

令和7年度 苦情解決第三者委員会苦情内容報告

令和7年4月1日～令和8年3月31日の間に、ご利用者およびご家族、その他関係する皆様から頂いたご意見について、各サービスの苦情受付担当者および苦情解決責任者は、受付から解決・改善まで、職員同士で話し合い、経過と結果を記録いたします。

また、苦情解決の結果や改善事項については、この場に公表するにあたって可能な限り、その内容や苦情申出人等の個人に関する情報を伏せて記載しております。そのため、日時やサービスの種類等も明確には記載していないことを予めご了承ください。

改めて、貴重なご意見を頂きましたことをこの場をお借りして御礼申し上げます。

サービス種別	日付	苦情内容	対応内容
入所系 サービス	令和7年4月	ご家族より。 受診時の待ち合わせ場所の認識相違により、職員が先に出発し、ご家族に病院まで来ていただくことになったとの苦情。	病院まで来ていただいたご家族に、職員の勘違いと思い込みで手を煩わせたことを丁重に謝罪した。次回以降は受診日が近づいた時点で連絡し、待ち合わせ等の最終確認を行うことを伝えた。
	令和7年4月	ご利用者より。 シーツ交換時の職員対応についての意見。	役職者が対応職員とご利用者の双方から聞き取りを行い、事実関係を確認したうえで必要な対応を行った。
	令和7年5月	ご家族より。 目やに、衣類の食べこぼし、車椅子タイヤの空気不足についての苦情。	ご家族に謝罪し、ユニット職員間で情報共有のうえ、清潔保持、衣類確認、車椅子点検を行うことを伝えた。
	令和7年6月	ご家族より。 面会時に居室のカーテンレールが外れており、花が枯れていたとの指摘。	ご家族に環境整備が不十分だったことを謝罪した。カーテンレールを付け直し、枯れた花を処分した。
	令和7年6月	ご家族より。 電話がつながるまで待たされたこと、面会時に入口で長時間待つことになったことへの苦情。	ご家族に、電話対応で待たせたことを謝罪した。面会対応については、面会方法変更の伝達不足を謝罪し、今後同様のことが起きないよう対応を徹底すると伝えた。
	令和7年6月	ご家族より。 職員が他利用者の処置を行う際、食堂テーブルに足を乗せていたとの指摘。	全職種で事案を共有し再発防止を協議した。ご家族へ対面で謝罪し、経緯説明を行った。ご本人には食事配置の変更等の配慮を行った。
	令和7年6月	ご家族より。 職員間の連携、親への態度やケア、面会時の処置により十分な面会ができないことへの不満。	ご家族へ、処置は看護師がご本人の体調に応じ必要と判断して行っていることを説明した。ご家族の話を傾聴し、思いを受け止めた。
	令和7年9月	地域の方より。 病院の車椅子用駐車スペースに施設車両が停まっていることへの匿名の指摘。	受診送迎を行う職員間で、駐車場所に配慮するよう情報共有した。
	令和7年9月	ご利用者より。 他居室からのテレビ音量についての要望。	担当職員が間に入り、関係するご利用者へ配慮を求める対応を行った。
	令和7年9月	ご家族より。 エアコンの効き具合についての要望。	営繕担当者が業者へ連絡し、設備確認と必要な対応を行った。
	令和7年11月	ご家族より。 施設に届いた花の受け取り時に、花屋へ入居者名を確認したことについて、名前を伝えてほしくなかったとの苦情。	ご家族に、確認のため入居者名を伝えたことを謝罪した。今後は外部来所者にむやみに入居者名を出さず、同様の依頼時は業者名を事前にご家族へ確認することとした。
	令和8年2月	ご家族より。 加湿器内にカビがあり、水も入っていないとの苦情。	ご家族に清掃が行き届いていなかったことを謝罪した。職員間で事案を共有し、清掃管理について意見交換を行った。
	令和8年2月	ご家族より。 退院後の食事内容や生活支援の状態説明がないこと、職員の態度や言葉遣い、施設との連携の取りづらさについての意見。	ご家族に不快な思いをさせたことを丁重に謝罪した。職員の態度や言動について上司へ報告すること、職員が対応困難な時間帯は事務所職員へ声をかけていただきたいことを伝えた。

