

令和7年度(2025年度) 苦情受付・処理結果

特別養護老人ホーム桃源の家

苦情事例【1】

発生日	令和7年5月22日(木)
申立人	ユニット職員
苦情内容・要望	<input type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input checked="" type="checkbox"/> その他(入居者様からのセクハラについて) ユニット係長からの報告。女性職員の体を触ったり、性的発言をされたり最近エスカレートしてきた。施設長と生活相談員が対象入居者と話し合いを行う。
処理結果	施設長、生活相談員が事実確認をしたところ入居者様も認められる。職員の就業環境を害する行為であり、再度このような行為が行われた場合は身元様を含め話し合いの場を設ける。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【2】

発生日	令和7年6月19日(木)
申立人	入居者身元様
苦情内容・要望	<input type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input checked="" type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input type="checkbox"/> その他 身元様より。去年の9月より衣類やタオルがなくなっているが、今も見つかっていない。衣類等を探してほしいと話をしてから期間が経っているが解決していない。怒った口調で言われる。
処理結果	後日、施設長と生活相談員が自宅を訪問し対応する。この件については職員が、身元様に、本人様のタンスや共用のタンスを探したが見つからなかったことをお伝えしていた、と報告を受けていたもの。しかしながら、身元様から「見つかるまで探してほしいとお願いしたがそのままの状態になっていた。」と報告を受ける。お詫びし、弁済の提案や第三者委員の紹介、立ち合い等の情報提供を行ったが拒否され、「探してください。」と言われる。一旦施設に持ち帰り、ユニット係長と協議し、今後の対策について身元様へお伝えしたところ、一定の理解が得られた。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

**苦情事例【3】**

発生日	令和7年6月30日(月)
申立人	入居者様
苦情内容・要望	<input type="checkbox"/> サービスの質 <input checked="" type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input type="checkbox"/> その他  入居者様より、生活相談員に「ユニット職員はコールを押してもなかなか来ない、何か頼もうと思っても、もたもたしているうちにサッとどこかに行ってしまう。忙しいので早く話をしてください。」と話をされた。
処理結果	職員の不適切な対応をお詫びする。訴えの内容をユニット係長に報告し、職員に指導を行った。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

**苦情事例【4】**

発生日	令和7年7月2日(水)
申立人	入居者様
苦情内容・要望	<input type="checkbox"/> サービスの質 <input checked="" type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input type="checkbox"/> その他  入居者本人様より生活相談員に、事務所で話がしたいとのことで来られる。「昨日から食欲がなく、ご飯からお粥にしてほしいと頼んだが聞いてないと言われ、ご飯にお湯をかけたものが出た。」「大きな声で職員が話をするので威圧的だった。」と職員の対応に対しての不満を言われ、入居者本人様も職員に対して「(仕事を)辞めた方がいい」と言ったと、淡々と話をされる。
処理結果	職員への聞き取りに時間をいただく。レトルト食品で代用したため、少し水分が多めであったとお伝えする。当該職員との関係を修復するため、入居者本人様と当該職員、生活相談員、施設長で面談を行い、関係改善を図った。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

**苦情事例【5】**

発生日	令和7年7月9日(水)
申立人	入居者身元様

苦情内容・要望	<input type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input checked="" type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input type="checkbox"/> その他  (苦情事例【2】衣類等の紛失と関連) ユニット職員と直接話がしたいと来所される。タオル(薄くなっており確認しにくい名前が記入してあるもの)が家から持参したものと違うこと、他の入居者様の名前が書いてあるシャツを本人様が着ていた時があったことについて、話が聞きたいと声を荒げられた。
処理結果	生活相談員とユニット係長が対応する。身元様への報告が遅れ不審に思われたこととお詫びする。ユニット係長より、洗濯物は名前が薄くなれば身元様に書いていただき、職員が書かないようにしているが納得いただけなかった。現在の対応としては、持参された衣服等については写真を撮り記録していること、洗濯物はユニットで洗い居室で干していることをお伝えする。十分な納得は得られていない様子であるが、一定の理解を得られた。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

