

令和2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)	3	2 (1)	1 (1)	2 (1)	9 (4)
3 大阪老人ホーム ショートステイ	3 (1)	6 (2)	2	1	1	13 (3)
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	3				6 (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)					1 (1)
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						0 (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		3		1 (1)		4 (1)
12 デイサービスセンター田坐		2				2 (0)
13 認知症対応型共同生活介護 フィレールまつばら			2 (1)	1 (1)	2 (2)	5 (4)
14 小規模多機能型居宅介護 リアンまつばら		1	1 (1)			2 (1)
15 特別養護老人ホーム 大阪老人ホームうえだ		1				1 (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		2				2 (0)
20 クリニックいわた	1 (1)	1	1	1	4 (1)	8 (2)
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					1 (1)	1 (1)
23 まつばら駅前おおぞら保育園		4 (2)	3 (2)		2 (2)	9 (6)
24 天王寺駅前おおぞら保育園	1				1 (1)	2 (1)
25 うえだおおぞら保育園		1			4	5 (0)
合計	10 (4)	27 (4)	11 (5)	5 (3)	18 (8)	71 (24)

(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2年度に寄せられた苦情について、令和3年7月12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。

○終末期の看取りについてご家族に説明を行ったが、コロナ禍のために面会もできない状態で説明を受けても理解ができないとの苦情があった。本来であればご家族と信頼関係のある生活相談員が同席する予定であったが、同席できず、看護師が対応することとなった為にご家族の不安が大きくなったと考えられる。生活相談員がご家族に再度説明を行い、ご本人の状態や病状の説明後は面会が可能になること等を伝え、ご理解をいただく。

また、第三者委員から法人におけるリモート面会の実施についての質問があり、各事業所で事前予約にてリモート面会を実施していることを伝えた。

- 法人の問い合わせ窓口でメールで、当法人車両があおり運転をしているとの連絡があった。ドライブレコーダーを確認するとそのような運転はしておらず、ドライバーに確認するも同様の認識であった。しかし、不快な思いをされたことは事実であるため、メールにて謝罪を行う。以後、同様の指摘は受けていない。
- ご家族より、面会の際に居室のホコリやご利用者の顔に目ヤニがついていることが気になるとの苦情があった。定期的を実施している居室の清掃方法や頻度について見直しを行い、ご利用者の整容支援についても丁寧に行うこととした。また、職員間でご家族の思いを共有し、日々のケアや環境整備を行っていくとした。
- 保育園の保護者から、ケガをした子どもは生活発表会に参加させてもらえないと園から言われたと法人本部に苦情があった。園側は保護者から相談があった際に発表会の前日まで様子を見ることを提案した。しかし、説明が不明確であった為、参加できないとの誤解を招いた。保護者には誤解を与えたこと、不安にさせてしまったことを謝罪し、発表会当日は部分的ではあったが参加をした。
- 複数の第三者委員からコロナ禍が長引き、直接のコミュニケーションが少なくなっている現状であり、利用者・ご家族・職員とも不安や焦燥感があるとの意見があった。その為、普段であれば苦情にならないような事案や行き違いになるような事案が増えている。コロナ禍で職員は一生懸命援助を行っているが、相手の気持ちを汲み取るスキル、少ない情報の中から必要なニーズを把握するスキルが職員によって差が大きく、職員が良かれと思った対応が苦情になってしまう事案が目立ったと思われるとの意見があった。
- コロナ禍におけるリモート面会等の問題として、事業所側は個人情報に配慮していると思うが、相手側は誰がどのような場所で行っているかが確認できない。リモートで込み入った相談を公な場所で行った場合は個人情報の流出につながる恐れもあるので、その点で配慮は必要であるとの意見があった。