	令和 8 年 2 月	ご家族より。 面会対応や電話対応時の職員の話し方・態度について不快な思いをしたとの苦情。	主に電話対応を行う事務所職員間で内容を共有した。電話では誤解が生じやすいことを踏まえ、ご家族に誤解を与えない話し方や対応を振り返り、今後の対応に活かすこととした。
	令和 8 年 2 月	ご家族より。 ターミナル期のご利用者への点滴に関する職員の発言に傷ついたとの苦情。	ご家族に当該職員の言動について丁寧に謝罪し、伝えてくださったことへのお礼を伝えた。管理職へ報告し、当該職員と面談を行った後、ご家族とも面談し、チームで課題共有と今後の情報共有方法を確認した。
	令和 8 年 2 月	ご利用者より。 浴室の湯温がいつもより冷たいとの申し出。他のご利用者からも同様の申し出があった。	営繕担当者が業者へ連絡し、設備確認と必要な対応を行った。
	令和 8 年 3 月	ご利用者より。 洗濯物の洗い方について疑義の申し出。	ご利用者に、汚れ具合に応じて適切に対応し、気持ちよく着用できるようにしていることを丁寧に説明した。
	令和 7 年 4 月	近隣住民より。 デイサービス車両により通行できず、他の車両が来た際は移動してほしいとの苦情。	近隣住民に謝罪し、運転手が周囲を確認できる位置で待機するよう対応した。
	令和 7 年 5 月	ご利用者より。 入浴時にかばんを触らないでほしいとの苦情。	名前記入等の確認時は、ご利用者に説明し配慮して対応することを確認した。
	令和 7 年 5 月	ご家族より。 帰宅時の更衣でシャツの前後が逆であり、おむつがずれた状態だったとの苦情。	ご家族に謝罪した。更衣時の衣類確認、おむつのテープ確認、車いす着座時の姿勢確認を徹底することとした。
	令和 7 年 5 月	ご利用者より。 かばんを持つよう依頼した際の職員の態度が不適切だったとの苦情。	事業所職員に対し、接遇と言葉遣いについて指導・教育を行った。
	令和 7 年 5 月	ご家族より。 帰宅時に新しい厚手の紙パンツへ変更されていなかったとの苦情。	帰宅用紙パンツの袋に「帰宅用」と明記し、交換漏れを防ぐ対応を行った。
	令和 7 年 5 月	ご家族より。 担当ケアマネジャー不在時に折り返し連絡を依頼したが、伝言共有が不十分で翌日も連絡がなかったとの苦情。	担当者不在時の電話対応と伝言確認手順を職員間で再確認した。伝言を複数の方法で確認し、折り返し連絡を確実にを行う体制を整えた。
	令和 7 年 6 月	ご利用者より。 支援内容について問い合わせ後、担当者からの折り返し連絡が遅いとの苦情。	担当サービス提供責任者が支援中で着信に気づかなかったため、予測される問い合わせには事前対応を行うこととした。
	令和 7 年 6 月	ご利用者・ご家族より。 迎え時間が事前に伝えた時間と異なり、時間を守ってほしいとの苦情。	配車変更がある場合は、時間変更の連絡を行うこととした。
	令和 7 年 6 月	ご利用者・ご家族より。 迎え時間が遅れたことへの苦情。	初めて訪問する自宅は、事前に地図を十分確認して送迎することとした。
	令和 7 年 7 月	ご利用者・ご家族より。 ヘルパーの掃除方法に不満があるとの苦情。	担当ヘルパーへ聞き取りを行い、必要な指導を実施した。
	令和 7 年 8 月	ご利用者より。 職員数が少ない、呼んでもすぐ来ない、対応が冷たい、職員間の関係が悪く見えるとの苦情。	すぐ対応できない場合は終了後に対応する旨を伝えること、業務連携時の声量や伝え方に注意することを職員間で確認した。
	令和 7 年 8 月	ご家族より。 訪問日時の確認連絡がないまま訪問があり、訪問時の声かけや対応で不快な思いをしたとの申し出。	事前の訪問確認連絡を徹底し、訪問時の声かけ、言葉遣い、物品の取り扱いを職員間で再確認した。ご家族への連絡方法にも配慮することを共有した。