### 苦情事例【6】

発生日	令和7年7月23日(水)
申立人	入居者身元様
苦情内容・要望	<input checked="" type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input type="checkbox"/> その他  生活に関する買い物は身元が行うということになっていたが、なぜ施設で購入したのか、と問い合わせあり。以前にも、散髪は町内の業者に依頼するはずだったのに、町外の業者に依頼したことが2回あったと、声を荒げられる。
処理結果	生活相談員が対応する。事実確認を行い、発注ミスのないように発注用紙に「家族対応」と記入すること等、対策を身元様にお伝えし理解が得られた。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

### 苦情事例【7】

発生日	令和7年8月22日(金)
申立人	入居者様

苦情内容・要望	<input checked="" type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input type="checkbox"/> その他
	看護師が受診報告のため身元様に電話をした際、「面会時に、若い男性職員はよいが、他の男性職員はお風呂が雑で怖かった、と母が言っていた。」と心配されていたとの報告あり。
処理結果	ユニット職員が身元様に以下のとおり説明を行う。入居者様を7月初旬車椅子からストレッチャーに移乗した際、ストレッチャーのブレーキがかかっておらず、ずれ落ちそうになったことがあった。入居者様は目が見えにくくなっている状態であったため、怖い思いをされたのではないかと。身元様は終始穏やかに職員の説明を聞かれた。ブレーキの確認等の基本的なケアの見直しを行うもの。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

#### 苦情事例【8】

発生日	令和7年8月28日(木)
申立人	入居者様
苦情内容・要望	<input checked="" type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input type="checkbox"/> その他
	生活相談員と話がしたいとユニット職員から連絡を受け訪問する。職員がパット交換の際、きちんとパットを広げていないため、お尻にあたって痛いとの訴えあり。1度、本人様が当該職員に直接訴えたところ、最初の1回はきれいに当ててくれたが、2回目からはまたパットが丸まった状態に戻った。
処理結果	不快な思いをされたことに対してお詫びした。当該職員にパットの当て方について指導を行うことをお伝えし理解いただいた。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

#### 苦情事例【9】

発生日	令和7年10月2日(木)
申立人	入居者様
苦情内容・要望	<input checked="" type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input type="checkbox"/> その他

	生活相談員が受付。「入浴時に、衣服を洗濯に出したが、次の入浴までに戻ってこなかったの、一度介護職員に伝えたが衣服が戻ってこなかった。新しいTシャツをおろしたが、それも戻ってこなかった。」「洗い替えもないので早く対応してほしい。」と申し出があった。
処理結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員で衣類を探したものの見つからないため、同様のもの又は同等品を弁済させていただき、ご理解いただいた。</li> <li>・今後の対策を協議し、持ち物管理アプリシステムの運用精査と、洗濯後は利用者と確認しながら対応することとした。</li> </ul>
第三者委員への関与	解決結果を報告済

### 苦情事例【10】

発生日	令和7年10月10日(金)
申立人	入居者様
苦情内容・要望	<input checked="" type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input type="checkbox"/> その他 令和7年8月28日の苦情「パットはきちんと広げてあててほしい」について、生活相談員が現在の状況を確認する。
処理結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情受付後職員へ指導を行い、暫くの間は正しい対応が行われていたが、再び入居者様の要望に答えていない対応となっていた。入居者ご自身も何度も言うのは嫌なので自分で直している状況であった。</li> <li>・当該職員に、介護課長、係長からおむつのあて方の再指導を実施。当面の間、正しいあて方が行われているか介護課長が確認することとした。</li> </ul>
第三者委員への関与	解決結果を報告済

### 苦情事例【11】

発生日	令和7年12月24日(水)
申立人	入居者様
苦情内容・要望	<input type="checkbox"/> サービスの質 <input checked="" type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input type="checkbox"/> その他 利用者より、「看護師から受診は10時からと聞いており準備を行っていたが、職員（介護職員）から昼からだと言われ、その後看

	護師から9時40分頃受診と言われ腹がたった。職員は謝るが、その後(服の着脱も)手伝いもしなかった」と申し出があった。
処理結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護職員の確認不足があったことをお詫びする。</li> <li>・本件については、係長以上会議、担当部署会議において、受診時間の確認方法等の問題点について共有した。</li> </ul>
第三者委員への関与	解決結果を報告済

