

令和7年度苦情解決報告一覧表

苦情	苦情申出人				苦情受付			苦情内容								解決状況	
件数	利用者本人	利用者の家族	匿名	その他	苦情受付担当	施設長	第三者委員	サービス内容に関する事項	管理者・職員の対応に関する事項	個人の嗜好・選択に関する事項	財産管理等に関する事項	制度・仕組みに関する事項	建物・設備に関する事項	その他	当事者了解公開（揭示・その他）	当事者了解非公開	
3	3	0	0	0	3	0	0	2	1	0	0	0	0	0	3	0	

苦情解決詳細

〈4月度〉

申出事項なし

〈5月度〉

申出事項なし

〈6月度〉

申出事項なし

〈7月度〉

申出事項なし

〈8月度〉

- (申 出) 申立人より以下内容の苦情を受ける。
食堂入口付近で最近不眠であることをA生活支援員へ相談していたところ、B生活支援員が食堂の扉を閉める際に無言で体をぶつけられた。扉を閉める際に邪魔であれば説明してくれればその場を離れることもできたので職員への対応として不適切ではないか。
- (対 応) 当該職員B生活支援に状況を確認する。B支援員によると込み入った話であったため、話を遮らずに扉を閉めようと申出人の肩をたたき無言で扉を閉めた。他意や悪意はなく今考えると時間をおいて扉を閉めるなどの対応をすべきであり不適切であったと述べる。B生活支援員へ何でもない対応が相手の取り方で不適切な対応になることを十分考え支援を行うよう注意しておく。A生活支援員へ個人情報にも絡む話しであり今後面談室を使用するなどの配慮をお願いする。また、申出人へB生活支援員とともに謝罪を行い今後改善、配慮を行うことでの了承を得た。

〈9月度〉

申出事項なし

〈10月度〉

申出事項なし

〈11月度〉

申出事項なし

〈12月度〉

申出事項なし

〈1月度〉

申出事項なし

〈2月度〉

申出事項なし

〈3月度〉

- (申 出) 毎週日曜日16:00頃から実施されるスポーツクラブが行われなかった。実施を知らせる放送を待っていたが、何の説明もなくアナウンスもされなかった。何か事情があったかもしれないが楽しみにしており同様なことがないようにしてほしい。
- (対 応) 申し出人2名に適切なサービスを実施できなかったことについて謝罪を行う。当日出勤職員に状況を確認し再発を防止する取組を施設として検討することを伝え了承を得る。
当日スポーツクラブの担当であった職員、主任指導員へ施設長より面接が行われ、今後同様なことがないように注意があり、問題が生じた際は必ず職員間で情報共有し再発防止に取り組むよう話しがあった。
- (申 出) 通所利用者の休憩室に入所利用者が利用しているのはなぜか？
また、入所者A氏はテーブル上に片足をあげて座っている。
スタッフの方々の巡回及び注意していただきたい。
- (対 応) 予備室の巡回を強化し状況を確認。A氏の利用は確認できなかったが、A氏と面接を行い予備室は通所利用者の休憩室、体調不良者の隔離室として利用していることを再度説明を行い理解を求める。また、全利用者へ座談会でも周知しておく。