

苦情等の状況の報告について（令和7年度）

（4月1日～12月31日現在）

1. 苦情受付状況 受付件数 17件

特別養護老人ホーム

利用者本人	0件
利用者家族	6件
代理人	0件
他事業所	2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	4件
代理人	0件
他事業所	0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）	2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）	9件
説明情報提供（サービス内容変更時の説明等）	2件
利用者間のトラブル	0件
その他	4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	17件

4. その他、情報公開について

運営推進会議への報告	3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8年1月1日

業務執行理事 正富 剛