### 苦情事例【12】

発生日	令和7年12月25日(木)
申立人	利用者の身元様
苦情内容・要望	<input type="checkbox"/> サービスの質 <input checked="" type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input type="checkbox"/> その他  介護職員が受付。身元様より、「本日面会をした時、母から男の人2人に何かされて、ここから出ていった方がいいのか、と言っていました何かありましたか」と問い合わせがある。
処理結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・問い合わせいただいた時間(19:10)が遅かったため、翌日、生活相談員が利用者本人様に聞き取りを行う。ここから出ていくように言われたことは覚えているが、誰に言われた等の具体的な情報は得られず事実の究明に至らなかった。</li> <li>・介護職員に聞き取りを行い対応方法の振り返りを行った。身元様へ、介護職員の聞き取りを行った内容と利用者様の状況を報告し理解いただいた。</li> </ul>
第三者委員への関与	解決結果を報告済

### 特別養護老人ホーム桃源の家 短期入所

#### 苦情事例【1】

発生日	令和7年4月16日(水)
申立人	ショート利用者様
苦情内容・要望	<input checked="" type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input type="checkbox"/> その他  生活相談員に「昨日、お風呂に入りましょうと言われ、待っていたのに全然声がかからず他の人ばかりが呼ばれていった。リビングで待っていたが、やはり他の人ばかりが風呂に行くので声を掛

	けられたときは断った。」と声を荒げて言われる。
処理結果	配慮に欠け、お待たせしたことをお詫びした。順番が来る少し前に声を掛けさせていただく等、対応について協議し職員に周知した。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

### 苦情事例【2】

発生日	令和7年1月29日(水)
申立人	ショート利用者様
苦情内容・要望	<input type="checkbox"/> サービスの質 <input checked="" type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input type="checkbox"/> その他  ユニット職員より、本人様が職員の対応について立腹されていると報告があり、生活相談員が居室に訪問する。昨日、同時期に妹様がショートを利用されており、会いに行かれた際、職員が妹様の耳元でコソコソと話をしていたり、夕食時に一緒に食事をしようと思っていたのに、遠くの席に座らせたりすることについて不信感を持たれた。
処理結果	不快に思われたことについて生活相談員と該当職員とでお詫びをする。8月30日に、姉妹で喧嘩や言い合いをされており、職員は距離を取った方が良いと判断し対応した経緯をお伝えする。本人様は落ち着いて話をされ、理解いただいた。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

### 苦情事例【3】

発生日	令和7年12月29日(月)
申立人	介護支援専門員(社協)
苦情内容・要望	<input type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input checked="" type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input type="checkbox"/> その他  生活相談員が受付。社協の介護支援専門員より、「ショート利用中の家族様が、内密にしてほしい情報（ご家族の体調の事等、社協介護支援専門員と生活相談員が共有していた情報）であったにもかかわらず、短期入所職員から、その情報について触れられ

	た。介護支援専門員にしか話をしていなかったのにショックであった」と家族様から連絡があったと報告を受ける。
処理結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生活相談員が自宅を訪問。情報の管理が不十分であったことを謝罪した。ご家族へ施設内で協議した内容を説明し、「この件でことを荒立ててほしくない。今後は気をつけてほしい。」と落ち着いた口調でお話される。</li> <li>・社協介護支援専門員は、当施設利用期間延長に係る情報を提供され、職員が共有する連絡事項に記載されていた。</li> <li>・本事案に係長以上会議で共有し、情報の管理と共有体制について協議した。</li> </ul>
第三者委員への関与	解決結果を報告済

#### 苦情事例【4】

発生日	令和8年2月18日(水)
申立人	介護支援専門員(社協)
苦情内容・要望	<input type="checkbox"/> サービスの質 <input checked="" type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input type="checkbox"/> その他 <p>・生活相談員が受付。介護支援専門員(社協)より、「ショート利用中に補聴器が無くなり探されたことがありましたか」と問い合わせがあったため、介護職員にヒヤリングを行い、退所前、荷物の確認の際探したことがあったことをお伝えする。介護支援専門員より、利用者様が「その時に裸にして確認された。もう行きたくない」と報告を受けた。</p>
処理結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生活相談員が状況の詳細の説明と謝罪を行い、ご家族から理解が得られた。</li> <li>・生活相談員と介護課長が当該職員に事実確認を行う。服のポケットを確認させていただいたが服は着用したままだったこと、介護職員の声掛けに対し利用者様は返事をされていたが、意思の疎通が上手く図れていない可能性があった。</li> <li>・対応方法や声のかけ方等当該職員へ指導を実施。</li> </ul>
第三者委員への関与	解決結果を報告済

