

苦情等の状況の報告について（令和7年度）

（4月1日～10月31日現在）

1. 苦情受付状況 受付件数 14 件

特別養護老人ホーム

利用者本人	0 件
利用者家族	7 件
代理人	0 件
他事業所	0 件
その他	0 件

小規模多機能居宅介護

利用者本人	3 件
利用者家族	1 件
代理人	0 件
他事業所	1 件
地域包括支援センター	0 件
その他	2 件

2. 苦情内容（全体）

職員の接遇（対応や言葉使い等）	3 件
サービスの質・量（食事内容や居室等、 短期入所受け入れ困難、短期サービス対応等）	4 件
説明情報提供（サービス内容変更時の説明等）	0 件
利用者間のトラブル	1 件
その他	0 件

3. 第三者委員会への報告・助言・立ち会い希望

必要	0 件
不必要	14 件

4. その他、情報公開について

運営推進会議への報告	2 回
法人ホームページに公開	随時
玄関などの掲示板に掲示	集計毎一定期間

当法人では、いただいたご意見・ご要望・苦情を真摯に受け止め、利用者の皆さまが安心してサービスをご利用いただけるよう、職員一同日々改善に努めております。今後も定期的にご意見の集計・分析を行い、課題の把握とサービスの向上に活かしてまいります。

令和7年11月1日
業務執行理事 正富 剛