

令和 7 年度 苦情処理解決報告

1 施設別苦情受付件数

施 設	苦情件数
特養 (多床室)	4
(ユニット型個室)	2
デイサービスセンター	1
居宅介護支援事業所	1
合 計	8

2 苦情申出人

施 設	苦情件数
利 用 者	
契 約 者	5
そ の 他	3
合 計	8

3 区分別苦情受付状況

区分	件数	内容	結果
ケア内容に関する こと	2	・ショートステイのケアについて	謝罪と対応策を実施
		・面会時の服装(衣類の調節)について	謝罪と対応策を実施
職員に関する こと	3	・面会時の職員の対応について	謝罪と対応策を実施
		・新規入所時の説明の対応について	謝罪と対応策を実施
		・おやつの差し入れについて	謝罪と対応策を実施
その他	3	・オンライン面会時の通信状態不安定について	謝罪と対応策を実施
		・デイサービスの送迎の運転について	謝罪と対応策を実施
		・相談に対し丁寧な対応をしてもらえなかった	謝罪と対応策を実施