#### 養護老人ホーム香梅苑

#### 苦情事例【1】

発生日	令和7年5月19日
申立人	入居者様
苦情内容・要望	<input type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・ 手続関係 <input checked="" type="checkbox"/> その他（他入居者） 近隣入居者が、自分の居室前の洗面台を使用しお湯をたくさん使うため、自分が使うときには水しか出ないことがあるので注意してほしい。また、部屋を留守中にお菓子が減っていることがあるが、どうにかならないものか。
処理結果	近隣入居者の方へ、居室前以外の洗面台を使用する際は許可を得ていただくことと、お湯の無駄な使用を避けるようお願いした。また居室を留守にした際、お菓子が減っている件については事実確認が困難なため、対策として居室を出る時は、職員へ施錠を依頼してはいかがかと提案しご理解いただいた。（居室内側からはご本人で施錠可能だが、外側からはマスターキーでの施錠となる。）
第三者委員への関与	解決結果を報告済

### 苦情事例【2】

発生日	令和7年6月10日
申立人	入居者様
苦情内容・要望	<input type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・ 手続関係 <input checked="" type="checkbox"/> その他（他入居者） 洗濯へ行くと利用者Aさんから「いつも掃除をしない、あなたの顔なんか見たくない」等、ひどい事を言われた。そんなことを言わないでほしい。
処理結果	今後も同様の事があればお知らせ頂くようお伝えした。利用者A様へは掃除ができない方もおられることのご理解を求めた。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

### 苦情事例【3】

発生日	令和7年6月30日
申立人	入居者様
苦情内容・要望	<input type="checkbox"/> サービスの質 <input checked="" type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応

	<input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input type="checkbox"/> その他 職員へポータブルトイレの片づけをお願いしたら、黙って不機嫌そうな態度をとられた。注意してほしい。
処理結果	苦情内容を受け付けた職員が謝罪し、該当職員へ注意しておくことをお伝えしご理解いただいた。施設長が改めて該当職員へ不適切であった業務態度について注意指導を行う。他職員へも丁寧な態度でケアにあたるよう指導を行った。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

#### 苦情事例【4】

発生日	令和7年7月16日
申立人	入居者様
苦情内容・要望	<input checked="" type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input type="checkbox"/> その他 夕食後のポータブルトイレの処理ができていないことが続いた。忘れずに行ってほしい。
処理結果	実施できていなかったことについてお詫びする。職員間の業務確認が不十分であったことが原因であり、以前も同様の苦情があり再度発生したものの。施設長より、各勤務シフトにおいて業務実施確認を行うシートを作成し、未実施がないよう職員同士で確認体制を強化するよう係長へ指示する。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

#### 苦情事例【5】

発生日	令和7年7月28日
申立人	入居者様
苦情内容・要望	<input type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の態度 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input checked="" type="checkbox"/> その他（環境面） 居室前のアジサイが大きくなりすぎて見栄えが悪いから、剪定してもらえないか。出来れば害虫発生防止のために居室前のアジサイを切ってほしい。
処理結果	当日中に伐採等の対応を行う。昨年も同様の苦情を受けていたにも関わらず、管理体制が不十分で不快に思われたことを

	お詫びする。今後は環境整備員の業務として、中庭環境点検を組込み、環境保全を行う。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

### 苦情事例【6】

発生日	令和7年8月24日
申立人	入居者様
苦情内容・要望	<input type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者の態度 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input checked="" type="checkbox"/> その他（環境面） 天井スプリンクラー設備の外側金属部の一部が錆びて塗装がはがれており見栄えが悪い。利用料を払っているのだから塗装などの対応をしてもらえないのか。
処理結果	確認不足で対処していなかったことをお詫びし、塗装するなどの対応を行うことをお伝えし了承いただく。また、同様の状態箇所が他居室にもないか一斉点検を行い、塗装を9月中に終了した。 居室内点検が不十分であったことが原因であるため、施設長より、今後は毎月実施している施設内点検と併せて居室内点検も行うよう指示する。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

