1 (0)
21	小規模多機能型居宅介護 リアンまつばら		1	2			3 (0)
22	まつばらヘルパーステーション			1			1 (0)
23	サービス付き高齢者住宅 コアハウスまつばら						0 (0)
24	サービス付き高齢者住宅 コアハウス田坐						0 (0)
25	デイサービスセンター田坐			1			1 (0)
26	クリニックいわた						0 (0)
27	クリニックいわた 訪問リハビリテーション						0 (0)
28	まつばら駅前おおぞら保育園					2 (10)	2 (10)
29	天王寺駅前おおぞら保育園			(1)			0 (1)
30	うえだおおぞら保育園	1 (3)	2			(2)	3 (5)
合計		4 (4)	8 (4)	8 (4)	1 (0)	3 (13)	24 (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7年度に寄せられた苦情について、令和8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、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。

- 入浴中止期間中の更衣・清拭の情報共有漏れにより、家族から「同じ服装のままではないか」との指摘があった。
ホワイトボードのみでなく利用者ノートにも記載し、確実に引き継ぐ運用へ見直した。
- 面会時の職員対応が冷たく感じられたとの家族からの苦情があった。該当職員へ聞き取りを行い、故意ではなくても第三者にはきつく受け取られる場合があることを共有し、法人理念を踏まえた接遇改善を図った。
- 新入居時のテレビアンテナ不具合に関する苦情があった。入居前の居室環境整備が不十分であったことを謝罪し、応急対応として室内アンテナを設置した後、業者にて配線工事を実施した。今後は入居前の設備確認を徹底する。
- 入浴を断っていた利用者が直接来所し、入浴できない理由について相談があった。過去の金銭に関する訴えを踏まえた対応であることを説明し、ケアマネジャーとも連携した結果、貴重品を持参しないことを条件に入浴を再開した。
- 臨時休業の連絡漏れにより利用者が来所してしまった苦情があった。予約票の記載が混在し連絡済みと誤認したことが原因であり、今後は赤字で「連絡済み」と明記し、最終確認を徹底する。
- 転倒後の受診対応について、家族から救急搬送や職員付き添いがなかったことへの苦情があった。説明・謝罪を行い、今後は疼痛や受診が必要な場合、救急搬送を基本とし、必要に応じて相談員・看護師が付き添う方針を確認した。
- 近隣店舗前で保護者が自転車に子どもを乗せたまま立ち話をしており危険であるとの指摘があった。玄関掲示等で速やかな帰宅や園敷地内での会話を依頼し、職員にも見かけた際の声かけを周知した。
- 第三者委員からは、転倒事故など重大事故につながる事案については、最悪の事態を想定し、救急搬送を含めて迅速に対応する必要があるとの意見、苦情対応では、丁寧な傾聴、利用者・家族を第一に考える姿勢、いったん立ち止まって対応を考える組織風土が重要であるとの助言、利用者や家族との人間関係づくり、日頃からの温かい雰囲気づくりが苦情の未然防止につながるとの意見、利用者及びご家族にも思い込みや勘違いも生じるため、まず受け止める姿勢が大切であること、苦情は人間関係を深め、サービスを改善する機会でもあるため、相手の目線に立って丁寧に対応し、情報共有を職員全員で徹底することが重要であるとの意見、保育事業では、保護者の不安や期待が要望・苦情となって表れることがあるため、事実説明だけでなく、その後どのように子どもへ対応したかを丁寧に説明することが安心につながるとの助言等があった。