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（掲示・その他）	当事者了承非公開
8	6		1	1	8			3	3	1				1	7	

苦情解決詳細

〈4月度〉

（申　出）　今日の一日の予定をホワイトボードに書く時に時間も分かりやすく書いてほしい。

（対　応）　クラブ活動やビデオ上映会等の定例項目については、開始時間を記載した表を作成し掲示を行い周知した。また、予定時間が変更となる場合は担当職員が事前に館内放送等で随時利用者に周知することを職員間で共有した。

〈5月度〉

（申　出）　喫煙室の吸い殻入れに「ライター」「タバコの空き箱」「飴の食べカス」「使用済みのティッシュ」が捨てられている。改善して欲しい。

（対　応）　意見のあった当該フロアでのグループミーティングにて利用者へ周知。
また、全体の利用者懇談会でも注意喚起を行う。

〈6月度〉

申出事項なし

〈7月度〉

（申　出）　夜、和室のテレビを1人で独占している人がいる。テレビのチャンネルの要望を言っても、人の話を聞いてくれない。日によって、チャンネルを決めるか、テレビをもう一つ増やすかして欲しい。

（対　応）　グループミーティングにてテレビの視聴について、チャンネルは利用者間の多数決によって決定としていることを再度周知。変更希望があれば職員に申し出るよう伝える。
テレビの増設に関しては追加での設置場所が無いことを説明する。

〈8月度〉

申出事項なし

〈9月度〉

申し出事項なし

〈10月度〉

申出事項なし

〈11月度〉

（申　出）　他利用者（記名あり）から「きしょ」と言われ傷ついた。憂鬱で、今後二度と無いように厳しい対応を求めます。今までも同じような事がありこれまで放置してきたのはどうかと思います。

（対　応）　担当職員、フロア主任（受付担当者）により事実確認の面接を実施。
主の話しを傾聴。相手側には当該フロア職員より注意を行う旨伝える。厳しい対処を求めるとの事柄に対しては、「退所させたい。」との意味合いも含まれているとのことであったが、今回の件のみで相手側を退所させることは無いと伝える。また、「これまで放置してきた」との部分に関して、今までもその都度対応を行っており、放置していない事実を伝えると、双方共に理解を得られた。

（申　出）　11月誕生者食事会の実施日であったが、「11月が誕生日にも関わらず声が掛かっていない。」と声が

掛かる。

（対　応）　早急に行事担当者に確認
計画案作成時、11月誕生者の集約する際に漏れていた事が判明。主に経緯を説明し、謝罪。12月の食事会の際に参加するよう伝え理解・了承を得る。

〈12月度〉

申出事項なし

〈1月度〉

（申　出）　職員に声を掛けたときに話しは聞いてくれるが、親身に相談に乗ってくれない職員が一部にいる。

（対　応）　利用者には職員に事実関係を確認の上、必要に応じて注意喚起を行う旨説明。
ただし、相談・面接等を行う中で支援上、主の意向に沿わない返答も出てくる可能性は理解を求めておく。

〈2月度〉

申出事項なし

〈3月度〉　（申　出）　職員から階段付近で他の利用者に聞こえる状況で「歯磨きしてな。」と声を掛けられた。配慮に欠ける場面での声掛けであったとフロア職員に訴えがあった。また、その話しの途中で運営適正化委員会に連絡を入れても良いのかとの訴えがあり、フロア職員からの話を聞き受付担当者が話し合いを引き継ぐ。
本人も声掛けの内容に対しては理解をしているが、配慮に欠ける対応であった。当該職員からは謝罪も受け処罰も望んでいないが、施設内で終わらせるのでは無く、外部の人にも耳に入れたい（聞いてもらいたいだけ）と思い連絡をしても良いか聞きたいとのことであった。

（対　応）　　職員の対応については改めて謝罪。当該職員には注意を行う旨伝えた上で、施設の第三者委員へは報告を行うこと。また、運営適正化委員会等の外部への連絡を施設側が決めることでは無いので自身にて判断して対応して貰えれば良いと伝える。
　その後、本人より「外部には連絡しないことにしました。」と話しあり。自身にて区切りを付けた様子である。主には当該職員に注意を行った旨を報告し、改めて外部機関への連絡は利用者の自身の判断で良いことを伝えておく。