### 苦情事例【7】

発生日	令和7年10月12日
申立人	利用者ご家族様
苦情内容・要望	<input checked="" type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input type="checkbox"/> その他 利用者ご家族より、「部屋の床に埃があつて気になる」と申し出があった。
処理結果	苦情を受け付けた職員がお詫び申し上げ部屋の埃を取り除く。前日のシーツ交換後の掃除が不十分だったことが原因であると特定した。居室掃除は現行の業務手順に組み込まれているが、このような事案に至った。施設長より、職員へ周知し再徹底を図った。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

### 苦情事例【8】

発生日	令和7年11月3日
申立人	利用者
苦情内容・要望	<input type="checkbox"/> サービスの質 <input checked="" type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・ 手続関係 <input type="checkbox"/> その他 利用者より「居室前で職員が何も言わずに自分の車いすを押したため、体が前に突っ込みそうになり恐ろしかった。一言声をかけてくれればよかった。」との申し出があった。
処理結果	報告を受けた施設長が利用者へ謝罪、今後の対応を説明し納得いただく。施設長が当該職員へ状況についてヒヤリングを行う。職員は「声はかけた」と言うが、利用者に伝わっていなかったことは事実であり反省の意を示した。施設長より介助時の声掛けの指導を実施。職員ミーティングで本件を共有し、コミュニケーションマナーの再徹底を図った。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

### 苦情事例【9】

発生日	令和8年3月1日
申立人	利用者ご家族様
苦情内容・要望	<input type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input checked="" type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続 関係 <input type="checkbox"/> その他 利用者のご家族が面会に来られた際に、「お知らせ文で、面会制限期間は令和8年2月28日までの予定となっていたが、3月から面会制限を解除するのかどうかのお知らせがなく困った。」と職員へ申し出があった。（施設内では3月から制限を解除することにしていました。）
処理結果	後日、施設長よりご家族へ、お知らせ文が遅くなりご迷惑をおかけしたことをお詫びする。制限解除の協議の遅延、期日管理の不足が原因。本事案について管理職で共有した。期日管理については、スケジュール管理等デジタルツール活用の精度を高め再発防止を図る。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

## 老人デイサービスセンター希望の郷

### 苦情事例【1】

発生日	令和7年9月3日
申立人	利用者様長女（同居）
苦情内容・要望	<input type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input checked="" type="checkbox"/> その他 希望の郷では、ご利用日当日に連絡帳を利用者様に持参いただき、ご利用内容を職員が記載して連絡帳を持ち帰っていただいている。ご利用内容の記載に誤りが無いか、記載職員以外の職員が「✓」マークにより確認作業を行っている。 利用者の長女様より、「母はこのマークを見て「×」と受け止め、明日は希望の郷に行かない日と思い混乱するので、出来れば「○」に変えてもらいたい。」との要望をいただいた。
処理結果	混乱を招いたことをお詫びする。今後は要望通り対応させていただくことで理解いただいた。（他の利用者様も同様とする。）
第三者委員への関与	解決結果を報告済

## 居宅介護支援事業所

### 苦情事例【1】

発生日	令和7年5月12日
申立人	利用者様の妹
苦情内容・要望	<input type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input checked="" type="checkbox"/> その他（他事業所へ） 妹様より「ショート利用中にトイレに行こうとして転倒した際、前歯を2本折った為、今後歯科受診をする必要がある。事故当日は施設職員が連れて行ってくれたが、施設側から今後は毎回受診の付き添いができないため受診対応をお願いされた。そもそも転倒する危険があったのに見守り対応が不十分だったのではないか。」との連絡を受ける。
処理結果	該当施設へ連絡し事故内容について説明を受ける。「現在は抜歯後の治療が終了しており、今後は義歯を作成するための受診が必要である。ショート利用期間中に義歯作成終了は難しいことをお伝えし、妹様へはその後の受診対応については了承を得ている。また見守りが不十分なのは、とのことだが事故状況

	は報告しておりご理解されている。」とのこと。 妹様へ再度連絡し、施設職員からの事故報告内容及び受診付添いの件について承諾されていることを確認した。不満を聞いてほしいため連絡されたものと受け止めた。
第三者委員の関与	解決結果を報告済

