

令和7年度上期の苦情解決について（令和7年4月1日～令和7年9月30日）

向陽の里・向陽園

No.	受付年月日	苦情申出人	苦情内容	対応結果	事業種別
1	令和7年9月18日	匿名	交差点で送迎中のワゴン車とぶつかりそうになった。一時停止の標識があるのに止まらず危なかった。	厳重注意をすることと、今後二度とないようにすることをお伝えし謝罪しました。送迎職員に事実確認し厳重注意するとともに、運転する際は十分な注意を払い、安全運転をするよう全職員に周知しました。	デイサービス

横雲の里

No.	受付年月日	苦情申出人	苦情内容	対応結果	事業種別
1	令和7年4月8日	ご家族	連絡帳に薬ポーチが破損していたとの記載があったが、自宅では毎回確認しているので、施設側の不備ではないか。荷物の取り扱いが雑なのではないか。今後は荷物やカバンの取扱いは慎重に行ってほしい。	破損箇所を見落としていたことを謝罪しました。今後は荷物やカバンの取り扱いにおいて、破損しないよう慎重に取り扱うことを全職員で共有しました。	デイサービス

こすど蒼丘の里

No.	受付年月日	苦情申出人	苦情内容	対応結果	事業種別
1	令和7年8月20日	ご本人	介助をお願いしたら「落ち着かない人がいて対応できないから1時間待ってほしい」と言われた。	他者の対応に苦慮し利用者目線ではなく職員都合で対応したことを対象職員へ指導し、ご利用者に謝罪しました。	ショートステイ
2	令和7年8月27日	ご家族（キーパーソン）	ケアマネジャーから何の説明もなく小規模多機能施設を利用開始し不満である。	キーパーソンへ相談せず、他のご家族と相談しサービスを開始したことの経緯を説明し謝罪しました。小規模多機能施設、包括へも説明と謝罪を行いました。	居宅

なかかんの里

No.	受付年月日	苦情申出人	苦情内容	対応結果	事業種別
1	令和7年6月12日	ご家族	2ヶ月前位に歯茎の痛みがあり、差し入れのお菓子が食べられなかったのを承知している。既に痛みも引いて食べられる状況なのに差し入れしたお菓子が提供されていなかった。看護師とケアワーカーの連携が不十分なため、施設内の情報共有をしっかり行ってほしい。	情報共有ができていなかったことを謝罪しました。ご利用者の状況の変化を職員間で正確に把握し、ご家族へ正しい情報をお伝えし、心配をお掛けしないように周知しました。	特養
2	令和7年9月5日	ご家族	対応の悪い職員が1名いる。その職員が夜勤だと不安でしようがないと母が言っている。対象の職員に聞き取りを行い、接遇や態度を改善し、後日改善報告をしてほしい。	対象職員へ聞き取りを行いました。ご利用者に対して誤解を与える声掛けや対応がありました。また日頃からの信頼関係の構築ができていませんでした。今後は信頼関係の構築に努め丁寧な対応を心がけることと、主任から対象職員への定期的な聞き取りを実施し指導していくことでご理解いただきました。	特養

かめだ本町の里

No.	受付年月日	苦情申出人	苦情内容	対応結果	事業種別
1	令和7年4月21日	ご家族	シーツ交換で防水シーツを一番上に敷くのは常識的に間違っている。確認を怠らないで欲しい。慣れによりいい加減に見える。	確認を怠ったことで不快な思いをさせてしまったことを謝罪しました。今後はご家族の意向を確認しながら支援させていただくことを説明しご理解いただきました。	訪問介護

かめだ早通の里

No.	受付年月日	苦情申出人	苦情内容	対応結果	事業種別
1	令和7年9月18日	ご家族	具合が悪くて救急車を呼ばなくてはならないのに、どうして家族も病院に連絡をしなければならぬのか。救急車が出発するまで対応して欲しい。入院になってすぐに荷物について連絡があった。再発防止に努めて欲しい。	ご家族に寄り添った対応ではなかったことを謝罪に伺い思いを傾聴しました。ショートステイの施設であるため、ご家族にお願いすることがあること、入院時は荷物を返却することを説明しました。ご家族の心情に配慮した対応を心がけるよう職員に周知し再発防止に努めます。	ショートステイ

リハフィットこうよう

No.	受付年月日	苦情申出人	苦情内容	対応結果	事業種別
1	令和7年8月5日	ご家族	お孫さんはどこに住んでいるのですかと聞かれた。聞いてどうしようと思ったのか。個人情報を聞き出すようなことはやめてほしい。個人情報やハラスメントに関して厳しい世の中になっているのでしっかり社員教育してほしい。	不快な思いをさせたことについてお詫びしました。ハラスメントや個人情報保護研修を定期的実施していますが、今一度職員間で確認し、その重要性への理解を深めていくことをお伝えしご理解いただきました。	デイサービス

わかばの家

No.	受付年月日	苦情申出人	苦情内容	対応結果	事業種別
1	令和7年5月9日	ご家族（お母様）	内科は午後休診なので家にいるようにと伝えてほしいとお願いしたが、なぜ長男に伝えたのか。次男には伝わらず休診日に行って恥をかいたと怒っている。長男が一人で受診するはずがないことに気づかなかったのか疑問で、長年利用しているのに初歩的なミスが起き不信感を抱いている。	ご利用中のご兄弟のお母様から電話がありました。弟様へお伝えすべきところ、ご長男にお伝えしてしまいました。今回の不手際について電話での対応の不備、その後の影響に対する認識の甘さを謝罪しました。対応向上に努めていくことを提案し、ご理解いただきました。	就労継続支援B型
2	令和7年5月10日	ご家族（お母様）	長男が入院したので土曜開所は欠席、長男のお弁当は次男に持たせて帰ってほしいと朝に伝えていたのに、渡し忘れたうえ、取りに来てと言われたのはおかしい。長男が緊急入院している状況を理解していればそんな対応はできない。金額の問題ではなく、誠意を見せてほしかった。	お弁当について連絡を受けたにも関わらず、職員が渡し忘れたため、お届けする旨をお父様に連絡しました。「不要なので処分を」とのお返事でしたので処分しました。お母様の訴えを丁寧に聞きとり、大変な状況であることへの配慮が不足していたことについて謝罪しました。その後は、ご長男の入院中の様子を沢山伝えてくださるようになり、退院に向けての支援を行いました。	就労継続支援B型

メイプル・かめだ

No.	受付年月日	苦情申出人	苦情内容	対応結果	事業種別
1	令和7年5月2日	弁当配達先	弁当配達の際に利用者のみで弁当を窓口まで持ってくる時がある。お釣りのやり取りもあるので、毎回付添して欲しい。	その場で謝罪しました。その後、電話で再度謝罪し、今後は毎回職員が付き添うことで了承いただきました。	就労継続支援B型