

令和7年度苦情処理状況(令和7年1月から令和7年12月)

令和7年度(令和7年1月から令和7年12月)苦情および対応事例

(事業所別件数)

事業所名		説明・情報不足	職員の態度	サービスの内容	権利侵害	運営上の問題	その他	合計
1	法人本部事務局	0	0	0	0	0	0	0
2	西宮すなご医療福祉センター	4	0	0	0	1	1	6
3	北山学園	0	0	0	0	0	0	0
4	芦原デイサービスセンター	1	0	0	0	0	0	1
5	総合相談支援センター	0	0	0	0	0	0	0
6	特別養護老人ホーム 甲寿園	1	1	2	0	1	0	5
7	特別養護老人ホーム にしのみや苑	0	1	0	0	0	0	1
8	安井保育園	0	0	0	0	0	0	0
9	夙川さくら保育園	0	0	0	0	0	0	0
合計		6	2	2	0	2	1	13

・事例①：送迎車両の危険運転に関する申し出

送迎車両が急な割り込み運転を行ったとの苦情があった。運転手にその認識はなかったが、安全運転向上のため外部講習を受講させる対応を取った。
(施設名：西宮すなご医療福祉センター 状況：その他)

・事例②：ケアマネージャーの伝達ミス

ケアマネージャーが、利用者の入所先が未定にもかかわらず「A老健に入所できる」と不確かな情報を家族に伝え、関係各所に混乱が生じたとの苦情があった。所長及び当該ケアマネージャーが関係各所に謝罪、再発防止策として正確な情報伝達に努めるように指導を行った。
(施設名：芦原デイサービスセンター 状況：説明不足)

・事例③：入所申込の受付日に関する苦情

2025年10月8日の申し込みが、事務処理の遅れから10月31日受付と記載されたことへの苦情があった。優先順位に実質的な不利益はなかったものの、施設は処理のまずさを謝罪し、受付日を正確に記録する事務処理に方法を改めた。
(施設名：特別養護老人ホーム 甲寿園 状況：運営上の問題)

・事例④：利用者の骨折案件とその後の苦情

利用者の骨折があった際に、家族から職員の言葉遣いや態度が不適切だったとの苦情があった。職員はきつい言い方を否定したが、家族にそう捉えられた可能性を認め、全体で注意喚起を行った。
(施設名：特別養護老人ホーム 甲寿園 状況：職員の態度)

・事例⑤：入居者家族の苦情

挨拶をしない職員がいること、利用者のズボンがきちんと上げられていなかったことについて苦情があった。施設は家族に謝罪し、全スタッフに挨拶と配慮の徹底を指導した。
(施設名：特別養護老人ホーム にしのみや苑 状況：職員の態度)