### 苦情事例【2】

発生日	令和7年8月4日
申立人	利用者様の息子
苦情内容・要望	<input type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input checked="" type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input type="checkbox"/> その他 希望の郷の閉所に関する説明に来ておらず連絡もない。本人は早く今後のサービスについて決めないといけないと言っている。どこに何があるのかわからない状態で今後のサービスについて考えることはできない。本人だけで考えるのも難しい面がある。
処理結果	6月27日にご本人宅へ事業所長と共に訪問し、閉所に関する説明させていただいていたが、息子様への連絡をしていなかったことを謝罪する。今後のサービス利用についてのお考え、ご希望を早く連絡いただきたいと事業所側としては求めていることもお伝えする。改めて息子様へ説明するため日程調整を行ない(8/6)、希望の郷所長と共に息子様宅へ伺って、今後についての説明を行い了承いただいた。
第三者委員の関与	解決結果を報告済

### いわみ西保育所

#### 苦情事例【1】

発生日	令和7年8月19日
申立人	園児保護者
苦情内容・要望	<input checked="" type="checkbox"/> 保護者対応 プール遊び終了後に迎えに行った祖母が、孫の女兒がシャワーを行った後に、タオルもまかずに裸でテラスを走り抜けていた姿を見た。嬉しくて早く着替えに向かったのかもしれないが、その様子を見ていた職員が何も言わなかったことに疑問を感じた。着替えなどに関するプライバシー保護についての問題意識が足りない

	のではないかと母親を通して苦情を受け付けました。
処理結果	プール遊びの着替えは、男女別に分かれて室内で行っていたが、シャワーを行った後にタオルを巻かずに移動する園児が居られるため、シャワーは水着を着用したまま行き、着替え場所に入ってから水着を脱ぐように変更しました。対応の甘さを保護者に謝り、今後の対応策を伝えて納得していただいた。
第三者委員の関与	令和8年10月31日の苦情解決委員会で報告

## 東保育所

### 苦情事例【1】

発生日	令和7年7月5日
申立人	園児保護者
苦情内容・要望	<input checked="" type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input checked="" type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 連絡帳(はいチーズ)に、「先週から毎日のように引っ掻き傷が出来ている。保育内の事故などは保育所の責任と伺ってはいるが、相手の保護者の方には友だちを傷付けていることは伝えてもらっているのだろうか」と記載があった。
処理結果	今回はトラブルではなく遊んでいる最中にできた傷であることや説明不足であったことをお詫びし了承していただいた。今後は状況説明を十分に行い、安心して預けていただけるよう配慮することをお伝えした。
第三者委員の関与	解決結果を報告済み

### 苦情事例【2】

発生日	令和8年1月7日
申立人	園児保護者
苦情内容・要望	<input checked="" type="checkbox"/> その他(園児同士の関係性) 連絡帳(はいチーズ)に、「子どもが今朝登所を嫌がった。同じクラスの子が毎日隣でうるさくて眠れない。追いかけてくるのも嫌だと言っている。難しいかもしれないが、保育所に行けなくなるのは困るので配慮いただきたい」と記載があった。
処理結果	子どもさんへ嫌な思いをさせたことや不安を与えたことをお詫びした。今後引き続き配慮していくことや、子どもさんのクラス内での様子や周囲の関わり等をお伝えし、安心したご様子を示された。

	職員会議にて支援の必要な園児への対応を共有し、園児同士の関わり方について、行き過ぎがあれば声掛けしていくよう周知した。
第三者委員の関与	解決結果を報告済み

## 日貫保育所

### 苦情事例【1】

発生日	令和8年1月9日
申立人	園児保護者
苦情内容・要望	<input checked="" type="checkbox"/> サービスの質 送迎時の保育所周りの走行は一方通行と決められているが、逆方向から行き来する保護者が居て危ないとの申し出があった。
処理結果	保護者の送迎は保育所周りの道路が狭く危ないため、一方通行での走行をお願いしておりました。逆方向から走行している保護者の方には改めてルールを守って走行していただくよう説明し了承していただきました。申し出のあった保護者にはその結果を伝え、今後は送迎時の見守りや安全面に関して十分な配慮を行い、注意喚起等を定期的に発信していくことをお伝えし理解いただきました。
第三者委員の関与	解決結果を報告済み