

皆様へ

2026 年 7 月 10 日

社会福祉法人のぞみ
理事長 川邊 浩藏

苦情解決のお知らせ

2025 年度（令和 7 年度）は、計 6 件の苦情がありました。
苦情は 6 件とも解決していますが、その内容をお知らせいたします。

1. 2025 年 8 月 6 日 地域住民の方より

内容：法人の軽車両（デイサービス）が歩行者専用道路を走行している。

対応：法人の運転者を確定し、指導した。また交通ルール遵守を徹底し、再発防止に努めた。

2. 2025 年 8 月 9 日 ショートステイご利用者ご家族より

内容：利用者の臀部が熱を持ち腫れている。何故そのような状態になったかを説明してほしい。連絡帳に誤記入がある。

対応：連絡帳のご記載について謝罪。

利用者が背もたれにもたれるときは、クッション等で姿勢保持する。「皮膚が弱い。」ことを職員で共有し緊張感を持って対応すると説明。

3. 2025 年 8 月 22 日 地域包括支援センターご利用者ご家族より

内容：他事業所ケアマネジャーに不満があり交代させてほしいとのこと。

対応：ご家族の不満を聞き、説明することで納得される。

4. 2026 年 1 月 17 日 地域包括支援センターご利用者ご家族より

内容：時間貸し駐車場を尋ねられ、回答したところ通常、駐車できない適正な紹介ではなかったと苦情。

対応：よくよく調べた上、回答することを共有し徹底する。

5. 2026 年 1 月 28 日 地域包括支援センターご利用者ご家族より

内容：他事業所のケアマネジャーが元同僚で、話を聞くのが嫌なため、交代させてほしい。

対応：他事業所のケアマネジャーを紹介。

6. 2026 年 2 月 25 日 地域包括支援センターご利用者より

内容：地域包括支援センター職員のサービス説明が厳しい口調だった。

対応：説明がわかりにくかったことを謝罪。以降、デイサービス利用となる。