在宅系
サービス

令和7年8月	ご家族と名乗る方より。 職員の言葉遣いが気になるとの指摘。詳細確認前に電話が切れ、その後の連絡はなかった。	職員の発言や対応を振り返る機会とし、各部署の会議やカンファレンスで共有した。
令和7年8月	ご利用者より。 テレビの音が聞こえず、職員の会話がうるさいため事業所を利用したくないとの苦情。	ご利用者に謝罪し、全職員の接遇チェックを行った。対象職員へ、相手の立場に立った関わり方について指導した。
令和7年8月	ご家族より。 ショートステイ利用中にご利用者の自歯が自然脱落し、職員判断で廃棄したが、ご家族への連絡が事後報告となった。	管理者への報告やご家族への相談を欠いたことが原因と確認した。身体状況に変化がある場合は管理者の指示を仰ぎ、ご家族へ速やかに連絡することを徹底した。
令和7年9月	ご利用者・ご家族より。 玄関のドライフラワーを落としたが、謝罪せず帰ったとの苦情。	ご利用者に謝罪し、当該ヘルパーへ指導を行った。
令和7年9月	ご家族より。 ヘルパーがマスクをせず支援し、事業所から不要と指示されたと誤って説明したとの指摘。	ご家族に謝罪し、マスク着用で支援する指示をしていることを説明した。当該ヘルパーへ指導を行った。
令和7年9月	ご利用者・ご家族より。 理美容の予約ができていなかったとの苦情。	予約用紙に控えを作成し、直接依頼を受けた際はその場でメモを取り相談員へ連絡することとした。
令和7年9月	ご利用者・ご家族より。 職員の言動に不快感があったとの苦情。	職員の口調や依頼の仕方に配慮するよう、職員間で指導を行った。
令和7年9月	ご家族より。 送り時に玄関で退室後、ご利用者が転倒したとの苦情。	送り時は居室の座椅子まで誘導する対応で統一した。
令和7年10月	ご利用者・ご家族より。 誕生会を実施してもらっていないとの苦情。記録ソフトの入力日誤りが確認された。	対象者に謝罪し、誕生会を実施した。記録ソフト入力時の確認を徹底することとした。
令和7年10月	ご家族より。 事業所職員の言葉遣いが悪いとの意見。	職員会議および事業所内会議で意見を共有し、信頼を損なう発言や態度の見直しを行った。接遇の振り返りシートを活用し、職員の状況を確認した。
令和7年12月	近隣住民より。 ご利用者宅敷地内に駐輪したヘルパーのバイクが車両出入りの妨げになるとの指摘と抗議。	近隣の駐輪場所を検討したが適切な場所がなく、介護支援専門員と協議のうえサービス提供を終了し、徒歩訪問可能な近隣事業所へ移行した。
令和8年1月	ご利用者より。 入浴後に希望した席を用意できず、職員から不適切な言葉を言われたとの苦情。	ご利用者に接遇と言葉遣いについて謝罪した。希望に対応できない場合は理由を説明し、納得いただくこととした。
令和8年2月	ご家族より。 帰宅時にデイサービスの荷物がドアに引っ掛かり、ドアを開けられなかったとの苦情。	ご家族に謝罪した。荷物の置き場所を職員間で確認し、周知した。
令和8年2月	ご家族と名乗る方より。 深夜に職員の言葉遣いが気になるとの指摘。対応を交代しようとしたところ電話が切れた。	職員の発言や対応を振り返る機会とし、各部署の会議やカンファレンスで共有した。
令和8年3月	ご利用者・ご家族より。 デイサービスフロアでの職員の動きに違いがあるとの苦情・指摘。	職員の動きや段取りを見直し、対応の統一を図ることとした。

令和 8 年 3 月	ご利用者・ご家族より。 胸部レントゲン検査結果の生年月日が誤っていたとの苦情。	記録ソフトを見ながら入力していたが、ダブルチェックができていなかったため、確認の徹底を実施することとした。
令和 8 年 3 月	ご家族と名乗る方より。 職員の言葉遣いが気になるとの指摘。詳細確認前に電話が切れ、その後の連絡はなかった。	職員の発言や対応を振り返る機会とし、各部署の会議やカンファレンスで共有した。
令和 8 年 3 月	ご家族より。 事業所職員の言葉遣いが悪いとの意見。	職員会議および事業所内会議で意見を共有し、信頼を損なう発言や態度の見直しを行った。接遇の振り返りシートを活用し、職員の状況を確認した。
令和 8 年 3 月	ご利用者より。 発熱について緊急用携帯電話で相談した際の職員対応が不十分だったとの苦情。	ご利用者に対応が不十分だったことを謝罪した。緊急時は体調確認に加え、訪問の提案や本人の意向確認を行い、安心につながる対応をすることとした。