

<2025年度苦情等の状況>

| 対象事業所 | 区分 | 受付日 | 申出人 | 受付方法 | 受付内容（※概要） | 対応・解決結果 |
|---------|----|------------|------|------------------|---|--|
| 特養本館 | 苦情 | 2025/4/24 | 入居者 | 口頭（対面） | 職員から手首を押さえつけられたとの訴え | 入所者からの暴力を抑えるため、職員が入所者の手を掴んだことにより内出血が生じた。その前段には点眼と血圧測定を同時に行う不適切なケアがあったため、ユニット内で振り返りを行い、血圧測定のタイミングについて見直しを図った。 |
| 特養別館 | 苦情 | 2025/5/16 | 家族 | 口頭（電話） | 受診→入院時に義歯を装着していなかった | 直前まで絶食指示のため義歯を装着していなかったが、後日病院へ入院セット一式を届けた。 ※原則は家族が病院へ持参するルールとなっていたが、受診時の「持参品リスト」に義歯、眼鏡、靴を追加した。 |
| 介護医療院 | 相談 | 2025/5/29 | 家族 | 口頭（対面） | 情報伝達、紙パンツの汚染について ※職員がメモをとらなかったことでの不安、階パンツ汚染に確認に関する相談 | 受診日の申し送りは確実にできていることを説明 汚染確認については（入所者本人の排泄動作は自立しているため）軟膏塗布に併せて、それとなく確認することを提案。 |
| グループホーム | 苦情 | 2025/6/23 | 家族 | 口頭（電話） | ケアマネの接遇について | 当該職員に面談・指導を行うとともに、ケアマネジメントに関する研修受講を指示した。 |
| 第2 保育園 | 苦情 | 2025/7/28 | 地域住民 | 口頭（電話） ⇒法人事務局 | 祭り開催に関すること ※太鼓の騒音、ゴミの発生等 | 近隣住民に謝罪文を送付。次回からの開催時間設定や留意点等を記載。 |
| 第2 保育園 | 苦情 | 2025/8/28 | 家族 | 口頭（電話） ⇒第三者委員 | 園児間トラブル、担任保育士への不信感 | 面談実施後、解決策がまとまらないまま小康状態となる。 |
| 特養別館 | 苦情 | 2025/11/25 | 家族 | 口頭（電話） | 利用者私物（ラジカセ）の無断使用 ※リビングで使用していた | 謝罪しラジカセを返却。当該職員に指導を行った。 |

| 対象事業所 | 区分 | 受付日 | 申出人 | 受付方法 | 受付内容（※概要） | 対応・解決結果 |
|---------|----|------------|-----|-----------------|--|--|
| 短期入所 | 苦情 | 2025/11/26 | 家族 | (担当CMより) メール | 羞恥心への配慮を欠いた下着等の確認 利用者私物の他所での使用 | 当該職員に確認方法を指導するとともに、「確認の必要性」についても再検討した。 私物と共用物の扱いについて、ユニット内で協議、対応の統一を図った。 |
| 短期入所 | 苦情 | 2025/12/17 | 家族 | 口頭（対面） | 破損した靴下の弁償 | 当該靴下（下腿が厚手）については「導入経緯が移乗時の下腿保護を目的としたものであること」「破損箇所は何れも下腿部分であること」を双方で確認、当初の目的を果たしたことによるほころびで、弁償は不要となった。 |
| 特養本館 | 要望 | 2025/12/22 | 家族 | 口頭（対面） | 施設の安全対策（面会時のセキュリティ） ※気兼ねなく面会できる環境に理解を示したうえでの要望・相談 | ICカード、顔認証、暗証番号入力などによるセキュリティ強化を検討したが「事前登録や周知というハードル」「使い回しや紛失による別のリスク」などが危惧され、具体策の提案はできていない。 「家族や友人が、我が家を訪れるように気兼ねなく会いに来られる場所」という方針や自由な雰囲気と共存できるような対策を、引き続き検討するとして回答。 |
| 介護医療院 | 苦情 | 2026/1/19 | 面会者 | 口頭（対面） | 介護医療院の玄関先で喫煙している職員を目撃した | 当該職員に指導した。 |
| ホームヘルパー | 相談 | 2026/3/2 | 家族 | 口頭（電話） | 利用者本人の訴えに関する確認の連絡 ※ヘルパーが2人来て、ひとりが話しているすきにもうひとりがパンを持って帰る | ヘルパーが食べ物を持ち帰る・勝手に破棄することはないと説明。新人教育のための同行訪問であったが、単独訪問で様子を見ることを提案。 |